

GUIA DE PROCEDIMENTOS GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

GUIA DE
PROCEDIMENTOS DE
TI

ELABORADO POR
Secretaria de
Tecnologia da
Informação

Versão 03
Abril/2024



COMPOSIÇÃO

Des. J3sus Rodrigues do Nascimento
Presidente

Des. Ricardo de Aguiar Oliveira
Vice - Presidente

Des. Mozarildo Monteiro Cavalcanti
Corregedor - Geral de Justiça

Des. Erick Cavalcanti Linhares Lima
Ouvidor - Geral de Justiça

Des. Crist3v3o Jos3 Suter Correia da Silva
Diretor da EJURR

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Secretário de Tecnologia da Informação
Tiago Mendonça Lobo

Subsecretários

Boniek Amurim de Souza
Felippi Tuan da Silva Figueiredo
Paulo Adriano Brito Oliveira
Paulo Richard Perdiz Itapirema
Targino Carvalho Peixoto
Allef Weyller Batista Esbell

Chefes de Setor

Amanda Cavalcante Sanguanini
Carlos Vinicius da Silva Souza
Cinara da Conceição Araujo
George Wilson Lima Rodrigues
Henrique Acquati Negreiros
Jádila Costa Cotrim
Marco Aurélio Carvalho Feitosa
Marlon Daniel Brands
Vitor Rodrigues de Oliveira

SUMÁRIO

- 01** OBJETIVOS ESPECÍFICOS
- 02** CONCEITOS CHAVES
- 03** ESCOPO
- 04** INSTRUÇÕES DE TRABALHO
- 05** CONTATOS



GUIA

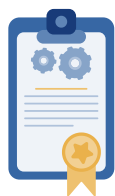
Este guia de procedimentos tem como objetivo fornecer diretrizes e orientações para a eficiente execução das atividades da Secretaria de Tecnologia da Informação. O guia detalha os principais procedimentos da STI, definindo as responsabilidades dos servidores envolvidos e estabelece os métodos necessários para alcançar os objetivos organizacionais.

OBJETIVO GERAL

Promover a gestão de conhecimento para a operacionalização dos procedimentos da Secretaria de Tecnologia da Informação.

GESTÃO DE PROCEDIMENTOS DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A gestão das tarefas da Secretaria de Tecnologia da Informação compreende em uma rotina com as seguintes premissas: padronização, responsabilidade, monitoramento do desempenho, melhoria contínua e tomada de decisões baseada em evidências.



Padronização: o servidor executará as tarefas de acordo com um padrão preestabelecido em instruções de trabalho elaboradas pela STI.



Responsabilidade: as responsabilidades de cada servidor serão definidas em cada instrução de trabalho.



Aferição de Indicadores: foram definidos indicadores de desempenho e de monitoramento, que devem ser acompanhados pela STI.



Melhoria contínua: A STI deve estar em constante melhoria.



Tomada de decisões baseada em evidências: A STI deve ser baseada em evidências para tomar decisões.

INTRODUÇÃO

Bem-vindo ao Guia de Procedimentos da Secretaria de Tecnologia da Informação – STI do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima. Este guia foi criado para fornecer uma abordagem abrangente e prática para a implementação e aprimoramento da gestão de atividades da STI.

A gestão via processos é uma abordagem estratégica que visa otimizar a maneira como realizamos nossas atividades, promovendo a eficiência operacional e alcançando resultados consistentes e de alta qualidade.

Ao implementar as práticas recomendadas neste guia, estaremos construindo uma base sólida para a excelência operacional e para o atendimento espesso às expectativas das nossas partes interessadas.

Este guia é destinado a todos os colaboradores do Tribunal de Justiça do estado de Roraima que estão envolvidos nos processos da STI, desde líderes de equipe até estagiários.

1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS



- Melhorar a eficiência;
- Padronizar práticas da gestão da qualidade;
- Impulsionar a inovação e a melhoria contínua;
- Fornecer diretrizes de medição e desempenho;
- Promover a conformidade;
- Definir padrões de qualidade;
- Facilitar a execução das tarefas;
- Fornecer orientações detalhadas sobre como implementar, documentar e gerenciar processos relacionados a TI;
- Servir como um recurso de treinamento para novos colaboradores, garantindo que eles compreendam os processos da STI e saibam como executar os procedimentos corretamente.

2. CONCEITOS CHAVES



- **Processo:** É um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que utilizam entradas para entregar um resultado pretendido
- **Mapeamento de Processos:** O mapeamento de processos envolve a representação visual ou diagramática dos processos da organização, ajudando a compreensão das etapas, atividades, fluxos de informações, responsabilidades e interações envolvidas no processo.
- **Fluxograma:** Um fluxograma é uma representação gráfica do fluxo sequencial das etapas de um processo, sendo uma ferramenta valiosa para visualização e identificação de melhorias, gargalos e oportunidades de otimização.
- **Redesenho de Processos:** O redesenho de processos envolve a reestruturação de um processo existente para melhorar sua eficiência e eficácia alcançando a efetividade da organização podendo envolver a eliminação de etapas desnecessárias, a automação de tarefas, a simplificação de fluxos de trabalho ou a adoção de novas tecnologias.
- **Indicadores de Desempenho:** Indicadores de Desempenho são métricas utilizadas para medir o desempenho do processo incluindo tempo de ciclo, taxa de retrabalho, satisfação do cliente, produtividade e entre outros. Os indicadores fornecem uma base objetiva para avaliar o sucesso do processo e tomar decisões informadas.

-
- **Melhoria Contínua:** A melhoria contínua é um princípio central da gestão de processos que envolve o esforço constante para aprimorar os processos, identificando oportunidades de otimizações, implementação de melhoria e monitoramento de resultados. É um ciclo contínuo de planejar, executar, verificar e agir (PDCA).
 - **Gestor de Processos:** O gestor de processos é o responsável pela supervisão e coordenação dos processos dentro de uma organização, com garantia de eficiência, qualidade e melhoria contínua dos mesmos, além de fornecer direção estratégica e orientação para a equipe envolvida.
 - **Executores do processo:** responsável por executar as tarefas dos processos de uma organização, seguindo as diretrizes e procedimentos definidos pelo gestor de processos. O executor de processos também é responsável por monitorar os processos para garantir que estejam funcionando conforme o planejado e para identificar e implementar melhorias conforme necessário.

