



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
GABINETE E APOIO A PLANEJAMENTO E GESTÃO

## CATÁLOGO DE PROCESSOS DE TRABALHO

*Gestão Estratégica de Tecnologia da Informação e Comunicação*

**Janeiro/2019**

*Versão 2.0*

## Controle de Versões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Alterações</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Validado por</b>
10.05.2016	1.0	-	Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão/STIC	Comitê Executivo de TIC
31.08.2016	1.1	Alteração nos responsáveis pelos processos (gestores e donos)	Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão/STIC	Diretoria-Geral
29.01.2019	2.0	<p>1. Inclusão de 8 processos na categoria macroprocessos Finalísticos - Processos Eleitorais.</p> <p>2. Inclusão de 4 processos na categoria macroprocessos Finalísticos(F) - Gestão do Cadastro de Eleitores (GCADELE)</p> <p>3. Inclusão de 12 novos processos da categoria macroprocessos de Suporte (S):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de Controle de Acesso Lógico</li> <li>• Gerenciamento de Portfólio de Serviços de TIC</li> <li>• Gerenciamento de Solução de Software (Ciclo de Vida)</li> <li>• Gerenciamento de Escopo e Requisitos</li> <li>• Gerenciamento de Arquitetura de Software</li> <li>• Gerenciamento de Continuidade de Serviços Essenciais de TIC</li> <li>• Gerenciamento dos Acordos de nível de serviços essenciais de TIC*</li> <li>• Gerenciamento de cópias de segurança (backup) e de restauração de dados</li> <li>• Monitoramento e Aferição periódica dos acordos de níveis de serviços essenciais de TIC para o órgão*</li> <li>• Gerenciamento de Ativos de infraestrutura e telecomunicações, incluindo inventário e configuração*</li> <li>• Gerenciamento de Capacidade de TIC</li> <li>• Gerenciamento de disponibilidade de TIC</li> </ul> <p>4. Exclusão do catálogo de 03 processos de trabalho, que são Planejamento Estratégico de TIC, Gestão de Projetos da STIC e Planejamento e Gestão da</p>	Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão/STIC	Comitê Executivo de TIC

	<p>Capacitação de STIC - Macroprocessos Governança e Gestão ( GG)</p> <p>5. Foram criados marcadores para facilitar sua categorização.</p> <p>6. Excluídos os processos da CPSI - Comissão Permanente de Segurança da Informação. Total 03 ( Elaboração, Acompanhamento e Revisão da Política de Segurança da Informação, Gerenciamento de Riscos de Segurança da Informação e Gestão de Segurança da Informação e Comunicação).</p> <p>7. Os processos foram reorganizados e reclassificados dentro dos macroprocessos, baseado na cadeia de valores do TRE-RN.</p>		
--	--	--	--

# APRESENTAÇÃO

No Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) para o quinquênio 2016/2020, vinculado ao Objetivo Estratégico 3 (APRIMORAR A GESTÃO DE TIC), foi instituído o Indicador "Modelagem de Processos de TIC", que mede o índice de modelagem dos processos de trabalho, nos níveis estratégico, tático e operacional da área de TIC.

Tal indicador tem por objetivo garantir o aprimoramento da área de TIC, por meio da padronização e melhoria de seus processos de trabalho. A medição é feita anualmente, sob a responsabilidade do Comitê Executivo de TIC (CETIC), mas com acompanhamento semestral.

Para possibilitar a medição do indicador, ficou consignada no PETIC 2016/2020 a necessidade primária de identificação dos processos estratégicos, táticos e operacionais de TIC, com criação de catálogo como referência.

A última versão do catálogo tinha 42 (quarenta e dois) processos, passando a ter a nova versão 59 (cinqüenta e nove ) processos, destes, 36 (trinta e seis) já modelados.

O indicador de modelagem de processos de TIC, cujo objetivo estratégico é aprimorar a Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, teve sua fórmula alterada, passando a ser medido através de um índice (percentual), calculado através da soma dos processos estratégicos, táticos e operacionais, dividido pelo quantitativo de processos de trabalho existentes no Catálogo de processo validado até janeiro do ano corrente, multiplicado por 100 (cem). Essa nova forma de medir foi proposta através do PAE nº 10571/2018.

Para subsidiar a confecção deste Catálogo, foi considerada, inicialmente, a Cadeia de Valor do TRE/RN (instituída por meio da Portaria nº 250/2015 – GP), estando a Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação classificado como um Macroprocesso de Suporte. No mesmo instrumento, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação também está envolvida com o Processo Eleitoral, classificado como Macroprocesso Finalístico e, ainda, com os Processos de Gestão Estratégica e de Controles Internos, Correções e Auditoria, classificados como Macroprocessos de Governança e Gestão.

Tomando-se por base o envolvimento da área de TIC nos diversos macroprocessos deste Tribunal, houve a necessidade de proceder à sua categorização, conforme item a seguir.

# I - CATEGORIZAÇÃO

Para fins de agrupamento do conjunto de processos internos da STIC, foram convencionadas as seguintes divisões, com base na Cadeia de Valor do TRE/RN, instituída por meio da Portaria nº 250/2015 – GP, de 07 de agosto de 2015:

1. MACROPROCESSOS FINALÍSTICOS (F) – relacionados aos processos de trabalho que são entregues ou percebidos pelos clientes externos, essenciais à existência da organização, e recebem apoio de outros processos internos:

1.1 PROCESSO ELEITORAL (ELE) – processo que objetiva realizar a missão constitucional conferida à Justiça Eleitoral com transparência, segurança, eficácia e confiabilidade;

1.2 GESTÃO DO CADASTRO DE ELEITORES (GCE) – processos relacionados ao gerenciamento do cadastro de eleitores, mediante a inclusão e atualização contínua dos dados dos eleitores, decorrentes dos procedimentos cartorários ordinários e de processos específicos do 1º grau.

