



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 TRABALHOS INTERNOS  
*Governança em Tecnologia da Informação e Comunicação(GovTIC)*

Abril/2019  
Versão 2.1

# 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	<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 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,</p>	Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão/STIC	Comitê Executivo de TIC

		<p>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>		
09.04.2019	2.1	<p>8. Nova categorização do catálogo de processos, baseada na nova Cadeia de Valores da Portaria nº 179/2018 - GP.</p>	Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão/STIC	Comitê Executivo de TIC

# 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 a quantidade de processos de trabalhos modelados 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, foi criado um catálogo de processos de trabalhos internos, baseado na necessidade primária de identificação dos processos estratégicos, táticos e operacionais de TIC, definidos no PETIC 2016/2020.

A última versão do catálogo de trabalhos internos tinha 42 (quarenta e dois) processos, passando a ter a nova versão 59 (cinquenta e nove) processos, desses, 38 (trinta e oito) 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 da quantidade de processos estratégicos, táticos e operacionais, dividido pelo quantitativo de processos de trabalho existentes no Catálogo de processos validado até janeiro do ano da medição, 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 a nova Cadeia de Valor do TRE/RN (instituída por meio da Portaria nº 179/2018 – GP), estando o processo Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC) classificado como um Macroprocesso de Suporte (S). No mesmo instrumento, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação também está envolvida com o Processo Eleitoral(ELE) e de Cadastro de Eleitores (CADE), classificados como Macroprocesso Finalístico (F) e, ainda, com os Processos de Gestão Estratégica (GE), sendo do tipo Macroprocessos de Gerenciamento e Governança (GG). Além disso, pelo anexo II da mesma portaria, cada processo foi dividido em vários subprocessos.

<b>Portaria nº 250/2015 - GP</b>	<b>Portaria nº 179/2018 - GP</b>
I - Macroprocessos Finalísticos	
1.Processo Eleitoral	1.Processo Eleitoral
2.Prestação Jurisdicional	2.Prestação Jurisdicional
3.Gestão do Cadastro de Eleitores	3.Cadastro de Eleitores
4.Responsabilidade Social	4.Responsabilidade Socioambiental e Acessibilidade

<b>Portaria nº 250/2015 - GP</b>	<b>Portaria nº 179/2018 - GP</b>
II-Macroprocessos de Governança e Gestão	II-Macroprocessos de Gerenciamento e Governança
1.Gestão Estratégica	1.Gestão Estratégica
	2.Governança

2.Controles Internos, Correções e Auditoria	3.Correição 4.Transparência e Controle
---	---

<b>Portaria nº 250/2015 - GP</b>	<b>Portaria nº 179/2018 - GP</b>
<b>III-Macroprocessos de Suporte</b>	
1.Gestão de Pessoas	1.Gestão de Pessoas
2.Gestão de TIC	2.Gestão de TIC
3.Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil	3.Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil
4.Infraestrutura e Serviços	4.Gestão de Aquisição, Contratações e Infraestrutura 5.Gestão da Informação e do Conhecimento

Assim, tomando por base o envolvimento da área de TIC nos diversos subprocessos da "Arquitetura de Processos" desenvolvida pela Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do TRE-RN, houve a necessidade de proceder à categorização a seguir.

# CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Em conformidade com os termos da Portaria nº 179/2018 – GP, de 03 de agosto de 2018, publicada no DJE de 08 de agosto de 2018, que definiu a nova cadeia de valor da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, foram agrupados os processos internos da STIC entre os Macroprocessos Finalísticos (F), Gerenciamento e Governança (GG) e Suporte (S), como também, classificados conforme suas atividade e objetivos, entre processos e subprocessos, como dispostos abaixo:

**I. MACROPROCESSO FINALÍSTICOS (F):** são processos de trabalho que geram os produtos ou serviços entregues ou percebidos pelos clientes externos, essenciais à existência da organização, e recebem apoio de outros processos internos:

1. PROCESSO ELEITORAL (ELE): são processos que objetiva realizar a missão constitucional conferida à Justiça Eleitoral com transparência, segurança, eficácia e confiabilidade, distribuídos entre os seguintes subprocessos:

- 1.1 - Planejamento e Avaliação
- 1.2 - Preparação das Eleições
- 1.3 - Comunicação
- 1.4 - Votação e Auditoria

2. CADASTRO DE ELEITORES (GCADE):

- 2.1 - Revisão do Eleitorado
- 2.2 - Manutenção do Cadastro Eleitoral

**II. MACROPROCESSO DE GERENCIAMENTO E GOVERNANÇA (GG):** são 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 a consecução das metas institucionais.

1. GESTÃO ESTRATÉGICA (GE): são os processos relacionados às iniciativas estratégicas, desdobradas em ações e projetos de curto, médio e longo prazo, monitorados e revisados continuamente, estando subdividido em:

- 1.1 - Gestão Estratégica (GE)
- 1.2 - Gestão Administrativa Sistêmica (GAS)

**III. MACROPROCESSO DE SUPORTE (S):** são os processos que suportam e habilitam outros processos, viabilizando o funcionamento coordenado e integrado da organização, e que embora gerem resultados imperceptíveis ao público externo, são essenciais à gestão efetiva do negócio.

1. GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (GTIC): são processos 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.

- 1.1 - Gerenciamento de Serviços de TIC
- 1.2 - Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
- 1.3 - Gerenciamento da Disponibilidade da Capacidade
- 1.4 - Gerenciamento da Continuidade
- 1.5 - Gerenciamento da Segurança de TIC

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 (quando necessário) e situação atual (modelado ou não modelado).

# CATEGORIZAÇÃO

## I-Macroprocesso Finalísticos (F)

### 1 - Processo Eleitoral (ELE)

#### 1.1 - Preparação das Eleições (PRELE)

##### PLANEJAMENTO DA LOGÍSTICA DE TIC NAS ELEIÇÕES ORDINÁRIAS (1.2.14)

**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

**Situação Atual:** **MODELADO**

##### LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO DE URNAS ELETRÔNICAS E MATERIAIS CORRELATOS (1.2.19)

**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

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

##### CARGA DE APLICATIVO PARA ELEIÇÕES OFICIAIS NO COJE (1.2.18)

**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

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

##### ATIVIDADES DA SSAE NOS SIMULADOS (1.2.15)

**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**

##### MANUTENÇÃO CORRETIVA DE URNA ELETRÔNICA NO PERÍODO ELEITORAL(1.2.17)

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

**Envolvidos:** SUE, Zonas 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**

## 1.2 - Comunicação (COM)

### COM01 - INFORMAÇÕES E ESTATÍSTICAS ELEITORAIS (1.5.4)

**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

**Situação Atual:** **MODELADO**

## 1.3 - Votação e Auditoria (VOTA.AUD)

### SUPORTE AOS SISTEMAS ELEITORAIS (1.6.4)

**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

**Situação Atual:** **MODELADO**

### ELEIÇÕES SUPLEMENTARES (1.6.2)

**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

**Situação Atual:** **MODELADO**

## 2 - Gestão do Cadastro Eleitoral (GCade)

### 2.1 - Revisão do Eleitorado (REVELE)

#### ATIVIDADES DA SSAE NA REVISÃO DO ELEITORADO (3.2.2)

**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**

#### ATIVIDADES DA SSAE NO REZONEAMENTO (3.2.3)

**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

## 2.2 - Manutenção do Cadastro Eleitoral (MANUT.CAD.ELE)

ATIVIDADES DA SSAE NO CONTROLE DE PENDÊNCIAS BIOMÉTRICAS DO ELO (3.3.3)

**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

ATIVIDADES DA SSAE NA FILIAÇÃO PARTIDÁRIA (3.3.6)