3. ESCOPO

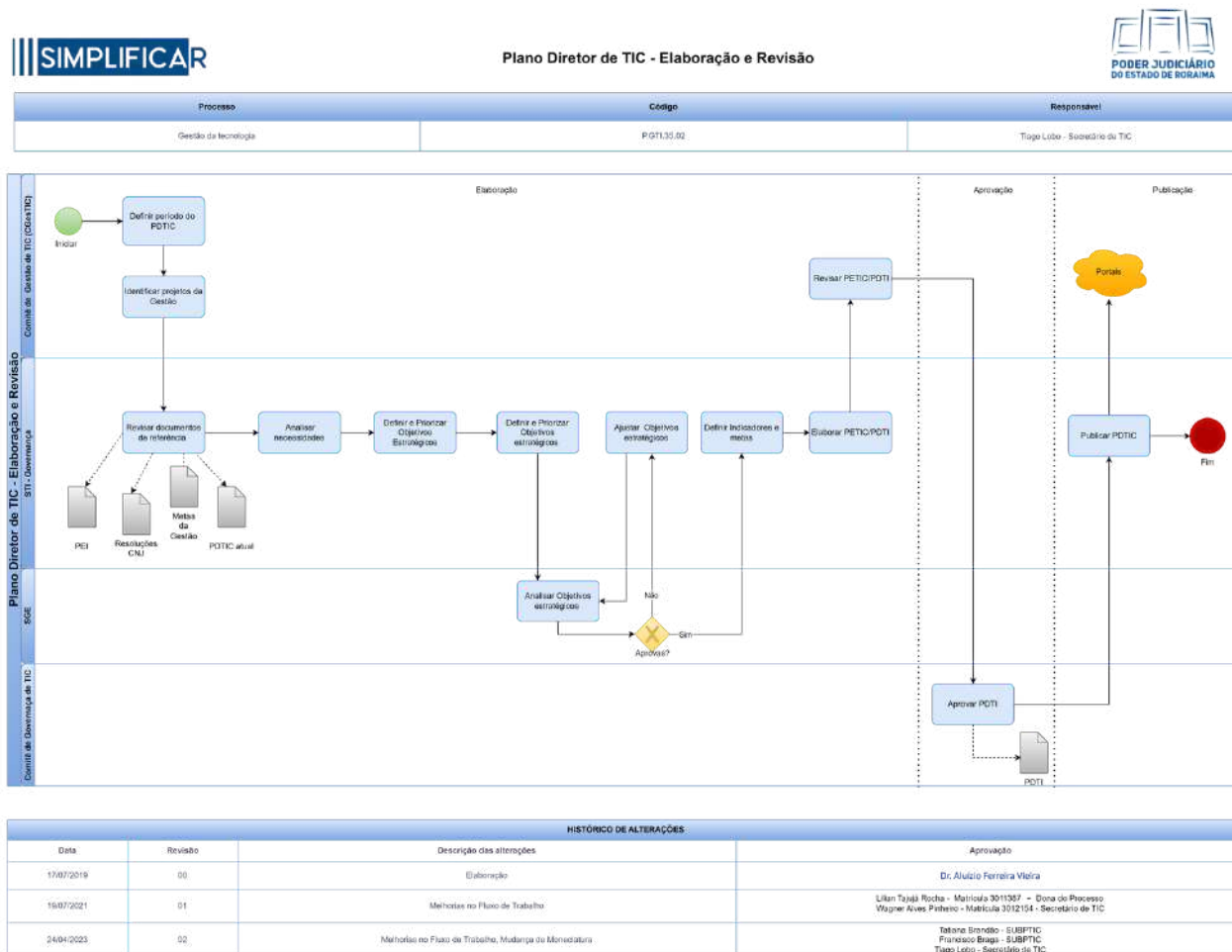
Este guia do processos da STI abrange os seguintes aspectos:

- **Documentação e instruções de trabalho:** define as instruções da gestão da qualidade, gestores e executores das instruções, como aprovar e controlar documentos relacionados ao SGQ, incluindo procedimentos, instruções de trabalho e registros.
- **Monitoramento e medição de desempenho:** estabelece indicadores de desempenho, suas fórmulas, entradas e saídas objetivando garantir a conformidade e a melhoria contínua.
- **Análise crítica e melhoria de processos:** permite identificar não conformidades e implementar ações corretivas, impulsionando a eficácia e a eficiência.

4. INSTRUÇÕES DE TRABALHO

Secretaria de Tecnologia da Informação - Governança

4.1 - Fluxograma: P.GTI 35 - Plano Diretor de TIC - Elaboração e Revisão





4.1.1 Entrada

- Plano Estratégico Institucional – PEI
- Plano de Gestão
- Plano de Transformação digital
- Resoluções do CNJ
- PDTIC – atual

4.1.2 Saída

- PDTIC

4.1.3 Documentos relacionados

- Documentos
 - Plano Estratégico Institucional – PEI
 - Plano de Gestão
 - Plano de Transformação digital
 - Resoluções do CNJ
 - PDTIC – atual

4.1.4 Papéis e responsabilidades

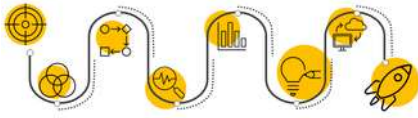
Gestor do Processo: STI

Executores do processo: TI, Comitê de Gestão de TIC, Comitê de Governança de TIC, SGE, Equipe de elaboração

