



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

Data	Versão	Alterações	Elaborado por	Validado por
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	<ol style="list-style-type: none"> Inclusão de 8 processos na categoria macroprocessos Finalísticos - Processos Eleitorais. Inclusão de 4 processos na categoria macroprocessos Finalísticos(F) - Gestão do Cadastro de Eleitores (GCADELE) Inclusão de 12 novos processos da categoria macroprocessos de Suporte (S): <ul style="list-style-type: none"> Gerenciamento de Controle de Acesso Lógico Gerenciamento de Portfólio de Serviços de TIC Gerenciamento de Solução de Software (Ciclo de Vida) Gerenciamento de Escopo e Requisitos Gerenciamento de Arquitetura de Software Gerenciamento de Continuidade de Serviços Essenciais de TIC Gerenciamento dos Acordos de nível de serviços essenciais de TIC* Gerenciamento de cópias de segurança (backup) e de restauração de dados Monitoramento e Aferição periódica dos acordos de níveis de serviços essenciais de TIC para o órgão* Gerenciamento de Ativos de infraestrutura e telecomunicações, incluindo inventário e configuração* Gerenciamento de Capacidade de TIC Gerenciamento de disponibilidade de TIC Exclusão do catálogo de 03 processos de trabalho, que são Planejamento Estratégico de TIC, Gestão de Projetos da STIC e Planejamento e Gestão da 	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, Correições 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 (indicador 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 ([indicador 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 ([indicador 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 ([indicador 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 norteador 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