**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

## II-Macroprocesso de Gerenciamento e Governança (GG)

### 1 - Gestão Estratégia

#### 1.1 - Gestão Estratégica de TIC (GE)

##### PLANEJAMENTO DIRETIVO DE TIC - PDTIC (6.1.2)

**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**

##### ELABORAÇÃO E GESTÃO DO PLANO DE CONTRATAÇÕES DE TIC (6.1.11)

**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**

#### 1.2 - Gestão Administrativa Sistêmica (GAS)

##### MENSURAÇÃO DO DESEMPENHO DE TIC (6.4.2)

**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**

#### 1.3 – Governança

##### APOIO À GOVERNANÇA CORPORATIVA DE TIC (5.1.1)

**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**

## III-Macroprocesso de Suporte (S)

### 1 - Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)

#### 1.1 - Gerenciamento de Serviços de TIC

##### GERENCIAMENTO DO ODIN (10.1.21)

**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**

##### MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE URNAS ELETRÔNICAS (10.1.29)

**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**

##### MANUTENÇÃO CORRETIVA DE URNAS ELETRÔNICAS (10.1.29)

**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 (substituta)

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

**Situação Atual:** **MODELADO**

##### ELEIÇÕES COMUNITÁRIAS (10.1.30)

**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**

##### RECEBIMENTO E ACEITE DE URNAS ELETRÔNICAS (10.1.26)

**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**

#### **ARMAZENAMENTO DE URNA ELETRÔNICA (10.1.27)**

**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**

#### **ARMAZENAMENTO DE MÍDIAS, ENVELOPES COM LACRE, PEÇAS E SUPRIMENTOS DE URNA ELETRÔNICA (10.1.28)**

**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**

#### **SUPORTE TÉCNICO EM EVENTOS INTERNOS E EXTERNOS (10.1.25)**

**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**

#### **ATUALIZAÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL (10.1.2)**

**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**

#### **MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA (10.1.24)**

**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**

#### **IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS E JUDICIÁRIOS (10.1.23)**

**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**

#### GERENCIAMENTO DOS SÍTIOS ELETRÔNICOS (10.1.14)

**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**

#### SUPORTE NA PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO NOS SÍTIOS ELETRÔNICOS (10.1.15)

**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**

#### MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA (10.1.24)

**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**

Parágrafo único. O processo referido acima foi validado na Reunião do CETIC em 10.06.2019.

#### FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (10.1.4)

**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**

#### GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TIC (10.1.7)

**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**

#### GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TIC (10.1. 8)

**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**

#### GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS DE TIC (10.1.12)

**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**

#### GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES E IMPLANTAÇÕES DE TIC (10.1.9)

**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**

#### GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TIC (10.1.10)

**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

#### GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TIC (10.1.11)

**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

#### GESTÃO DOS ATIVOS DE CONFIGURAÇÃO DE TIC (10.1.19)

**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

#### GERENCIAMENTO DA BASE DE CONHECIMENTO (não consta na arquitetura de processos do EPO)

**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

#### CONTROLE DE LICENÇAS DE SOFTWARE (10.1.3)

**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

#### GERENCIAMENTO DA REDE DE COMUNICAÇÃO DE DADOS (10.1.6)

**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**

#### GERENCIAMENTO DA BASE DE USUÁRIOS (10.1.5)

**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**

#### GERENCIAMENTO DO PORTIFÓLIO DE SERVIÇOS\* (não consta na arquitetura de processos do EPO)

**Descrição:** É gerenciar os serviços de TI durante todo o ciclo de vida, com foco no valor que o serviço entrega para a área de negócio.

<https://www.portalgsti.com.br/2016/10/gerenciamento-de-portfolio-de-servicos-de-ti-da-itil.html>

**Envolvidos:** CLE, CIT e CS

**Gestor do processo:** Secretário de TIC

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

**Indicador de Desempenho:**

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

#### GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE INFRAESTRUTURA É TELECOMUNICAÇÕES, INCLUINDO INVENTÁRIO E CONFIGURAÇÃO (10.1.19)

**Descrição:** Planejar e controlar os itens de configuração de Infraestrutura e telecomunicações 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.

