



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E ELEIÇÕES

ATA DE REUNIÃO N. 28/2020 - CGESTIC

I . Identificação da Reunião

Data	Horário		Local	Coordenador
	Início	Término		
02.09.2020	13h00	15h00	Videoconferência	Marcos Flávio Nascimento Maia

II. Objetivo

Reunião do CGesTIC para tratar dos seguintes assuntos:

- Apresentação da análise de riscos relativos à Segurança da Informação - Processo Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos.
- Acompanhamento e avaliação da Política de Gestão de Pessoas de TI

III. Participantes

Nome	Lotação	Assinatura
Marcos Flávio Nascimento Maia	STIC	
Carlos Magno do Rozário Câmara	COINF	
Osmar Fernandes de Oliveira Júnior	COSIS	
Tyronne Dantas de Medeiros	COTEL	
Dina Márcia Vasconcelos Maranhão da Câmara	GAPSTIC	
Jussara de Gois Borba Melo Diniz	GAPSTIC	



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E ELEIÇÕES

IV. Discussão da Pauta

Nº	Descrição/Decisão	Responsável
01	<p>Apresentação da análise de riscos relativos à Segurança da Informação - Processo Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos.</p> <p>A reunião do CGesTIC objetivou realizar análise dos riscos identificados, à luz da Resolução n. 17/2017, do processo “Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos”. Foram apresentados os ajustes realizados na modelagem, após apresentação no CGesTIC 25/2020, e, em seguida, apresentado todo o manual de análises de riscos do processo. O levantamento dos riscos, a identificação de causas e consequências, a classificação dos riscos e, ao final, o apetite a risco encontrado foi validado por todos os participantes, conforme o Anexo 1 desta ata.</p> <p>Mais uma vez, por tratar-se de processo novo, ficou registrado que após conclusão do manual do processos, o mesmo deve ser enviado à AGE para ser incluído a Cadeia de Valor do Tribunal e, em seguida, ser instituído formalmente por portaria.</p>	COSIS
02	<p>Acompanhamento e avaliação da Política de Gestão de Pessoas de TI</p> <p>Para avaliação da Política de Gestão de Pessoas de TI foram abordados os seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Houve um incentivo nos últimos dois anos para a capacitação de servidores lotados na STIE, principalmente através da residência, bem como, através da inclusão das capacidades solicitadas pelos servidores no orçamento/2020- Permanece mantida a regra de que a lotação dos servidores dos cargos da área "Apoio Especializado", especialidade Operação de Computadores, Programação de Sistemas e Análise de Sistemas, em unidades distintas da Secretaria de TIE, somente será possível para o exercício de cargo em comissão ou função comissionada.- Continuam mantidos, conforme estabelecido na Política, os cargos em comissão da área de TIE com servidores efetivos da Justiça Eleitoral.- Quanto ao Plano Anual de Capacitação de TI, este compõe o PDTIC, é instituído formalmente e foi aprovado de modo a atender o maior número possível de servidores lotados na STIE nas ações de formação e aperfeiçoamento. Ainda conforme estabelecido na Política, as capacitações foram destinadas ao atendimento de lacunas de competências levantadas pelos próprios servidores e referente a novas iniciativas estratégicas.-	Todos os participantes



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E ELEIÇÕES

02	<ul style="list-style-type: none">- Conforme estabelecido na ata do CGestIC 12/2020, de 01.06.2020, foram estabelecidas metas semestrais para todos os servidores lotados na STIE. Os coordenadores concordaram em realizar acompanhamento no mês de outubro/2020, para, em caso de necessidade, adequar o dimensionamento das metas.- Deverá ser agendada com a SGP a análise de rotatividade prevista no art. 10, preferencialmente, ao final do ano de 2020, permitindo que sejam realizados estudos e levantamento concreto da necessidade de pessoal da STIE para o ano de 2021.	Todos os participantes
----	--	------------------------

V. Pendências Identificadas

Nº	Pendências	Responsável	Data limite
01	Envio do manual do processo “Atendimento ao PJe Problemas Técnicos”	COSIS	11.09.2020

VI. Fechamento da Ata

Data	Nome do relator	Assinatura
02.09.2020	Dina Márcia Vasconcelos Maranhão da Câmara	