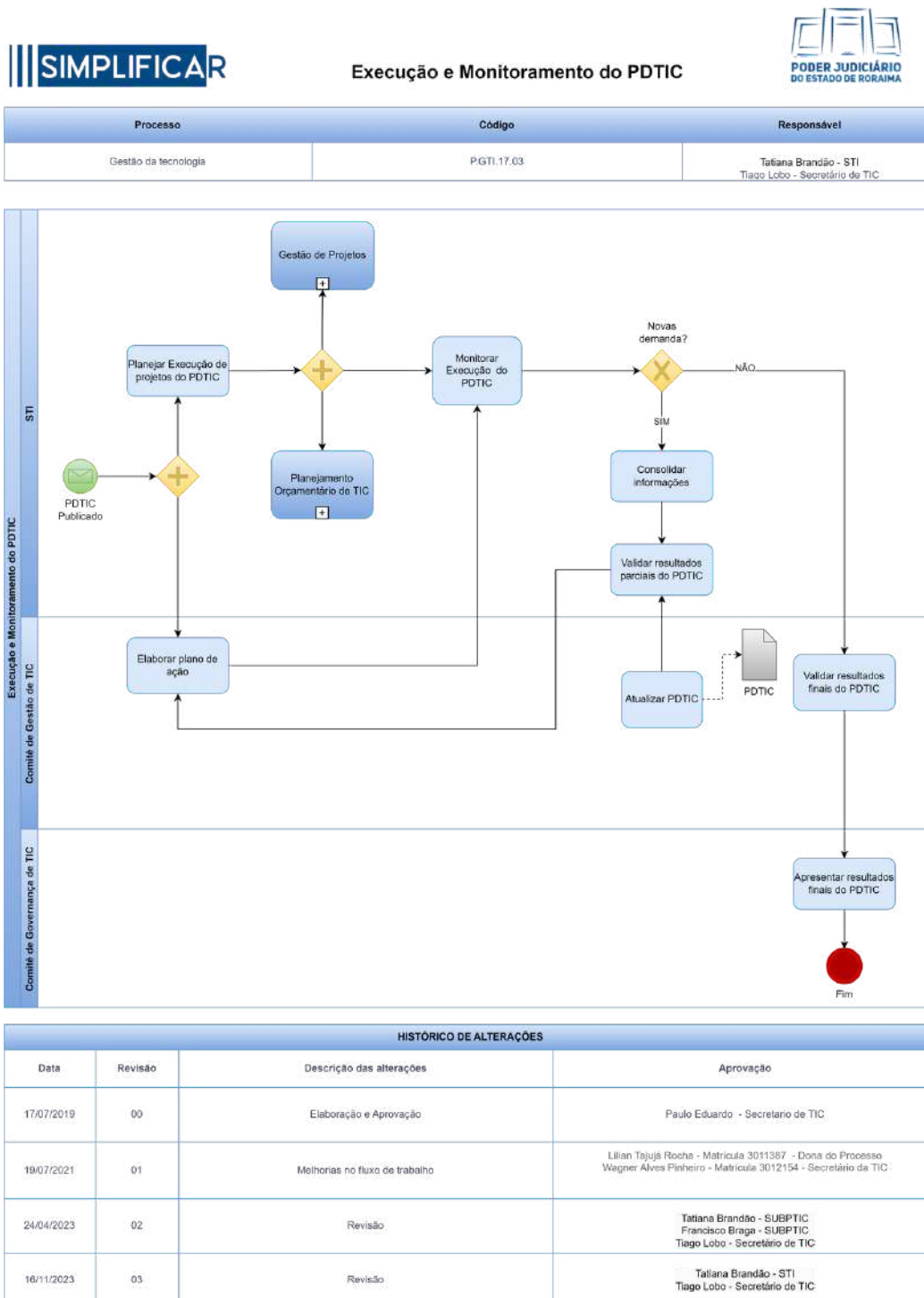
4.1.5 Monitoramento e avaliação

Parâmetro: PDTIC publicado

Periodicidade: Bianual



4.2 - Fluxograma: P.GTI.17 - Execução e Monitoramento do PDTIC





4.2.1 Entrada

PDTIC publicado

4.2.2 Saída

Planejamento Orçamentário, Planos de Ação PDTIC atualizado

4.2.3 Documentos relacionados

Processos: Gestão de Projetos, Planejamento Orçamentário de TIC.

Documentos: PDTIC , Plano de Ação

4.2.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, Comitê de Gestão de TIC, Comitê de Governança

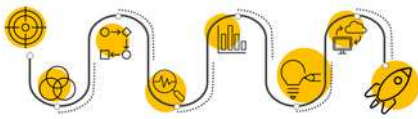
4.2.5 Monitoramento e avaliação

Índice de execução do PDTIC

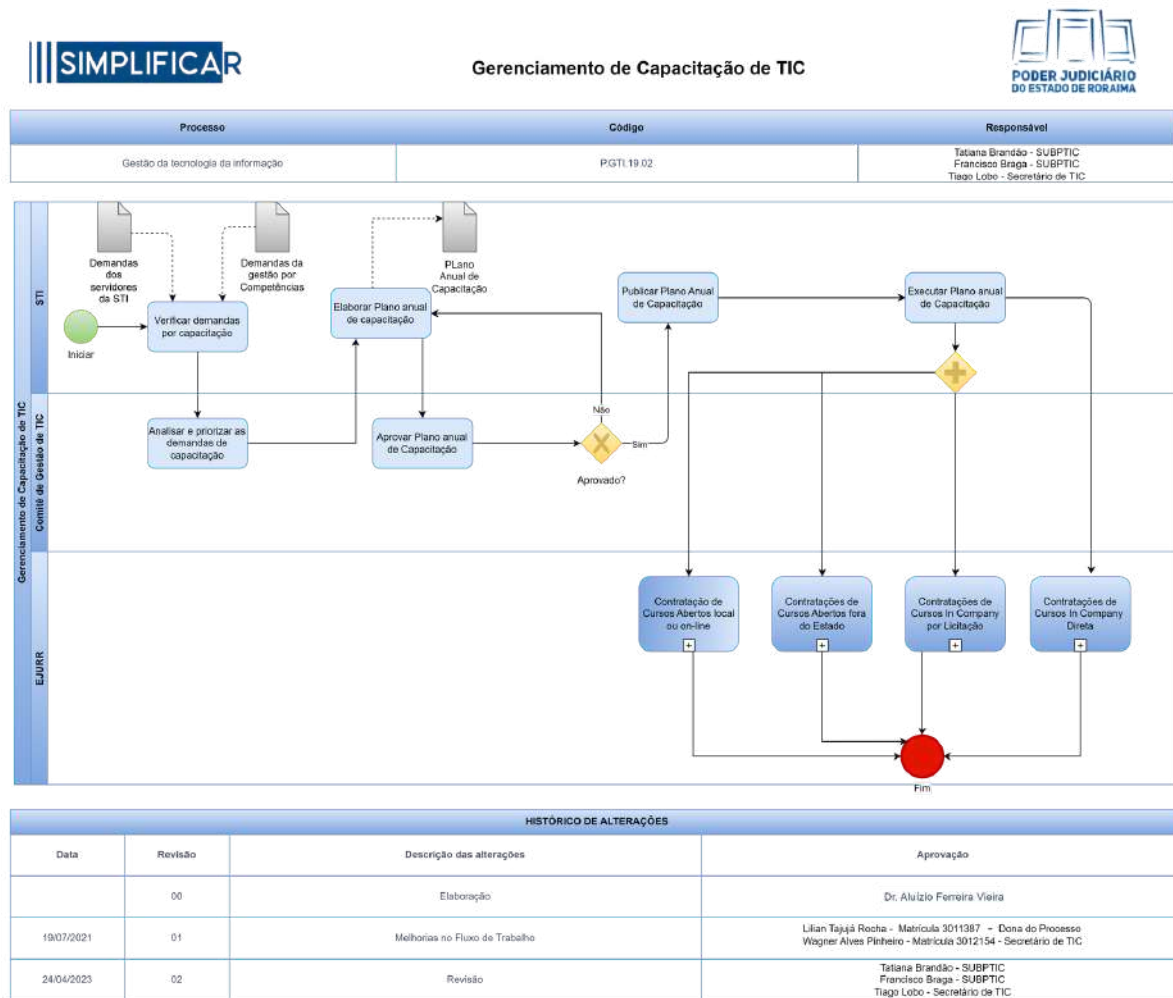
Fórmula: (ações concluídas do PDTIC/ações do PDTIC) X 100