2. MACROPROCESSOS DE GOVERNANÇA E GESTÃO (GG) – relacionados aos processos de trabalho que orientam a Alta Administração no processo de tomada de decisão, capazes de promover a formulação de políticas e diretrizes para o estabelecimento e para consecução de metas institucionais, agrupados nas categorias abaixo:

2.1. PROCESSOS DE GESTÃO ESTRATÉGICA (GE) – relacionados às iniciativas estratégicas, desdobradas em ações e projetos de curto, médio e longo prazo, monitorados e revisados continuamente.

2.2. PROCESSOS DE CONTROLES INTERNOS, CORREIÇÕES E AUDITORIA (CICA) – relacionados à garantia da continuidade, da transparência e do alinhamento dos atos de gestão às diretrizes institucionais estabelecidas no Planejamento Estratégico do TRE/RN.

3. MACROPROCESSOS DE SUPORTE (S) – relacionados aos processos de que viabilizam o funcionamento coordenado e integrado da organização, e que embora gerem resultados imperceptíveis ao público externo, são essenciais à gestão efetiva do negócio:

3.1. GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (GTIC) – relacionados ao gerenciamento dos serviços de TIC por meio da adoção das práticas preconizadas pelos guias internacionais COBIT e ITIL, com foco na satisfação do usuário e na melhoria dos processos internos de trabalho, visando a assegurar a evolução do desempenho da instituição.

3.2 INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS (INFRAS)

Em seguida, foi estabelecido o conteúdo mínimo para a identificação dos processos neste Catálogo: marcador, nome, descrição, unidade gestora, dono do processo, gestor do processo, indicador de desempenho e situação atual (modelado ou não modelado).

## II - ROL DE PROCESSOS

### Macroprocessos Finalísticos (F)

- **Processo Eleitoral (ELE)**

#### FELE01 - PLANEJAMENTO DA LOGÍSTICA DE TIC NAS ELEIÇÕES ORDINÁRIAS

**Descrição:** Planejar as ações relativas à logística de TIC nas eleições ordinárias, mediante a elaboração do Plano de Logística das Eleições nos anos anteriores aos pleitos ordinários

**Envolvidos:** CLE, CIT, CS e GAPSTIC, SUE, SSAE

**Gestor do processo:** Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Dono do processo:** Coordenador de Logística das Eleições

**Indicador de Desempenho:** indicador 4 do PETIC 2016/2020 (Modelagem de Processos de TIC)

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### FELE02 - SUPORTE AOS SISTEMAS ELEITORAIS

**Descrição:** Prestar suporte aos sistemas eleitorais de responsabilidade da STIC, seja em eleições ordinárias e/ou suplementares, bem como os de natureza contínua (ELO, ELO v6, Filiaweb, Preparação, SAE, GEDAI, Gerenciamento, entre outros)

**Envolvidos:** SSAE e SAR

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística de Eleições

**Dono do processo:** Chefe da SSAE

**Indicador de Desempenho:** Índice de satisfação com o suporte aos sistemas eleitorais

**Indicador de Desempenho:** indicador 4 do PETIC 2016/2020 (Modelagem de Processos de TIC)

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### FELE03 - SUPORTE ÀS ELEIÇÕES SUPLEMENTARES

**Descrição:** Prestar apoio logístico na preparação de materiais, realizar controles do processo eleitoral, bem como prestar suporte aos sistemas eleitorais nas diversas fases do processo de eleição suplementar

**Envolvidos:** SSAE, SUE, CLE, SRI, SBDS, GAPG e SAR

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística de Eleições

**Dono do processo:** Chefe da SSAE

**Indicador de Desempenho:** Índice de satisfação com o suporte às eleições suplementares

**Indicador de Desempenho:** indicador 4 do PETIC 2016/2020 (Modelagem de Processos de TIC)

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### FELE04 - INFORMAÇÕES E ESTATÍSTICAS ELEITORAIS

**Descrição:** Fornecer informações relativas ao cadastro de eleitores, bem como aos diversos processos eleitorais, sejam ordinários ou suplementares

**Envolvidos:** SSAE, CLE e SBDS

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística de Eleições

**Dono do processo:** Chefe da SSAE

**Indicador de Desempenho:** Índice de satisfação com a prestação de informações e estatísticas eleitorais

**Indicador de Desempenho:** indicador 4 do PETIC 2016/2020 (Modelagem de Processos de TIC)

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### FELE05 - LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO DE URNAS ELETRÔNICAS E MATERIAIS CORRELATOS

**Descrição:** compreende a remessa de urnas eletrônicas e suprimentos de materiais correlatos aos cartórios eleitorais para atividades diversas (simulado, treinamento, eleição, etc.)

**Envolvidos:** SUE, SPAT, STAP e empresas contratadas

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística das Eleições

**Dono do processo:** Chefe da SUE

**Indicador de Desempenho:** indicador 4 do PETIC 2016/2020 (Modelagem de Processos de TIC)

## **Situação Atual: NÃO MODELADO**

### **FELE06 - CARGA DE APLICATIVO PARA ELEIÇÕES OFICIAIS NO COJE**

**Descrição:** compreende a preparação das urnas eletrônicas, organização das dependências do COJE e suporte a carga realizada pelas Zonas Eleitorais da capital e parte da região metropolitana, nas eleições oficiais.