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ANEXO I

REUNIÃO N. 28/2020 - CGesTIC

Gestão de Riscos

Processo: 10.1.x. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos

Versão 1.0



2020 Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte

Presidente do TRE-RN

Desembargador Glauber Antônio Nunes Rêgo

Diretora-Geral da Secretaria

Simone Maria de Oliveira Soares Mello

Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica – ASPLAN / Presidência

Yvette Bezerra Guerreiro Maia

Preparação, organização, revisão e edição

Escritório de Processos Organizacionais - EPO

laperi Gábor Damasceno Árbocz

Participantes das unidades envolvidas no processo

Marcos Flávio Nascimento Maia - STIC

Dina Márcia Vasconcelos de Maranhão Câmara - GAPSTIC

Jussara de Gois Borba Melo Diniz - GAPSTIC

Ana Karla Tomaz Costa - GAPSTIC

Mônica Paim Veppo dos Santos - GAPSTIC

Osmar Fernandes de Oliveira Júnior - COSIS

Carlos Magno do Rozário Câmara - COINF

Tyronne Dantas de Medeiros - COTEL

José Frank Viana da Silva - SNT

George Melo de Freitas Barbalho - SDS

Thiago Fernandes Silva Dutra - SBDS

Controle de Versões

Versão	Data	Responsável	Descrição
1.0	XXXXXXXX	laperi Árbocz – EPO (Consolidação)	Versão inicial aprovada pelo Comitê de Gestão de Riscos.

Apresentação

O presente documento reúne o trabalho de aplicação do Processo de Gestão de Riscos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, que foi aprovado pela Resolução Nº 17/2017 (DJe, 29/12/2017), ao processo “**10.1.x. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos**” da Cadeia de Valor¹.

A execução do processo de gestão de riscos envolveu os responsáveis pelas unidades envolvidas no processo de solicitação de demandas de sistemas e abrangeu a aplicação de todas as etapas previstas no manual do processo, a saber: Identificação de riscos, Análise de riscos, Avaliação de riscos e Tratamento de riscos.

A elaboração do presente estudo teve por base o trabalho desenvolvido pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação aplicado ao processo "6.1.3.4. Elaboração e Gestão do Plano de Contratações de Soluções TIC", realizado com o apoio do Escritório de Processos Organizacionais – EPO.

A proposta é disseminar a aplicação da Política de Gestão de Riscos a outros processos de trabalho já modelados pela STIC, buscando-se efetivar a implantação da política de gestão de riscos da instituição, o modelo de Gestão de Riscos vigente e o papel dos gestores operacionais, que se constituem na 1^a linha de defesa do gerenciamento de riscos dentro de uma organização.

Marcos Flávio Nascimento Maia
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

¹ Cadeia de Valor da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, aprovada pela Portaria Nº 179/2018-GP (DJe de 08/08/2018).

Sumário

1. Declaração de Apetite a Risco	5
2. Estabelecimento do Contexto	7
2.1. Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos	7
2.2. Objetivos do Processo	7
2.3. Quadro Resumo	9
3. Matriz SWOT	10
4. Matriz RACI	11

Anexo I - Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos

Anexo II - Formulário Padrão de Tratamento de Riscos

Anexo III - Formulário Perfil de Riscos

1. Declaração de Apetite a Risco

Após a aplicação do Modelo de Gestão de Riscos estabelecido pela Resolução Nº 17/2017, conforme as disposições do “Manual do Processo de Gestão de Riscos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte”, nos quatro atores do “Processo: 10.1.x. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos”, restaram identificados, avaliados e tratados 9 (nove) riscos, vinculados às 14 (catorze) atividades do referido processo. Os riscos identificados foram classificados como Operacionais.

A tabela a seguir apresenta os quantitativos já indicados e explicita o “Nível de Risco Residual” das atividades analisadas, segundo a avaliação realizada pelos responsáveis das unidades que atuam no processo de atendimento técnico ao PJe.

Tabela – Quantidades de Atividades, Riscos e o Nível de Risco Residual (Média)

Ator do Processo	Quantidade de Atividades	Quantidade de Riscos Identificados	Nível de Risco Residual das Atividades (Média)
1. Solicitante	1	1	8 (Baixo)
2. Central de Serviço	4	2	6 (Baixo)
3. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas	8	5	7,2 (Baixo)
4. TSE - Tribunal Superior Eleitoral	1	1	8 (Baixo)
Total Geral / Média Geral	14	8	7,3 (Baixo)

Convenções de cores adotadas: (Verde) nível baixo de riscos e (Amarela) nível médio de riscos.

Em todos os riscos levantados, o Nível de Risco Residual das atividades do processo restou classificado como baixo, o que, em termos da média das atividades, resultou em um resultado de 7,3 (sete vírgula três) pontos, classificando o conjunto das atividades do processo com um nível baixo de riscos.

Ante o exposto e tendo em vista especialmente o item 11 do *Manual do Processo de Gestão de Riscos* sobre o Apetite a Risco, o Tribunal deve fixar o nível de risco considerado institucionalmente razoável para a execução de suas competências e atribuições legais. No presente caso, a fixação do nível de Apetite a Risco que orienta a execução das atividades e a manutenção do nível de riscos declarado pelos responsáveis, refletindo a eficácia da Gestão de Riscos, ou seja, o alcance dos resultados planejados, resultou, em termos da média do conjunto das atividades (7,3 pontos), portanto, no nível baixo (7,3).