Parâmetro: >=80%

Periodicidade: Bianaual



4.3 Fluxograma: P. GTI. 19 - Gerenciamento de Capacitação de TIC





4.3.1 Entrada

Demandas dos servidores de TI

Demandas do programa gestão por competências

4.3.2 Saída

Plano de Capacitação de TI

Contratações dos cursos de capacitação

4.3.3 Documentos relacionados

Documentos: Demandas dos servidores da STI, Demandas da Gestão por competência

Processos: Contratação de cursos abertos em BV, Contratações de cursos abertos fora do Estado, Contratações de cursos incompany, contratações decursos in company direta

4.3.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, CGestTIC e EJURR

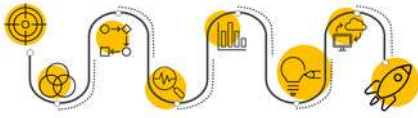
4.3.5 Monitoramento e avaliação

Índice de cumprimento do Plano de Capacitação

formula $(n^{\circ} \text{ de cursos executados} / n^{\circ} \text{ de cursos no plano}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 70\%$

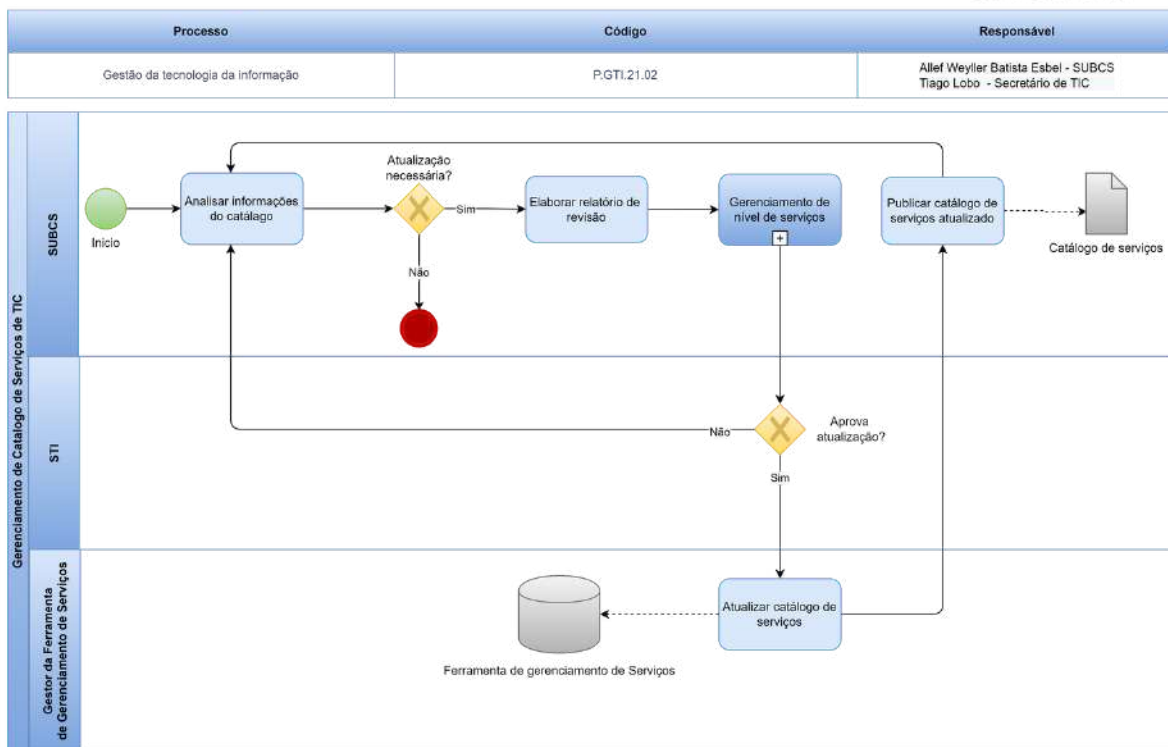
Periodicidade: anual



4.4 Fluxograma: P. GTI.21- Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC

SIMPLIFICAR

Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
25/09/2020	.00	Elaboração , Aprovação e inclusão de código e nomenclatura da SGQ	Paulo Eduardo - Secretário de TI
19/07/2021	.01	Mudança no desenho do fluxo para ficar mais claro	Antonio Vasconcelos Mesquita Junior - Matrícula 3012205 Wagner Alves Pinheiro - Matrícula 3012154 - Secretário de TIC
22/03/2023	.02	Mudança no nome dos setores	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.4.1 Entrada

Informações do catálogo de serviços

4.4.2 Saída

Catálogo de serviços atualizado

Ferramenta de gerenciamento de serviços atualizada

4.4.3 Documentos relacionados

Documentos: Catálogo de Serviços

Processos: Gerenciamento de Nível de Serviços

4.4.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: Central de Serviços – SUBCS

Executores do processo: Central de Serviços, Comitê de Governança de TIC, Gestor da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços

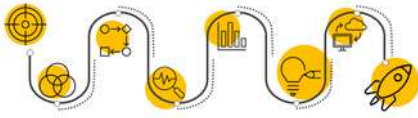
4.4.5 Monitoramento e avaliação

Índice de Serviços catalogados

formula (serviços catalogados/serviços existentes) x100

Parâmetro: 98%

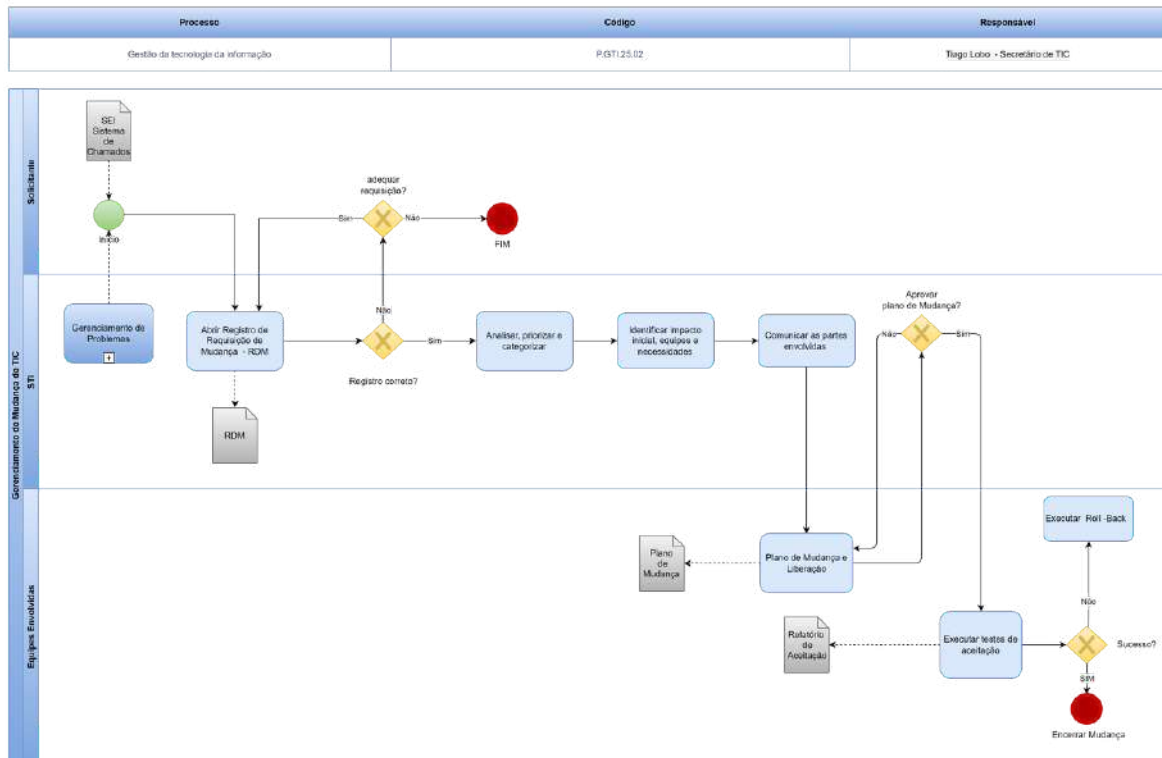
Periodicidade: anual



4.5 Fluxograma: P. GTI.25 - Gerenciamento de Mudanças de TI

SIMPLIFICAR

Gerenciamento de Mudanças de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
17/07/2019	00	Elaboração	Dr. Aluizio Ferreira Vieira
19/07/2021	01	Melhorias no Fluxo de Trabalho	Lilian Tauajá Rocha - Dona do Processo Wagner Alves Faria - Secretário de TIC
04/05/2023	02	Melhorias no Fluxo de Trabalho	Tiago Lobo - Secretário de TIC Comitê de Gestão de TIC



4.5.1 Entrada

- Pedidos de mudanças feitos a partir do SEI e sistema de chamados
- Gerenciamento de Problemas

4.5.2 Saída

- Plano de mudança
- Relatório de aceitação
- Mudança executada

4.5.3 Documentos relacionados

- Processos: Gerenciamento de Problemas,
- Documentos: Plano de mudança, Relatório de aceitação

4.5.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBSI

Executores do processo: SUBSI e EJURR

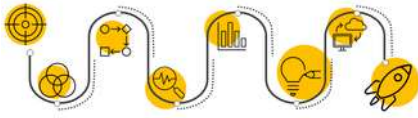
4.5.5 Monitoramento e avaliação

Índice de mudanças bem sucedidas

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ mudanças bem sucedidas} / n^{\circ} \text{ mudanças}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



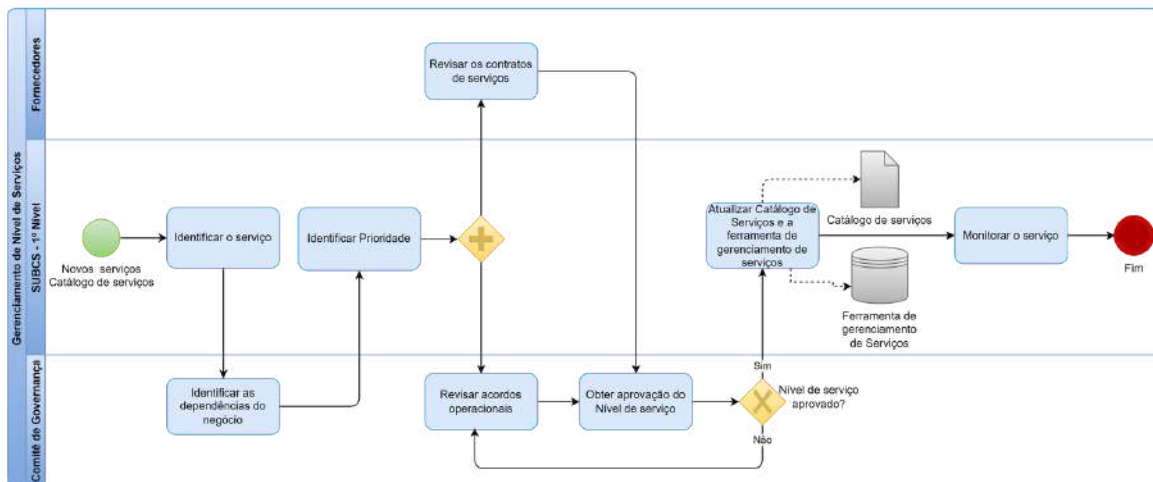
4.6 Fluxograma: P. GTI.26 - Gerenciamento de Níveis de Serviços



Gerenciamento de Nível de Serviços



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.26.02	Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
29/09/2020	00	Elaboração, Aprovação e inclusão de código e nomenclatura do SGQ	Dr. Aluzio Ferreira Vieira
19/07/2021	01	Mudança no desenho do fluxo para ficar mais claro	Antonio Vasconcelos Mesquita Junior - SUBCS Wagner Alves Pinheiro - Secretário de TIC
22/03/2023	02	Revisão Mudança do Nome do Setor	Allef Weyler Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.6.1 Entrada