**Envolvidos:** SUE, Zonas Eleitorais da capital e parte da região metropolitana, SSAE e Terceirizados

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística das Eleições

**Dono do processo:** Chefe da SUE

**Indicador de Desempenho:** indicador 4 do PETIC 2016/2020 (Modelagem de Processos de TIC)

## **Situação Atual: NÃO MODELADO**

### **FELE07 - ATIVIDADES DA SSAE NOS SIMULADOS**

**Descrição:** Compreende ações de planejamento, controle e finalização dos eventos dos simulados de eleições para teste de funcionalidades identificação e registro de falhas em sistema próprio do TSE para as devidas correções

**Envolvidos:** SSAE, SUE, CLE e ZEs

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística das Eleições

**Dono do processo:** Chefe da SSAE

**Indicador de Desempenho:** Índice de satisfação referente ao planejamento, controle e suporte aos simulados

## **Situação Atual: MODELADO**

### **FELE08 - GERENCIAMENTO DO ODIN**

**Descrição:** Ações de criação de identidades e autorizações para os sistemas vinculados à plataforma ODIN

**Envolvidos:** SSAE, Servidores da STIC e ZEs

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística das Eleições

**Dono do processo:** Chefe da SSAE

**Indicador de Desempenho:**

## **Situação Atual: NÃO MODELADO**

### **• Gestão de Cadastro de Eleitores (GCADELE)**

#### **FGCADELE01 - ATIVIDADES DA CLE NA REVISÃO DO ELEITORADO**

**Descrição:** Compreende ações de preparação, treinamentos, suporte, controle de pendências e fechamento dos processos de revisão do eleitorado.

**Envolvidos:** SSAE e CLE

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística das Eleições.

**Dono do processo:** Chefe da SSAE

**Indicador de Desempenho:** Índice de satisfação referente ao planejamento, controle e suporte na revisão do eleitorado

## **Situação Atual: MODELADO**

#### **FGCADELE02 - ATIVIDADES DA CLE NO REZONEAMENTO**

**Descrição:** Compreende as ações sob a responsabilidade da SSAE nos processos de rezoneamento

**Envolvidos:** CLE e SSAE

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística das Eleições

**Dono do processo:** Chefe da SSAE

## **Situação Atual: NÃO MODELADO**

#### **FGCADELE03 - ATIVIDADES DA CLE NO CONTROLE DE PENDÊNCIAS BIOMÉTRICAS DO ELO**

**Descrição:** Ações de monitoramento e gerência de problemas envolvendo as pendências de biometria e de banco de erros

**Envolvidos:** CLE e SSAE

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística das Eleições

**Dono do processo:** Chefe da SSAE

**Situação Atual: NÃO MODELADO**

FGCADELE04 - ATIVIDADES DA SSAE NA FILIAÇÃO PARTIDÁRIA

**Descrição:** Ações de suporte a ZEs, Partidos e Candidatos sobre os sistemas ELO v6 e Filiaweb

**Envolvidos:** SSAE, ZEs, Partidos e Candidatos

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística das Eleições

**Dono do processo:** Chefe da SSAE

**Indicador de Desempenho:** Índice de satisfação referente a suporte aos sistemas de filiação

**Situação Atual: NÃO MODELADO**

## Macroprocessos de Governança e Gestão (MPGG)

### • Processo de Controles Internos, Correções e Auditoria (CICA)

GGCICA01 - MENSURAÇÃO DO DESEMPENHO DE TIC

**Descrição:** Acompanhar a execução da estratégia de TIC, exercendo o papel de agente integrador de atividades das Coordenadorias, de forma a garantir o alcance das metas estabelecidas para a área, bem como coletar e controlar os indicadores de desempenho afetos à área (estratégicos, de projetos e de processos), acompanhando, analisando e divulgando os resultados

**Envolvidos:** GAPG, CETIC e CDTIC

**Gestor do processo:** Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Dono do processo:** Paulinéa Marise Lima de Araújo (titular) e Dina Márcia de Vasconcelos Maranhão da Câmara (substituta)

**Indicador de Desempenho:** Crescimento em gestão de TIC ([Indicador 5 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual: MODELADO**

### • Processo de Gestão Estratégica (GE)

GGGE01 - APOIO À GOVERNANÇA CORPORATIVA DE TIC

**Descrição:** Auxiliar nas atividades de construção dos planos estratégico e tático da JERN (PETIC e PDTIC), bem como nas gestões de projetos, processos, orçamentária, de contratações e de riscos; elaborar minutas de relatórios gerenciais e informações aos órgãos de controle

**Envolvidos:** GAPG, Comitê Executivo de TIC (CETIC) e Comitê Diretivo de TIC (CDTIC)

**Gestor do processo:** Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Dono do processo:** Paulinéa Marise Lima de Araújo (titular) e Maria Betânia Medeiros de Andrade (substituta)

**Indicador de Desempenho:** Índice de governança de TIC ([Indicador IA34 do PEJERN 2016/2020](#))

**Situação Atual: MODELADO**

GGGE02 - PLANEJAMENTO DIRETIVO DE TIC (PDTIC)

**Descrição:** Elaborar proposta de plano executivo de TIC da JERN, alinhado com os planos estratégico institucional e da área de TIC, com o envolvimento das várias Unidades do Tribunal

**Envolvidos:** Todas as Unidades da STIC e CDTIC

**Gestor do processo:** Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Dono do processo:** Paulinéa Marise Lima de Araújo (titular) e Maria Betânia Medeiros de Andrade (substituta)