Tabela – Apetite a Risco do Processo

Apetite a Risco	
Processo	Nível de Risco
10.1.x. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos	Baixo (7,3 pontos)
Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 02/07/2020.	

2. Estabelecimento do Contexto

Responsável:	Vigência:	Versão:
Coordenador de Sistemas Corporativos	02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	1.0

Processo Organizacional: **10.1.x. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos**

2.1. Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC
 10.1.x. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos

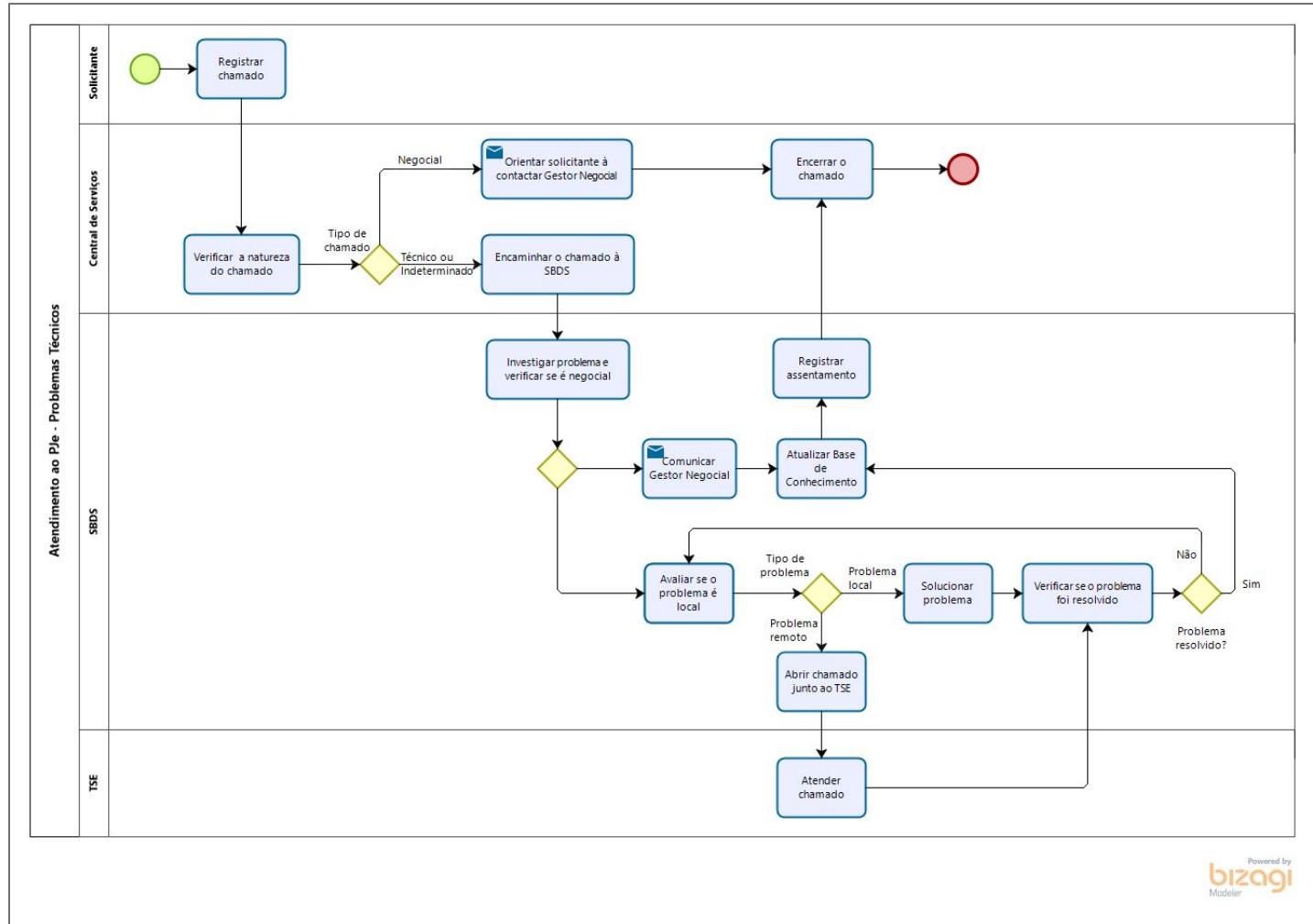
2.2. Objetivos do Processo

O sistema PJe é utilizado pela Justiça Eleitoral do RN para gerenciamento e tramitação de processos judiciais eletrônicos no âmbito do 1º e 2º graus de jurisdição. Ele é utilizado por advogados, servidores dos Cartórios e da Secretaria do TRE-RN, além de ser acessível à qualquer cidadão, via Internet, para consulta de processos públicos. Eventuais problemas na utilização do sistema podem ser de natureza negocial ou técnica, sendo este último tipo, objeto da modelagem do processo "Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos".