- Novos serviços

4.6.2 Saída

- catálogo de serviços atualizado e ferramenta de gerenciamento de serviços atualizada

4.6.3 Documentos relacionados

- Documentos - Catálogo de Serviços

4.6.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS e Comitê de Governança

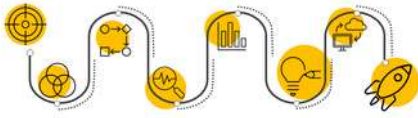
4.6.5 Monitoramento e avaliação

Índice de SLA atendidos

Fórmula: (serviços atendidos dentro da sla/serviços atendidos) x 100

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



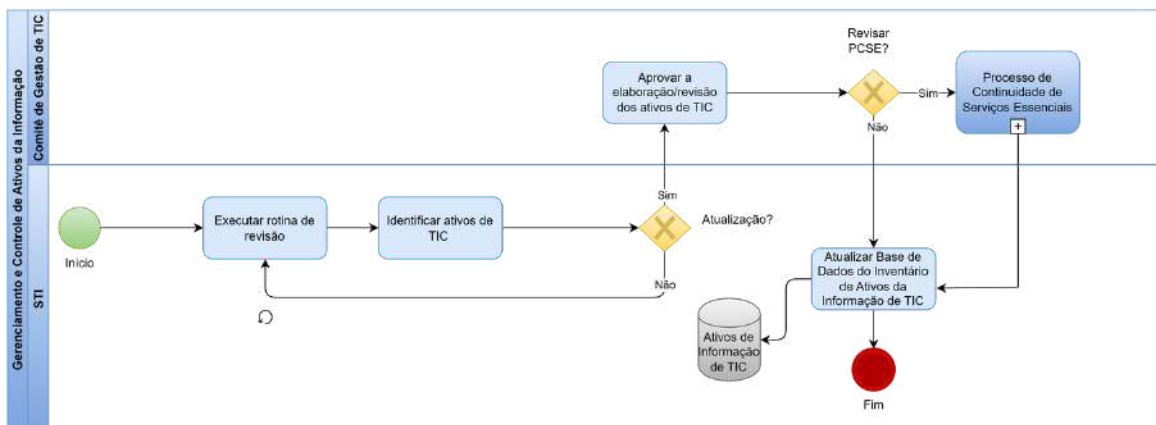
4.7 Fluxograma: P. GTI.28 - Gerenciamento e Controle de Ativos de Informação

SIMPLIFICAR

Gerenciamento e Controle de Ativos da Informação



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.28.02	Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
17/07/2019	00	Elaboração	Dr. Aluzio Ferreira Vieira
19/07/2021	01	Melhorias no Fluxo de Trabalho	Lilian Tejujá Rocha - Matrícula 3011387 - Done do Processo Wagner Alves Pinheiro - Matrícula 3012154 - Secretário de TIC
24/04/2023	02	Revisão	Tatiana Brandão - SUBPTIC Francisco Braga - SUBPTIC Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.7.1 Entrada

- Quadro de Pessoal da TI
- Inventário de equipamentos de TIC
- Processos de TIC
- Catálogo de serviços
- Portfólio de Sistemas
- Identificação de serviços essenciais
- Políticas de TIC

4.7.2 Saída

- Base de informações de ativos de TIC atualizada

4.7.3 Documentos relacionados

- Documentos
 - Quadro de Pessoal da TI
 - Inventário de equipamentos de TIC
 - Processos de TIC
 - Catálogo de serviços
 - Portfólio de Sistemas
 - Identificação de serviços essenciais
 - Políticas de TIC
- Processos
 - Processo de Continuidade de Serviços Essenciais

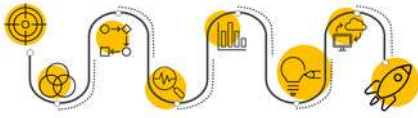
4.7.4 Papéis e responsabilidades

- **Gestor do Processo:** STI
- **Executores do processo:** STI e Comitê Gestor de TI