**Envolvido:**

**Gestor do processo:** CIT/CS

**Dono do processo:** Daniel Cesar Gurgel Coelho Ponte e Carlos Alberto Narciso Fernandes

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

### 1.2 - Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções (GDS)

#### DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE (10.2.1)

**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**

## MANUTENÇÃO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS (10.2.2)

**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**

## GERENCIAMENTO DE ARQUITETURA DE SOFTWARE\* (10.2.1)

**Descrição:** Consiste em mapear as atividades realizadas periodicamente pela equipe de desenvolvimento de sistemas do TRE/RN, no sentido de garantir a efetiva atualização da arquitetura dos sistemas e soluções de TIC, de forma a manter uma unidade e uma padronização entre os variados sistemas.

**Envolvidos:** a definir

**Gestor do processo:** a definir

**Dono do processo:** a definir

**Indicador de Desempenho:** a definir

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

## GERENCIAMENTO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE (CICLO DE VIDA)\* (10.2.1)

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 ( previsto para 2019)**

## GERENCIAMENTO DE ESCOPO E REQUISITOS\* (10.2.1)

**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**

## 1.3 - Gerenciamento da Disponibilidade da Capacidade (GDC)

### GERENCIAMENTO DE CÓPIAS DE SEGURANÇA ( BACKUP) E DE RESTAURAÇÃO DE DADOS (10.3.1)

**Descrição:** Planejar e controlar as cópias de segurança e de restauração de dados essenciais a manutenção do funcionamento dos sistemas utilizados no TRE/RN, abrangendo a sua elaboração, utilização e manutenção, com base nas boas práticas preconizadas pela ITIL

**Envolvidos:**

**Gestor do processo:** CIT

**Dono do processo:** Daniel César Gurgel Coelho Ponte

**Situação Atual:** **MODELADO**

#### GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TIC (10.3.1)

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

**Envolvidos:** a definir

**Gestor do processo:** CIT/CS

**Dono do processo:** Daniel César Gurgel Coelho Ponte/ Carlos Alberto Narciso Fernandes

**Situação Atual:** NÃO MODELADO

#### GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE TIC (10.3.1)

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

**Envolvidos:** a definir

**Gestor do processo:** CIT/CS

**Dono do processo:** Daniel César Gurgel Coelho Ponte/ Carlos Alberto Narciso Fernandes

**Situação Atual:** NÃO MODELADO

### 1.4 - Gerenciamento da Continuidade (GCONT)

#### GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC (10.4.1)

**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)

#### GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC (10.1.13)

**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

#### ADMINISTRAÇÃO DOS BANCOS DE DADOS (10.1.1)

**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

MONITORAMENTO E AFERIÇÃO PERIODICA DOS ACORDOS DE NIVEIS DE SERVIÇOS ESSENCIAS DE TIC PARA O ÓRGÃO (**não consta na arquitetura de processos do EPO**)

**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**

GERENCIAMENTO DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC (**não consta na arquitetura de processos do EPO**)

**Descrição:** Planejar e controlar os acordos de níveis de serviço assumidos pelos prestadores de serviços de TI perante os usuários. Este compromisso descreve o serviço de TI, os níveis de qualidade que devem ser garantidos, as responsabilidades das partes e eventuais compensações quando os níveis de qualidade não forem atingidos.

**Envolvidos:** a definir

**Gestor do processo:** CIT/CS/CLE

**Dono do processo:** Denilson Bastos /George Barbalho/ Theresa Padilha

**Situação Atual:** **NÃO MODELADO**

## 1.5 - Gerenciamento da Segurança de TIC (GSTIC)

GESTÃO DE RISCOS DE TIC **(10.5.2)**

**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**

## 1.6 – Gestão de aquisições, contratações e infraestrutura (GACI)

GERENCIAMENTO DE CONTROLE DE ACESSO LÓGICO\* **(12.4.6)**

**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/STIC

**Dono do processo:** Seção de Acesso Remoto /CIT/STIC

**Situação Atual:** **MODELADO**