O presente processo foi instituído formalmente a partir da **Portaria n.º xxx/xxx-GP**, devendo ser revisto anualmente, visando ganhos de eficiência e eficácia para o processo como um todo.

A representação do processo em *Business Process Model Notation* (BPMN) é apresentada na figura a seguir, onde é possível verificar o detalhamento das atividades de cada um dos oito atores funcionais que atuam no processo, de modo a permitir a identificação dos pontos frágeis que são passíveis de riscos, visando à aplicação do Processo de Gestão de Riscos.

Figura – Representação BPMN do Processo



Na representação gráfica do processo, acima, é possível identificar os artefatos que são produzidos em cada atividade, ressaltando-se a importância de sua padronização para a garantia de homogeneidade e fluidez do processo, minimizando erros de interpretações que possam comprometer a sua execução.

2.3. Quadro Resumo

ANÁLISE DO CONTEXTO Quadro Resumo	
Processo:	10.1.x. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
Objetivos e Metas:	<ul style="list-style-type: none">• Disciplinar a forma como demandas relacionadas à problemas técnicos no sistema PJe (1º e 2º graus) são apresentados pelos solicitantes.• Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte – PEJERN 2016-2020 - Objetivo Estratégico 09: Aprimoramento da infraestrutura, da gestão e da governança de TIC• Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) - 2016/2020 - Objetivo Estratégico 02: Prover Soluções Efetivas de TIC
Processos de Gestão e Governança associados:	<ul style="list-style-type: none">• Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte – PEJERN 2016-2020• Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) - 2016/2020• Plano Diretivo de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)• Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC)• Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGesTIC)
Sistemas utilizados:	<ul style="list-style-type: none">• Processo Judicial Eletrônico – PJE (TRE-RN).
Partes interessadas:	<ul style="list-style-type: none">• Internas (SJ, CRE-RN, Cartórios Eleitorais); e• Externas (Advogados, Cidadãos em geral).

3. Matriz SWOT

A análise das fraquezas, forças, ameaças e oportunidades relativas ao processo "10.1.x. Atendimento ao PJe - problemas Técnicos" encontra-se apresentada na matriz SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*) a seguir:

Tabela – Matriz SWOT do Processo

FATORES INTERNOS	FORÇAS	FRAQUEZAS
	Padronização do processo de trabalho.	Necessidade de maior organização envolvendo atores internos do Tribunal envolvidos no atendimento às demandas do PJe.
	Alimentação contínua da base de conhecimentos sobre o tratamento de problemas relacionados ao PJe.	Falta de um sistema formal para controle e registro de demandas de natureza negocial.
FATORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	Maior agilidade no atendimento de demandas do PJe, garantindo maior satisfação de usuários externos, como os Advogados.	Susceptibilidade e dependência técnica do Tribunal Superior Eleitoral, responsável pela implantação nacional do sistema.
		Eventuais conflitos relacionadas à natureza técnica ou negocial de dúvidas demandadas.

4. Matriz RACI

A matriz de designação de responsabilidades responsável pela atribuição de funções e responsabilidades relacionadas ao processo "10.1.x. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos" encontra-se representada na Matriz RACI (*Responsible, Accountable, Consulted e Informed*) a seguir:

Tabela – Matriz RACI do Processo

MATRIZ RACI					
Processo Organizacional: 10.2.1.x. Solicitação de Demandas de Sistemas	Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos			Data: 27/07/2020	
Responsabilidade	Papel	Solicitante	Central de Serviço	SBDS	TSE
1. Registrar Chamado	R				
2. Verificar a Natureza do Chamado		R	C		
3. Orientar Solicitante à Procurar Gestor Negocial		R			
4. Encaminhar chamado à SBDS		R			
5. Encerrar o chamado		R			
6. Investigar Problema e Verificar se é Negocial			R		
7. Comunicar Gestor Negocial			R		
8. Atualizar Base de Conhecimento			R		
9. Registrar Assentamento	I		R		
10. Avaliar se o problema é local			R		
11. Abrir chamado junto ao TSE			R	I	
12. Solucionar o Problema			R	C	
13. Verificar se o problema foi resolvido	A		R		
14. Atender Chamado			C	R	
Legenda					
R – Responsável	É quem executa a atividade efetivamente.				
A – Aprovado	É quem aprova ou valida formalmente a atividade ou produto dela resultante.				
C – Consultado	É quem gera uma informação que agrega valor para execução de uma atividade ou quem apoia à sua execução.				
I – Informado	É quem precisa ser notificado do resultado da atividade.				