4.7.5 Monitoramento e avaliação

Parâmetro: Base de ativos atualizada

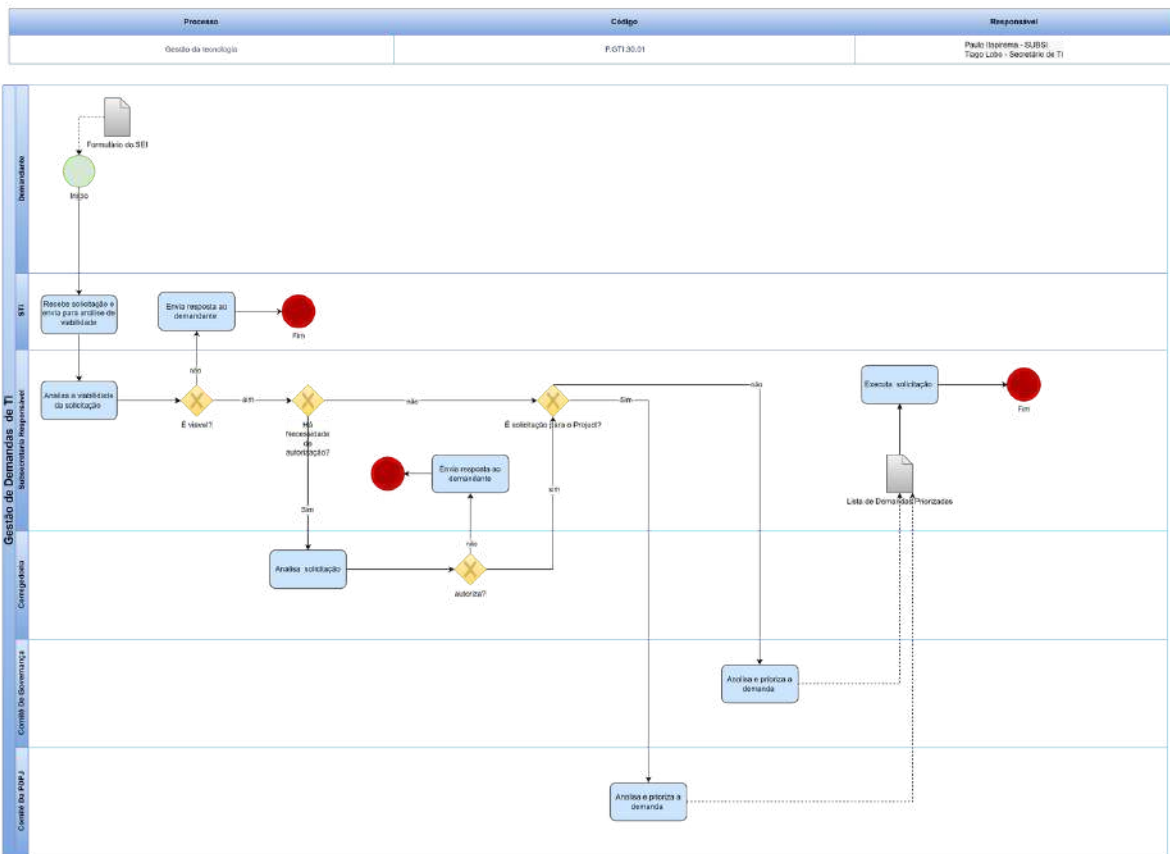
Periodicidade: semestral



4.8 Fluxograma: P. GTI.30 - Gestão de Demandas de TI

SIMPLIFICAR

Gestão de Demandas de TI



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES				
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação	
13/11/2023	01	Elaboração e Aprovação	Paulo Baptista - SUBSI; Tiago Lobo - Secretário de TI	



4.8.1 Entrada

Formulário de demandas do SEI

4.8.2 Saída

Solicitação executada

4.8.3 Documentos relacionados

Documentos: Formulário de solicitação e Lista de Demandas Priorizadas

4.8.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, Subsecretaria responsável pela demanda, Comitê de Governança de TIC, corregedoria, Comitê do PDPJ

4.8.5 Monitoramento e avaliação

Índice demandas executadas

formula (demandas executadas/demandas recebidas viáveis) x100

Parâmetro: $\geq 70\%$

Periodicidade: anual



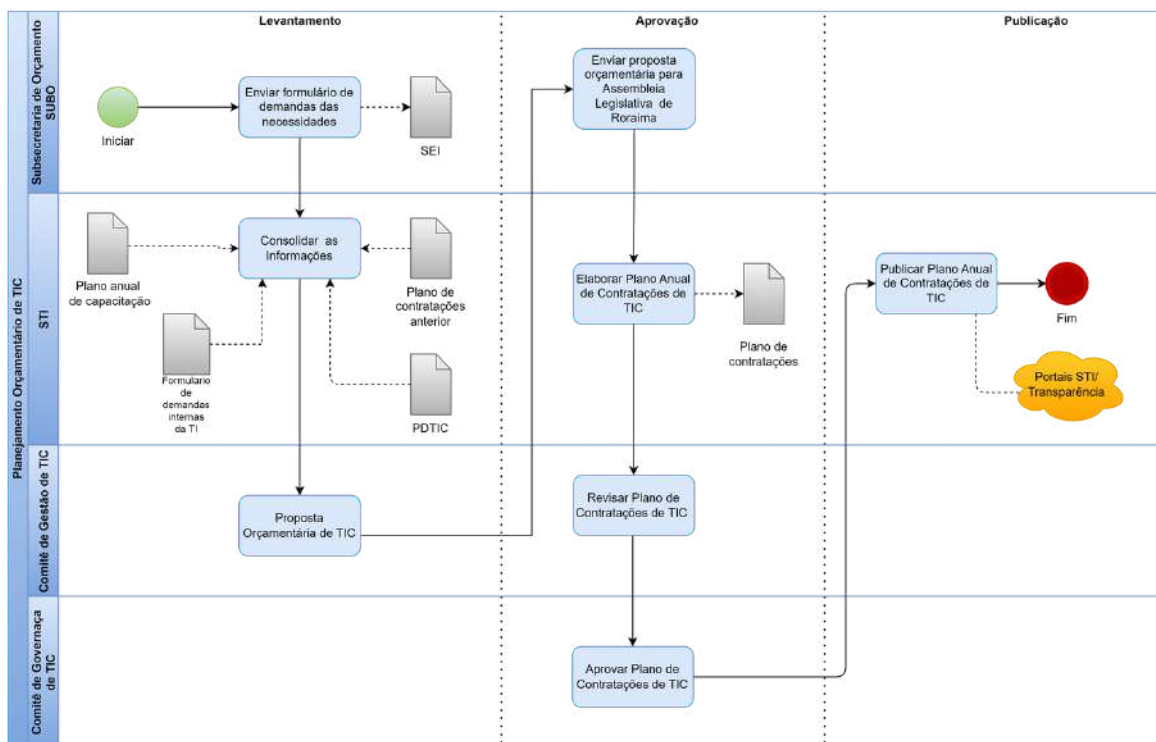
4.9 Fluxograma: P. GTI.34 - Planejamento Orçamentário de TI

SIMPLIFICAR

Planejamento Orçamentário de TIC



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.34.03	Tatiana Brandão - STI Felipe Tuan - SUBGC - TIC Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
17/07/2019	00	Elaboração	Dr. Aluzio Ferreira Vieira
19/07/2021	01	Melhorias no Fluxo de Trabalho	Lilian Tajuá Rocha - Matrícula 3011387 - Dona do Processo Wagner Alves Pinheiro - Matrícula 3012154 - Secretário de TIC
24/04/2023	02	Revisão	Tatiana Brandão - SUBPTIC Francisco Braga - SUBPTIC Tiago Lobo - Secretário de TIC
09/11/2023	03	Revisão	Tatiana Brandão - STI Felipe Tuan - SUBGC - TIC Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.9.1 Entrada

- Demandas de TI (Plano de Contratação anterior, PDTIC, Plano de Capacitação, demandas novas)

4.9.2 Saída

- Plano de Contratações de TIC

4.9.3 Documentos relacionados

- Documentos:
- Formulário de demandas
- Plano anual de capacitação
- Plano de contratações anterior
- PDTIC

4.9.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, SUBO, Comitê de Gestão de TIC, Comitê de Governança de TIC