**Indicador de Desempenho:** Índice de governança de TIC ([Indicador IA34 do PEJERN 2016/2020](#))

**Situação Atual: MODELADO**

GGGE03 - ELABORAÇÃO E GESTÃO DO PLANO DE CONTRATAÇÕES DE TIC

**Descrição:** Elaborar proposta de plano de contratações de TIC, com base nas necessidades dos diversos setores do Tribunal (elencando prioridades de acordo com a disponibilidade orçamentária), com monitoramento da execução do plano e revisão periódica das demandas

**Envolvidos:** Todas as áreas do Tribunal

**Gestor do processo:** Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Dono do processo:** Dina Márcia de Vasconcelos Maranhão da Câmara (titular) e Paulinéa Marise Lima de Araújo (substituta)

**Indicador de Desempenho:** Execução orçamentária de TIC e aderência ao plano de contratações de TIC ([indicadores 6 e 7 do PETIC 2016/2020, respectivamente](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

## Macroprocessos de Suporte (S)

### • Infraestrutura e Serviços (INFRAS)

#### SINFRAS01 – MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE URNAS ELETRÔNICAS

**Descrição:** Realizar as manutenções preventivas (exercitação e testes dos componentes internos das urnas)

**Envolvidos:** SUE e CLE

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística de Eleições

**Dono do processo:** Douglas Santos (titular) e Marília Silveira de M. B. Dantas (substituta)

**Indicador de Desempenho:** Índice de urnas defeituosas por modelo e ciclo de *Run-In*

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SINFRAS02 - MANUTENÇÃO CORRETIVA DE URNAS ELETRÔNICAS

**Descrição:** Realizar as manutenções corretivas das urnas eletrônicas (reparo dos eventuais defeitos detectados)

**Envolvidos:** SUE e CLE

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística de Eleições

**Dono do processo:** Douglas Santos (titular) e Marília Silveira de M. B. Dantas (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Tempo para que a urna defeituosa submetida a conserto se torne operacional

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SINFRAS03 - ELEIÇÕES COMUNITÁRIAS

**Descrição:** Parametrizar a eleição, preparar as urnas, treinar envolvidos e prestar o respectivo suporte

**Envolvidos:** SUE e CLE

**Gestor do processo:** Coordenador de Logística de Eleições

**Dono do processo:** Marília Silveira de M. B. Dantas (titular) e Douglas Santos (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Índice de satisfação dos demandantes de eleições comunitárias

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SINFRAS04 - RECEBIMENTO E ACEITE DE URNAS ELETRÔNICAS

**Descrição:** compreende o recebimento e aceite de novas urnas eletrônicas enviadas pelo TSE

**Envolvidos:** SUE, SPAT, DG, STIC, CLE e empresas contratadas

**Gestor do processo:** Chefe da SUE

**Dono do processo:** Coordenador de Logística de Eleições

**Indicador de Desempenho:**

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SINFRAS05 - MANUTENÇÃO CORRETIVA DE URNA ELETRÔNICA NO PERÍODO ELEITORAL

**Descrição:** compreende o conserto das urnas eletrônicas defeituosas, identificadas durante o período eleitoral, quando as mesmas se encontram nos cartórios eleitorais.

**Envolvidos:** SUE, Cartórios Eleitorais, TSE e empresa contratada

**Gestor do processo:** Chefe da SUE

**Dono do processo:** Coordenador de Logística de Eleições

**Indicador de Desempenho:** Percentual de urna solucionadas no prazo estabelecido pelo TSE

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

#### SINFRAS06 - ARMAZENAMENTO DE URNA ELETRÔNICA

**Descrição:** compreende a organização e armazenamento (centralizado no COJE) das urnas eletrônicas no âmbito do TRE/RN.

**Envolvidos:** SUE e empresas contratadas

**Gestor do processo:** Chefe da SUE

**Dono do processo:** Coordenador de Logística de Eleições

**Indicador de Desempenho:**

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

SINFRAS07 - ARMAZENAMENTO DE MÍDIAS, ENVELOPES COM LACRE, PEÇAS E SUPRIMENTOS DE URNA ELETRÔNICA

**Descrição:** Compreende a organização e armazenamento das mídias, envelopes com lacre, peças e suprimentos de urna eletrônica, no âmbito do TRE/RN.

**Envolvidos:** SUE, SALM e empresa contratada

**Gestor do processo:** Chefe da SUE

**Dono do processo:** Coordenador de Logística de Eleições

**Indicador de Desempenho:**

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

SINFRAS08 - SUPORTE TÉCNICO EM EVENTOS INTERNOS E EXTERNOS

**Descrição:** Planejar e controlar a prestação de suporte técnico nos eventos da JERN

**Envolvidos:** Unidades da CIT

**Gestor do processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Carlos André de Azevedo Moura (titular) e Henrique Eduardo Calife de França (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Satisfação dos usuários internos de TIC ([índicador 12 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

SINFRAS09 - ATUALIZAÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL

**Descrição:** Planejar e controlar as atividades de atualização do parque de infraestrutura tecnológica do Tribunal, de forma a garantir a efetividade na prestação dos serviços administrativos, judiciais e eleitorais

**Envolvidos:** Unidades da CIT

**Gestor do processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Carlos André de Azevedo Moura (titular) e Henrique Eduardo Calife de França (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Satisfação dos usuários internos de TIC ([índicador 12 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

SINFRAS10 - MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

**Descrição:** Planejar e controlar a execução dos serviços de manutenção corretiva no parque de infraestrutura tecnológica do Tribunal, de forma a garantir a efetividade na prestação dos serviços administrativos, judiciais e eleitorais