O Processo de Gestão de Riscos aprovado pela Resolução Nº 17/2017-TRE/RN estabelece a Matriz de Riscos com as escalas de probabilidade e impacto, os critérios de avaliação da frequência (análise quantitativa) e os critérios de avaliação qualitativa dos riscos por eventos, as classes de risco e os critérios de priorização. Todos os atores, conceitos e procedimentos estão detalhados no “Manual do Processo de Gestão de Riscos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte”, anexo à referida resolução.

Outras diretrizes que forem estabelecidas pelo Comitê de Gestão de Riscos, caso impactem na análise desenvolvida, poderão implicar na revisão dos documentos das etapas da gestão de riscos aplicadas ao presente processo, sendo devidamente registradas as circunstâncias e as alterações.

Anexo I - Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos

- 1. Solicitante**
- 2. Central de Serviços**
- 3. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas**
- 4. TSE - Tribunal Superior Eleitoral**

Anexo I - 1. Solicitante

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte											
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos											
Responsável:			Aprovação:			Vigência:			Versão:		
Coordenador de Sistemas Corporativos			Comitê Gestor de Riscos, em 02/08/2020.			02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.			1.0		

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 02/08/2020			Unidade: Unidade do solicitante					Gestor de Riscos: Solicitante							
Risco	Causa	Classe	Avaliação Riscos Inerentes			Categoria de Priorização	Consequência	Tratamento	Avaliação Riscos residuais			Categoria de Priorização	Plano de Contingência	Área Funcional Responsável	Proprietário do Risco
			Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				
(1) Demanda não solicitada através do sistema de chamados.	Desconhecimento da necessidade de abertura de chamado, ou por se tratar de um usuário da alta administração.	Operacional	Médio (6)	Média (6)	36	Alto	Falta de padronização no atendimento das demandas, e eventual falha na consulta e registro das lições aprendidas.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	Unidade solicitante	Solicitante

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação

10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.X. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos

10.1.X.1. Registrar Chamado (Risco 1)

Anexo I - 2. Central de Serviços

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte											
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos											
Responsável:			Aprovação:			Vigência:			Versão:		
Coordenador de Sistemas Corporativos			Comitê Gestor de Riscos, em 02/08/2020.			02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.			1.0		

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos

Data: 02/08/2020			Unidade: Central de Serviços					Gestor de Riscos: Coordenador da Central de Serviços							
Risco	Causa	Classe	Avaliação Riscos Inerentes			Categoria de Priorização	Consequência	Tratamento	Avaliação Riscos residuais			Categoria de Priorização	Plano de Contingência	Área Funcional Responsável	Proprietário do Risco
			Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				
(1) Identificação incorretamente a natureza do chamado.	Base de conhecimento mal alimentada ou incompleta.	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	O demandante pode ser comunicado incorretamente que o problema seria de natureza negocial.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	Central de Serviços	Coordenador da Central de Serviços
(2) Demora na comunicação com o demandante.	Sobrecarga de atividades na Central.	Operacional	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	O demandante pode buscar outros canais para sanar o seu questionamento.	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	Central de Serviços	Coordenador da Central de Serviços

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação

10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.X. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos

10.1.x.2. Verificar a Natureza do Chamado (Risco 1)

10.1.x.3. Orientar Solicitante à Procurar Gestor Negocial (Risco 2)

Anexo I - 3. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos													
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos				Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 02/08/2020.				Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.				Versão: 1.0	

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos

Data: 02/08/2020			Unidade: SBDS					Gestor de Riscos: Chefe da SBDS							
Risco	Causa	Classe	Avaliação Riscos Inerentes			Categoria de Priorização	Consequência	Tratamento	Avaliação Riscos residuais			Categoria de Priorização	Plano de Contingência	Área Funcional Responsável	Proprietário do Risco
			Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				
(1) Classificar o chamado conhecimento mal alimentada ou incompleta.	Base de conhecimento mal alimentada ou incompleta.	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	Repassa da demanda indevidamente para a área de negócios.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	SBDS	Chefe da SBDS
(2) Repasse incompleto para a área de negócios.	Sobrecarga de atividades na unidade.	Operacional	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	A área de negócios receberia informações incompletas sobre o problema relatado.	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	SBDS	Chefe da SBDS
(3) Não realização do registro na base de conhecimento.	Esquecimento por parte da unidade técnica.	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	Empobrecimento da base de conhecimento.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	SBDS	Chefe da SBDS
(4) Não realização do assentamento no sistema de chamados.	Esquecimento por parte da unidade técnica.	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	Falta de rastreabilidade das ações executadas ao longo do atendimento do chamado.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	SBDS	Chefe da SBDS
(5) Demora na solução do problema.	Desconhecimento técnico sobre a infraestrutura do PJe	Operacional	Alto (8)	Média (6)	48	Alto	Atraso na solução do problema, com repercussões junto ao demandante.	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Baixa (4)	8	Baixo	Não	SBDS	Chefe da SBDS

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação

10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.X. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos

10.1.x.6. Investigar Problema e Verificar se é Negocial (Risco 1)

10.1.x.7. Comunicar Gestor Negocial (Risco 2)

10.1.x.8. Atualizar Base de Conhecimento (Risco 3)

10.1.x.9. Registrar Assentamento (Risco 4)

10.1.x.12. Solucionar o Problema (Risco 5)

Anexo I - 4. TSE - Tribunal Superior Eleitoral

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte											
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos											
Responsável:			Aprovação:			Vigência:			Versão:		
Coordenador de Sistemas Corporativos			Comitê Gestor de Riscos, em 02/08/2020.			02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.			1.0		

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos

Data: 02/08/2020			Unidade: SEDESC1/TSE					Gestor de Riscos: Chefe da SEDESC1/TSE							
Risco	Causa	Classe	Avaliação Riscos Inerentes			Categoria de Priorização	Consequência	Tratamento	Avaliação Riscos residuais			Categoria de Priorização	Plano de Contingência	Área Funcional Responsável	Proprietário do Risco
			Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				
(1) Demora no atendimento do chamado.	Sobrecarga de atividades junto à área técnica responsável no TSE.	Operacional	Médio (6)	Média (6)	36	Alto	Impacto nas atividades do demandante em que é necessário utilizar o PJe.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	SEDESC1 /TSE	Chefe da SEDESC1/TSE

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação

10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.X. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos

10.1.x.14. Atender Chamado (Risco 1)

Anexo II - Formulário Padrão de Tratamento de Riscos

- 1. Solicitante**
- 2. Central de Serviços**
- 3. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas**
- 4. TSE - Tribunal Superior Eleitoral**

Anexo II - 1. Solicitante

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 02/08/2020.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 02/08/2020	Área Funcional: Unidade solicitante	Proprietário do Risco: Solicitante	
Risco:	(1) Demanda não solicitada através do sistema de chamados.		
Probabilidade: Média (6)	Impacto: Médio (6)	Nível do Risco: Alto (36)	
Resposta a ser implantada:	Publicar Comunicado da STIE informando aos usuários da Secretaria e Zonas Eleitorais da necessidade de abertura de chamado junto à STIE para atendimento de demandas relacionadas ao PJe.		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Setembro/2020		
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.		
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Baixo (4)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)	
Riscos Secundários:	Não foram identificados.		

Solicitante
Gestor de Risco Setorial

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.X. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.x.1. Registrar Chamado (Risco 1)**

Anexo II - 2. Central de Serviços

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 02/08/2020.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 02/08/2020	Área Funcional: Central de Serviços		Proprietário do Risco: Coordenador da Central de Serviços
Risco:	(1) Identificação incorretamente a natureza do chamado.		
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixo (4)		Nível do Risco: Médio (16)
Resposta a ser implantada:	A área técnica realizará uma revisão da Base de Conhecimentos de modo a deixar mais claro a identificação da natureza da demanda no PJe, se técnica ou negocial.		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro/2020, até Novembro/2020.		
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.		
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Baixo (4)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)	
Riscos Secundários:	Não foram identificados.		

Data: 02/08/2020	Área Funcional: Central de Serviços		Proprietário do Risco: Coordenador da Central de Serviços
Risco:	(2) Demora na comunicação com o demandante.		
Probabilidade: Muito baixa (2)	Impacto: Baixo (4)		Nível do Risco: Baixo (8)
Resposta a ser implantada:	Estabelecer junto à Central de Serviços uma priorização para o atendimento de chamados relacionados ao PJe.		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Setembro/2020		
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.		
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Muito Baixo (2)	Nível de Risco Residual: Baixo (4)	
Riscos Secundários:	Não foram identificados.		

Coordenador da Central de Serviços Gestor de Risco Setorial

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação

10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.X. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos

10.1.X.2. Verificar a Natureza do Chamado (Risco 1)

10.1.X.3. Orientar Solicitante à Procurar Gestor Negocial (Risco 2)

Anexo II - 3. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 02/08/2020.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 02/08/2020	Área Funcional: SBDS		Proprietário do Risco: Chefe da SBDS
Risco:	(1) Classificar o chamado incorretamente como negocial.		
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixa (4)		Nível do Risco: Médio (16)
Resposta a ser implantada:	Atualizar continuamente a Base de Conhecimentos reportando as lições aprendidas em atendimentos anteriores.		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro/2020		
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.		
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Baixo (4)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)	
Riscos Secundários:	Não foram identificados.		