**Envolvidos:** Unidades da CIT

**Gestor do processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Carlos André de Azevedo Moura (titular) e Henrique Eduardo Calife de França (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Satisfação dos usuários internos de TIC ([índicador 12 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

SINFRAS11 - IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS E JUDICIÁRIOS

**Descrição:** Planejar e controlar as atividades de implantação de sistemas administrativos e judiciários do Tribunal, de forma a garantir a efetividade na prestação dos serviços administrativos, judiciais e eleitorais

**Envolvidos:** SBDS, SRI, CS e CIT

**Gestor do processo:** Coordenador de Sistemas/STIC

**Dono do processo:** Sanderson Lélis de Macedo Costa (titular) e Carlos Alberto Narciso Fernandes (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Satisfação dos usuários internos de TIC ([índicador 12 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

SINFRAS12 - DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

**Descrição:** Planejar e controlar as atividades de desenvolvimento de sistemas administrativos do Tribunal, de forma a garantir a efetividade na prestação dos serviços administrativos, judiciais e eleitorais

**Envolvidos:** SDS, SBDS e CS

**Gestor do processo:** Coordenador de Sistemas/STIC

**Dono do processo:** George Melo de Freitas Barbalho (titular) e Diego Miranda de Paula (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Satisfação dos usuários internos de TIC ([indicador 12 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SINFRAS13 - MANUTENÇÃO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

**Descrição:** Planejar e controlar a execução dos serviços de manutenção corretiva e preventiva nos bancos de dados do Tribunal, de forma a garantir a efetividade na prestação dos serviços administrativos, judiciais e eleitorais

**Envolvidos:** SDS, SBDS e SPE

**Gestor do processo:** Coordenador de Sistemas/STIC

**Dono do processo:** George Melo de Freitas Barbalho (titular) e Diego Miranda de Paula (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Satisfação dos usuários internos de TIC ([indicador 12 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SINFRAS14 - GERENCIAMENTO DOS SÍTIOS ELETRÔNICOS

**Descrição:** Planejar e controlar a execução do gerenciamento dos sítios eletrônicos do Tribunal, de forma a garantir a efetividade na prestação dos serviços administrativos, judiciais e eleitorais

**Envolvidos:** SPE, SRF, SRI

**Gestor do processo:** Coordenador de Sistemas/STIC

**Dono do processo:** José Frank Viana da Silva (titular) e Marcos Alexandre de Melo Medeiros (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Satisfação dos usuários internos de TIC ([indicador 12 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SINFRAS15 - SUPORTE NA PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO NOS SÍTIOS ELETRÔNICOS

**Descrição:** Planejar e controlar a execução do suporte na publicação de conteúdo dos sítios eletrônicos do Tribunal, de forma a garantir a efetividade na prestação dos serviços administrativos, judiciais e eleitorais

**Envolvidos:** SPE, SRF, SRI

**Gestor do processo:** Coordenador de Sistemas/STIC

**Dono do processo:** José Frank Viana da Silva (titular) e Marcos Alexandre de Melo Medeiros (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Satisfação dos usuários internos de TIC ([indicador 12 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SINFRAS16 - MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

**Descrição:** Planejar e controlar a execução dos serviços de manutenção preventiva no parque de infraestrutura tecnológica do Tribunal, de forma a garantir a efetividade na prestação dos serviços administrativos, judiciais e eleitorais

**Envolvidos:** Unidades da CIT

**Gestor do processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Carlos André de Azevedo Moura (titular) e Henrique Eduardo Calife de França (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Satisfação dos usuários internos de TIC ([indicador 12 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SINFRAS17 - GERENCIAMENTO DE ARQUITETURA DE SOFTWARE\*

**Descrição:**

**Envolvidos:**

**Gestor do processo:**

**Dono do processo:**

**Indicador de Desempenho:**

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

## SINFRAS18- GERENCIAMENTO DE CÓPIAS DE SEGURANÇA ( BACKUP) E DE RESTAURAÇÃO DE DADOS

**Descrição:**

**Envolvidos:**

**Gestor do processo:**

**Dono do processo:**

**Indicador de Desempenho:**

**Situação Atual:** NÃO MODELADO

MPFELE11 - LOGÍSTICA DE RECOLHIMENTO DE MÍDIAS, ENVELOPES COM LACRE, PEÇAS E SUPRIMENTOS DE URNA ELETRÔNICA

**Descrição:** compreende a logística de recolhimento dos materiais diversos, enviados para os cartórios eleitorais, para atividades com urna eletrônica, tais como: simulado, treinamento, eleição, etc.

**Envolvidos:** SUE, STAP, Cartórios eleitorais

**Gestor do processo:** Chefe da SUE

**Dono do processo:** Coordenador de Logística de Eleições

**Indicador de Desempenho:**

**Situação Atual:** NÃO MODELADO

MPFELE14 - LOGÍSTICA DE RECOLHIMENTO DE URNA ELETRÔNICA

**Descrição:** compreende o recolhimento das urnas utilizadas pelos cartórios eleitorais, em diversas atividades (simulado, treinamento, eleição, etc.).