Data: 02/08/2020	Área Funcional: SBDS		Proprietário do Risco: Chefe da SBDS
Risco:	(2) Repasse incompleto para a área de negócios.		
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Baixo (4)		Nível do Risco: Baixa (8)
Resposta a ser implantada:	Revisitar os assentamentos do chamado e as informações constantes na base de conhecimentos antes de enviar e-mail para a área negocial, reportando o problema informado pelo solicitante e pedindo providências.		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro/2020		
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.		
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Muito Baixo (2)	Nível de Risco Residual: Baixo (4)	
Riscos Secundários:	Não foram identificados.		

Data: 02/08/2020	Área Funcional: SBDS		Proprietário do Risco: Chefe da SBDS
Risco:	(3) Não realização do registro na base de conhecimento.		
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixo (4)		Nível do Risco: Média (16)
Resposta a ser implantada:	Estabelecer uma rotina de revisão do chamado antes seu encerramento, garantindo que todas as informações relevantes sejam lançadas ou alteradas na base de conhecimento.		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro de 2020		
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.		
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Baixo (4)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)	
Riscos Secundários:	Não foram identificados.		

Data: 02/08/2020	Área Funcional: SBDS	Proprietário do Risco: Chefe da SBDS
Risco:	(4) Não realização do assentamento no sistema de chamados.	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Média (16)
Resposta a ser implantada:	Estabelecer uma rotina de revisão do chamado antes seu encerramento, garantindo que todos os assentamentos relevantes sejam lançados na ferramenta de chamado.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro/2020	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.	
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Baixo (4)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Data: 02/08/2020	Área Funcional: SBDS	Proprietário do Risco: Chefe da SBDS
Risco:	(5) Demora na solução do problema.	
Probabilidade: Média (6)	Impacto: Alto (8)	Nível do Risco: Alto (48)
Resposta a ser implantada:	Priorizar, no âmbito da SBDS, o atendimento dos chamados técnicos relativos à problemas do PJe.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro/2020	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.	
Probabilidade Risco Residual: Baixa (4)	Impacto Risco Residual: Muito Baixo (2)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Chefe do SBDS
Gestor de Risco Setorial

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação

10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.X. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos

10.1.x.6. Investigar Problema e Verificar se é Negocial (Risco 1)

10.1.x.7. Comunicar Gestor Negocial (Risco 2)

10.1.x.8. Atualizar Base de Conhecimento (Risco 3)

10.1.x.9. Registrar Assentamento (Risco 4)

10.1.x.12. Solucionar o Problema (Risco 5)

Anexo II - 4. TSE - Tribunal Superior Eleitoral

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos					
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 02/08/2020.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0		
Data: 02/08/2020	Área Funcional: SEDESC1/TSE		Proprietário do Risco: Chefe do SEDESC1/TSE		
Risco:	(1) Demora no atendimento do chamado.				
Probabilidade: Média (6)	Impacto: Médio (6)	Nível do Risco: Alta (36)			
Resposta a ser implantada:	(1) Acompanhar, no âmbito da SBDS, o atendimento dos chamados abertos junto ao TSE, reiterando-os quando necessários. (2) Em casos de demora excessiva, reportar a situação à COSIS, para tomada de providências junto à CSCOR/TSE.				
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro/2020				
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.				
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Baixo (4)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)			
Riscos Secundários:	Não foram identificados.				

Chefe da SDS
Gestor de Risco Setorial

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):

- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.X. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.X.13. Atender Chamado (Risco 1)**

Anexo III - Formulário Perfil de Riscos

- 1. Solicitante**
- 2. Central de Serviços**
- 3. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas**
- 4. TSE - Tribunal Superior Eleitoral**

Anexo III - 1. Solicitante

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 02/08/2020.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Solicitante					Área Funcional: Unidade solicitante			Data: 02/08/2020
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)	Tipos de Resposta	Proprietário do Risco	
(1) Demanda não solicitada através do sistema de chamados.	Operacional	(1) Demanda não solicitada através do sistema de chamados. Desconhecimento da necessidade de abertura de chamado, ou por se tratar de um usuário da alta administração.	Falta de padronização no atendimento das demandas, e eventual falha na consulta e registro das lições aprendidas.	Publicar Comunicado da STIC informando aos usuários da Secretaria e Zonas Eleitorais da necessidade de abertura de chamado junto à STIC para atendimento de demandas relacionadas ao PJe.	Nível de Risco Inerente = $6 \times 6 = 36$ (Alto)	Nível de Risco Residual = $4 \times 2 = 8$ (Baixo)	Mitigar o risco	Solicitante

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.X. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.x.1. Registrar Chamado (Risco 1)**

Anexo III - 2. Central de Serviços

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 02/08/2020.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Coordenador da Central de Serviços				Área Funcional: Central de Serviços		Data: 02/08/2020		
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)	Tipos de Resposta	Proprietário do Risco	
(1) Identificação incorretamente a natureza do chamado.	Operacional	Base de conhecimento mal alimentada ou incompleta.	O demandante pode ser comunicado incorretamente que o problema seria de natureza negocial.	A área técnica realizará uma revisão da Base de Conhecimentos de modo a deixar mais claro a identificação da natureza da demanda no PJe, se técnica ou negocial.	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Coordenador da Central de Serviços
(2) Demora na comunicação com o demandante.	Operacional	Sobrecarga de atividades na Central.	O demandante pode buscar outros canais para sanar o seu questionamento.	Estabelecer junto à Central de Serviços uma priorização para o atendimento de chamados relacionados ao PJe.	Nível de Risco Inerente = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Coordenador da Central de Serviços

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação

10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.X. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos

10.1.x.2. Verificar a Natureza do Chamado (**Risco 1**)

10.1.x.3. Orientar Solicitante à Procurar Gestor Negocial (**Risco 2**)

Anexo III - SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 02/08/2020.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Chefe da SBDS				Área Funcional: SBDS		Data: 02/08/2020		
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)	Tipos de Resposta	Proprietário do Risco	
(1) Classificar o chamado incorretamente como negocial.	Operacional	Base de conhecimento mal alimentada ou incompleta.	Repassa da demanda indevidamente para a área de negócios.	Atualizar continuamente a Base de Conhecimentos reportando as lições aprendidas em atendimentos anteriores.	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SBDS
(2) Repasse incompleto para a área de negócios.	Operacional	Sobrecarga de atividades na unidade.	A área de negócios receberia informações incompletas sobre o problema relatado.	Revisitar os assentamentos do chamado e as informações constantes na base de conhecimentos antes de enviar e-mail para a área negocial, reportando o problema informado pelo solicitante e pedindo providências.	Nível de Risco Inerente = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SBDS
(3) Não realização do registro na base de conhecimento.	Operacional	Esquecimento por parte da unidade técnica.	Empobrecimento da base de conhecimento.	Estabelecer uma rotina de revisão do chamado antes seu encerramento, garantindo que todas as informações relevantes sejam lançadas ou alteradas na base de conhecimento.	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SBDS
(4) Não realização do assentamento no sistema de chamados.	Operacional	Esquecimento por parte da unidade técnica.	Falta de rastreabilidade das ações executadas ao longo do atendimento do chamado.	Estabelecer uma rotina de revisão do chamado antes seu encerramento, garantindo que todos os assentamentos relevantes sejam lançados na ferramenta de chamado.	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SBDS
(5) Demora na solução do problema.	Operacional	Desconhecimento técnico sobre a infraestrutura do PJe	Atraso na solução do problema, com repercussões junto ao demandante.	Priorizar, no âmbito da SBDS, o atendimento dos chamados técnicos relativos à problemas do PJe.	Nível de Risco Inerente = 8 x 6 = 48 (Alto)	Nível de Risco Residual = 2 x 4 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SBDS

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação

10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.X. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos

10.1.x.6. Investigar Problema e Verificar se é Negocial (Risco 1)

10.1.x.7. Comunicar Gestor Negocial (Risco 2)

10.1.x.8. Atualizar Base de Conhecimento (Risco 3)

10.1.x.9. Registrar Assentamento (Risco 4)

10.1.x.12. Solucionar o Problema (Risco 5)

Anexo III - 4. TSE - Tribunal Superior Eleitoral

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte									
Formulário Perfil de Riscos									
Responsável:		Aprovação:		Vigência:		Versão:			
Coordenador de Sistemas Corporativos		Comitê Gestor de Riscos, em 02/08/2020.		02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.		1.0			
Formulário Perfil de Riscos									
Gestor de Risco Setorial: Chefe da SEDESC1/TSE				Área Funcional: SEDESC1/TSE		Data: 02/08/2020			
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)	Tipos de Resposta	Proprietário do Risco		
((1) Demora no atendimento do chamado.	Operacional	Sobrecarga de atividades junto à área técnica responsável no TSE.	Impacto nas atividades do demandante em que é necessário utilizar o PJe.	(1) Acompanhar, no âmbito da SBDS, o atendimento dos chamados abertos junto ao TSE, reiterando-os quando necessários. (2) Em casos de demora excessiva, reportar a situação à COSIS, para tomada de providências junto à CSCOR/TSE	Nível de Risco Inerente = 6 x 6 = 36 (Alto)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SEDESC1/TSE	

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.X. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.x.14. Atender Chamado (Risco 1)**