**Envolvidos:** SUE, SPAT, STAP e empresas contratadas

**Gestor do processo:** Chefe da SUE

**Dono do processo:** Coordenador de Logística de Eleições

**Indicador de Desempenho:**

**Situação Atual:** NÃO MODELADO

## • Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)

### SGTIC01 - GESTÃO DE RISCOS DE TIC

**Descrição:** Disseminar e promover, na área de TIC, o conhecimento em riscos, controles internos e modelos de referência relacionados, implantando o respectivo processo de trabalho, monitorando a sua execução e fornecendo relatórios gerenciais periodicamente

**Envolvidos:** Todas as áreas do Tribunal

**Gestor do processo:** Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Dono do processo:** Carlos Magno do Rozário Câmara, Osmar Fernandes de Oliveira Júnior e Tyronne Dantas de Medeiros

**Indicador de Desempenho:** Gerenciamento de riscos de TIC ([indicador 11 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** MODELADO

### SGTIC03 - FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

**Descrição:** Planejar e controlar o funcionamento de unidade funcional formada por um número dedicado de recursos responsáveis por lidar com atividades variadas, normalmente feitas via telefone, interface web, ou eventos da infraestrutura automaticamente reportados por meio de ferramentas de monitoração. O objetivo principal da Central de Serviços é fornecer um ponto único de contato entre os usuários e os serviços oferecidos.

**Envolvidos:** CIT, CLE, CS

**Gestor do processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Denílson Bastos da Silva (titular) e Helder Jean Brito da Silva (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Quantidade e percentual de incidentes resolvidos pela própria Central de Serviços, ou seja, sem necessidade de escalada funcional para outras equipes de serviço, em comparação com o total de incidentes resolvidos no período

**Situação Atual:** MODELADO

#### SGTIC04 - GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TIC

**Descrição:** Planejar e controlar eventos por todo o seu ciclo de vida. Este ciclo de vida inclui atividades para detectar eventos, entendê-los e determinar a ação de controle apropriada. O processo se aplica a todas as mudanças de estado detectáveis que tenham significância para os serviços de TIC. Por exemplo: o aviso de que um *backup* foi concluído com sucesso, um alerta sobre existência de vírus em um servidor, um alerta sobre a indisponibilidade de um *link* de comunicação, um alerta de acesso indevido/não autorizado a uma base de dados com informações confidenciais sobre candidatos.

**Envolvidos:** CIT, CLE, CS

**Gestor do processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Daniel César Gurgel Coelho Ponte e Sanderson Lelis de Macedo Costa

**Indicador de Desempenho:** Quantidade e percentual de incidentes abertos automaticamente pelo sistema de gerenciamento de eventos e tratados antes que causassem impacto para os usuários da TIC, em comparação com a quantidade total de incidentes abertos automaticamente

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

#### SGTIC05 - GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TIC

**Descrição:** Planejar e controlar, com base nas boas práticas preconizadas pela *ITIL*, as atividades que garantam o restabelecimento do serviço prestado pela área de TIC o mais rápido possível, minimizando o impacto negativo no funcionamento do negócio, no tempo e na forma definidos pelo respectivo Catálogo

**Envolvidos:** Unidades da CIT, CLE e CS

**Gestor do Processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Denilson Bastos da Silva (titular) e Helder Jean Brito da Silva (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Crescimento em gestão de TIC ([Indicador 5 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SGTIC06 - GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS DE TIC

**Descrição:** Planejar e controlar, com base nas boas práticas preconizadas pela *ITIL*, as atividades que garantam o atendimento de requisições de serviços de TIC, no tempo e na forma definidos pelo respectivo Catálogo

**Envolvidos:** Unidades da CIT, CLE e CS

**Gestor do Processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Denilson Bastos da Silva (titular) e Helder Jean Brito da Silva (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Crescimento em gestão de TIC ([Indicador 5 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SGTIC07 - GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES E IMPLANTAÇÕES DE TIC

**Descrição:** Planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações (*releases*), e entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, ao mesmo tempo protegendo a integridade dos serviços existentes. O processo se aplica a todos os itens de configuração necessários para implementar uma liberação, a exemplo de ativos físicos (servidores e ativos de rede), ativos virtuais (servidores e *storages* virtuais), aplicações e *softwares*, materiais de treinamento usados para usuários e equipes internas, serviços (incluindo todos os contratos e acordos relacionados).

**Envolvidos:** Unidades da CIT e CS

**Gestor do Processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Daniel César Gurgel Coelho Ponte, George Melo de Freitas Barbalho e Sanderson Lelis de Macedo Costa

**Indicador de Desempenho:** Quantidade e percentual de mudanças no período cujo plano de liberação e implantação foi formalmente documentado e acordado com todos os envolvidos, em comparação com o total de mudanças aprovadas no período

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

#### SGTIC08 - GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TIC

**Descrição:** Planejar e controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo que mudanças benéficas sejam realizadas com um mínimo de perturbação nos serviços de TIC. O processo se aplica tanto a ativos

físicos (*hardware*), quanto a ativos virtuais (tais como *software* ou um servidor virtual) e documentos (tais como acordos de nível de serviço e contratos de manutenção).

**Envolvidos:** Unidades da CIT e CS

**Gestor do processo:** Coordenador de Sistemas/STIC

**Dono do processo:** Daniel César Gurgel Coelho Ponte e Sanderson Lelis Macedo Costa

**Indicador de Desempenho:** Quantidade de incidentes resultantes de mudanças autorizadas

**Situação Atual:** NÃO MODELADO

#### SGTIC09 - GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TIC

**Descrição:** Planejar e controlar o ciclo de vida de todos os problemas, desde sua identificação inicial até sua eventual remoção, passando pela investigação e documentação. Busca a causa raiz dos incidentes, documenta e comunica erros conhecidos e inicia ações para melhorar ou corrigir a situação. Aplica-se tanto a problemas que estão causando ou já causaram incidentes (gestão reativa de problemas) quanto a problemas potenciais que poderão causar impactos no futuro se não forem diagnosticados e tratados a tempo (gestão proativa de problemas).

**Envolvidos:** Unidades da CIT e CS

**Gestor do processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Daniel César Gurgel Coelho Ponte e Sanderson Lelis Macedo Costa

**Indicador de Desempenho:** Quantidade de problemas reativos resolvidos no período

**Situação Atual:** NÃO MODELADO

#### SGTIC10 - GESTÃO DOS ATIVOS DE CONFIGURAÇÃO DE TIC

**Descrição:** Planejar e controlar os itens de configuração de TIC, de forma a garantir que os ativos necessários para entregar os serviços sejam adequadamente gerenciados, disponibilizando informações precisas e confiáveis sobre tais ativos quando e onde forem necessárias. Outros ativos de serviço podem ser críticos para a entrega do serviço, mas se não puderem ser gerenciados individualmente, então não são tratados como "itens de configuração". O processo deve abranger o inventário dos ativos tecnológicos (*software* e *hardware*) e não tecnológicos (pessoas, ambiente e processos), bem como o monitoramento, o gerenciamento dos controles e requisitos de conformidade, e, ainda, o fornecimento de relatórios gerenciais quando necessários

**Envolvidos:** CIT, CLE, CS e GAPG (cada uma gerindo os seus respectivos ativos)

**Gestor do processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Daniel César Gurgel Coelho Ponte, Denílson Bastos da Silva e Ricardo Rosenélio Soares Peixoto

**Indicador de Desempenho:** Quantidade e percentual de itens de configuração registrados em sistema específico, em comparação com o total de itens de configuração estimados na organização

**Situação Atual:** MODELADO

#### SGTIC11 – GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC

**Descrição:** Planejar e controlar o processo de gerenciamento da continuidade do negócio, assegurando que, através do gerenciamento de riscos que podem afetar seriamente os serviços de TIC, o provedor de serviços possa sempre fornecer níveis mínimos de serviço acordados para a continuidade do negócio. O processo se aplica a eventos que o negócio considera significantes o suficiente para serem tratados como um "desastre". Eventos menos significantes são tratados como parte do processo de Gerenciamento de Incidentes.

**Envolvidos:** CIT, CLE, CS

**Gestor do processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Daniel César Gurgel Coelho Ponte (Chefe da SRI)

**Indicador de Desempenho:** Quantidade de serviços críticos para os quais há metas de recuperação em caso de desastre

**Situação Atual:** NÃO MODELADO ( previsto para 2019)

#### SGTIC12 - GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

**Descrição:** Planejar e controlar o catálogo de serviços prestados pela área de TIC, abrangendo a sua elaboração, utilização e manutenção, com base nas boas práticas preconizadas pela *ITIL*

**Envolvidos:** Unidades da CIT, CLE e CS

**Gestor do Processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Denilson Bastos da Silva (titular) e Helder Jean Brito da Silva (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Crescimento em gestão de TIC ([indicador 5 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SGTIC13 - GERENCIAMENTO DA BASE DE CONHECIMENTO

**Descrição:** Planejar e controlar a base de conhecimento dos serviços de TIC, abrangendo a sua elaboração, utilização e manutenção, com base nas boas práticas preconizadas pela *ITIL*

**Envolvidos:** Unidades da CIT, CLE e CS

**Gestor do Processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Denilson Bastos da Silva (titular) e Helder Jean Brito da Silva (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Crescimento em gestão de TIC ([indicador 5 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SGTIC14 - CONTROLE DE LICENÇAS DE SOFTWARE

**Descrição:** Planejar, catalogar e controlar o uso das licenças dos softwares adquiridos/recebidos, objetivando reduzir o custo com licenciamento e manter a conformidade legal

**Envolvidos:** Unidades da CIT, CLE e CS

**Gestor do Processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Denilson Bastos da Silva (titular) e Helder Jean Brito da Silva (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Crescimento em gestão de TIC ([indicador 5 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SGTIC18 - GERENCIAMENTO DA REDE DE COMUNICAÇÃO DE DADOS

**Descrição:** Planejar, monitorar e controlar os serviços e a rede de comunicação de dados do Tribunal, objetivando a disponibilização da infraestrutura necessária ao funcionamento adequado da comunicação de dados entre os diversos prédios da Justiça Eleitoral

**Envolvidos:** Unidades da CIT

**Gestor do processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Daniel César Ponte (titular) e João Paulo Bezerra (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Satisfação dos usuários internos de TIC ([indicador 12 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SGTIC19 - GERENCIAMENTO DA BASE DE USUÁRIOS

**Descrição:** Planejar e controlar a base de contas dos usuários de TIC do Tribunal, abrangendo um conjunto de ações onde se adiciona, visualiza e modifica tais contas no serviço de diretório de forma centralizada

**Envolvidos:** Unidades da CIT e CS

**Gestor do processo:** Coordenador de Infraestrutura Tecnológica/STIC

**Dono do processo:** Sidnei da Costa Souza (titular) e João Paulo Bezerra (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Satisfação dos usuários internos de TIC ([indicador 12 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### SGTIC20 - GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**Descrição:** Planejar e controlar o conjunto de ações de segurança da informação e comunicação, que objetivam viabilizar e assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações, estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicação do órgão

**Envolvidos:** Unidades da CIT e CS

**Gestor do processo:** Presidente da Comissão Permanente de Segurança da Informação

**Dono do processo:** Daniel César Gurgel Coelho Ponte (titular) e Leonardo Dantas de Oliveira (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Aderência à Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC) e índice de gestão da segurança da informação ([indicadores IA37 do PEJERN 2016/2020](#) e 10 do PETIC 2016/2020, respectivamente)

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### **SGTIC21 - ADMINISTRAÇÃO DOS BANCOS DE DADOS**

**Descrição:** Planejar, monitorar e administrar os bancos de dados do Tribunal, objetivando a disponibilização e funcionamento adequado das bases de dados da Justiça Eleitoral

**Envolvidos:** SBDS, SRI, CS e CIT

**Gestor do processo:** Coordenador de Sistemas/STIC

**Dono do processo:** Sanderson Lélis de Macedo Costa (titular) e Carlos Alberto Narciso Fernandes (substituto)

**Indicador de Desempenho:** Satisfação dos usuários internos de TIC ([indicador 12 do PETIC 2016/2020](#))

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### **SGTIC28 - GERENCIAMENTO DE CONTROLE DE ACESSO LÓGICO\***

**Descrição:** Controlar as permissões de acesso a sistemas e serviços informatizados dos usuários da JERN

**Envolvidos:** CS, SAR, SRI, SBDS, SPE, SBDS e SSAE

**Gestor do processo:** Coordenador de Infraestrutura, Coordenador de Sistemas/STIC

**Dono do processo:** Carlos Magno do Rozário Câmara (Titular) e Osmar Fernandes de Oliveira Júnior (Substituto)

**Indicador de Desempenho:** não precisa

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO ( previsto para 2019)**

#### **SGTIC29 - GERENCIAMENTO DO PORTIFÓLIO DE SERVIÇOS\***

**Descrição:** a definir

**Envolvidos:** CLE, CIT e CS

**Gestor do processo:** Secretário de TIC

**Dono do processo:** Marcos Maia Nascimento Maia

**Indicador de Desempenho:** não precisa

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO ( previsto para 2019)**

#### **SGTIC30 - GERENCIAMENTO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE (CICLO DE VIDA)\***

**Descrição:** objetiva documentar as etapas necessárias para o desenvolvimento de novas soluções, abrangendo a vida do sistema, desde a definição de seus requisitos até o término de seu uso.

**Envolvidos:** SDS e CS

**Gestor do processo:** Coordenador de Sistemas

**Dono do processo:** Chefe da SDS

**Indicador de Desempenho:** não precisa

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

#### **SGTIC31 - ELABORAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E REVISÃO DA POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO\***

**Descrição:**

**Envolvidos:**

**Gestor do processo:**

**Dono do processo:**

**Indicador de Desempenho:** não precisa

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

#### **SGTIC32 - GERENCIAMENTO DE ESCOPO E REQUISITOS\***

**Descrição:** consiste em garantir a aderência entre o controle do escopo do produto pela área técnica e os requisitos propostos pelo solicitante, utilizando protótipos não funcionais para validação preliminar, a cada sprint, sempre no início, e norteando o Time Scrum ao longo do que precisa ser desenvolvido.

**Envolvidos:** SDS e COSIS

**Gestor do processo:** Coordenador de Sistemas

**Dono do processo:** Chefe da SDS

**Indicador de Desempenho:** não precisa

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

#### **SGTIC34 - GERENCIAMENTO DE RISCO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (excluído)**

**Descrição:** a definir

**Envolvidos:** a definir

**Gestor do processo:** a definir

**Dono do processo:** Daniel César Gurgel Coelho Ponte (titular) e Leonardo Dantas de Oliveira (substituto)

**Indicador de Desempenho:** a definir

**Situação Atual:** NÃO MODELADO ( previsto para 2019)

#### **SGTIC36- GERENCIAMENTO DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC**

**Descrição:** consistem em planejar, controlar, monitorar e aferir os acordos de níveis de serviços assumidos pelos prestadores de serviços de TIC perante os usuários.

**Envolvidos:** a definir

**Gestor do processo:** a definir

**Dono do processo:** a definir

**Indicador de Desempenho:** não precisa

**Situação Atual:** NÃO MODELADO

#### **SGTIC37- GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TIC**

**Descrição:** consiste a garantir que os serviços de TIC atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de maneira efetiva e mais eficiente possível, de forma a manter a infraestrutura de TIC adequada às metas de nível de serviço acordadas.

**Envolvidos:** a definir

**Gestor do processo:** a definir

**Dono do processo:** a definir

**Indicador de Desempenho:** a definir

**Situação Atual:** NÃO MODELADO

#### **SGTIC38- GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE TIC**

**Descrição:** consiste assegurar que a capacidade de serviços e de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação atenda aos requisitos acordados relacionados à capacidade e desempenho com eficácia de custo e em tempo adequado.

**Envolvidos:** a definir

**Gestor do processo:** a definir

**Dono do processo:** a definir

**Indicador de Desempenho:** não precisa

**Situação Atual:** NÃO MODELADO

#### **SGTIC39- GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE INFRAESTRUTURA É TELECOMUNICAÇÕES, INCLUINDO INVENTÁRIO E CONFIGURAÇÃO \***

**Descrição:** consiste em garantir que os ativos requeridos para entregar serviços sejam devidamente controlados e que informações precisas e confiáveis sobre esses ativos estejam disponíveis quando e onde forem necessárias.

**Envolvidos:** a definir

**Gestor do processo:** a definir

**Dono do processo:** a definir

**Indicador de Desempenho:** a definir

**Situação Atual:** NÃO MODELADO

**SGTIC40- MONITORAMENTO E AFERIÇÃO PERIODICA DOS ACORDOS DE NIVEIS DE SERVIÇOS ESSENCIAS DE TIC PARA O ÓRGÃO**

**Descrição:** consistem em planejar, controlar, monitorar e aferir os acordos de níveis de serviços assumidos pelos prestadores de serviços de TIC perante os usuários.

**Envolvidos:** a definir

**Gestor do processo:** a definir

**Dono do processo:** a definir

**Indicador de Desempenho:** a definir

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**