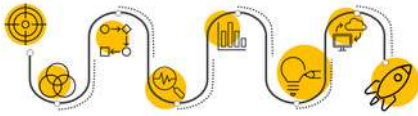
4.9.5 Monitoramento e avaliação

Índice de execução do Orçamento

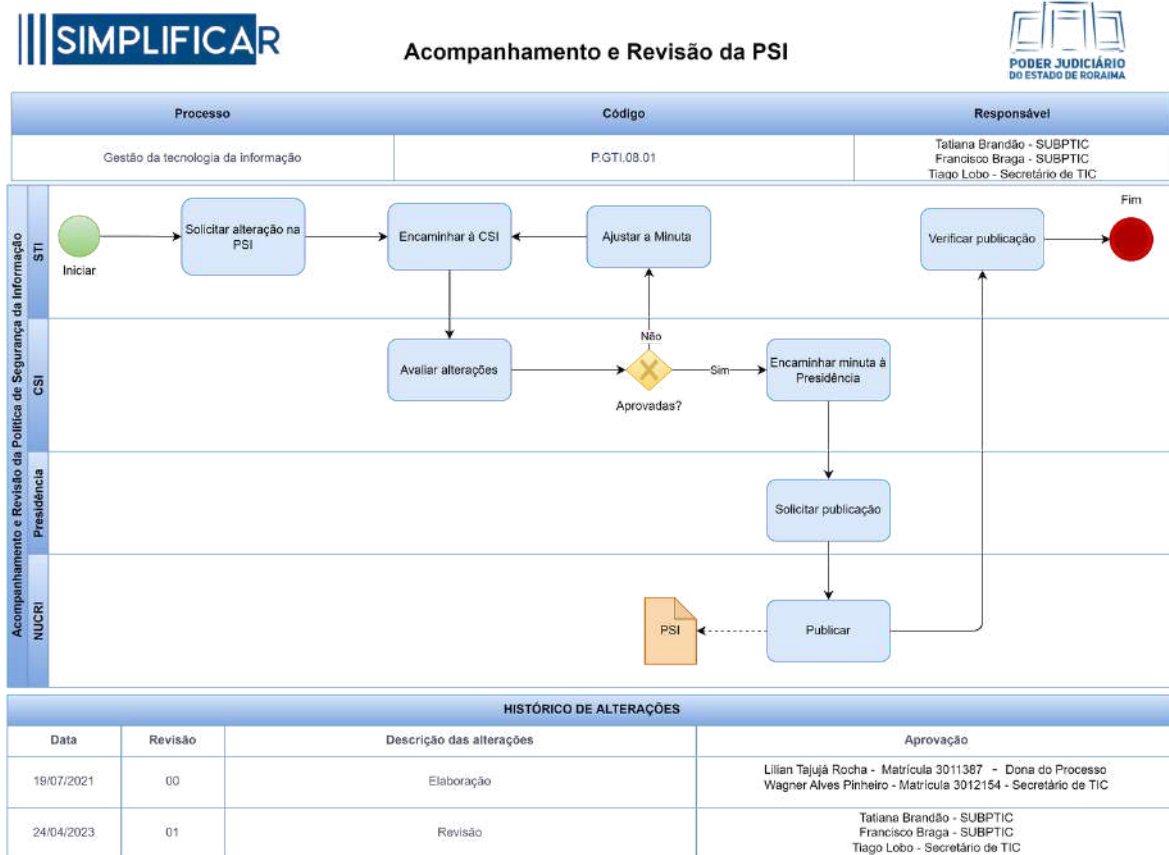
Fórmula: (orçamento executado/orçamento) x 100

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.10 Fluxograma: - P.GTI.08 - Acompanhamento e Revisão da Política de Segurança da Informação





4.10.1 Entrada

SEI – solicitando alterações da PSI

4.10.2 Saída

PSI alterada

4.10.3 Documentos relacionados

Política da Segurança da Informação – PSI

4.10.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, CSI, NUCRI e Presidência

4.10.5 Monitoramento e Avaliação

Periodicidade: anual



Subsecretaria da Central de Serviços

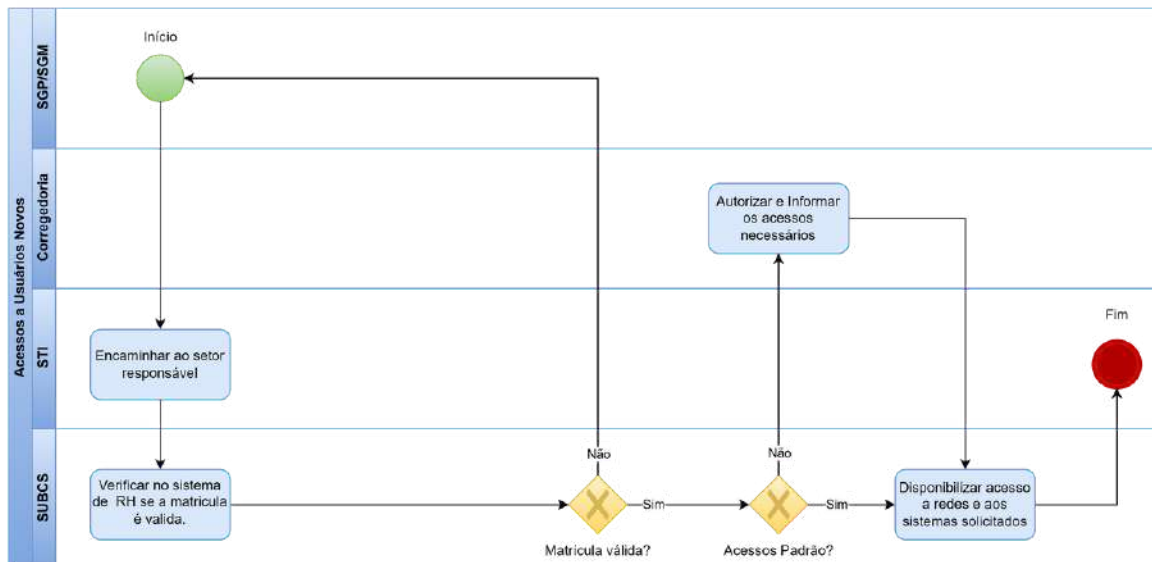
4.11 Fluxograma: - P.GTI.07 - Acessos a Usuários Novos

SIMPLIFICAR

Acessos a Usuários Novos



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.07.01	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
08/04/2022	00	Elaboração e Aprovação	Tatiana Brandão - SUBPTIC Tiago Lobo - Secretário de TIC
22/03/2023	01	Revisão	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.11.1 Entrada

SEI / E-mail com nome, matrícula, cargo, lotação e telefone de contato.

4.11.2 Saída

Acessos concedidos

4.11.3 Documentos relacionados

Não se aplica

4.11.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SGP/SGM, STI, CGJ e SUBCS

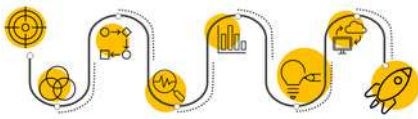
4.11.5 Monitoramento e Avaliação

Índice de Cumprimento da SLA

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ acessos atendidos dentro da SLA} / n^{\circ} \text{ de acessos solicitados}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



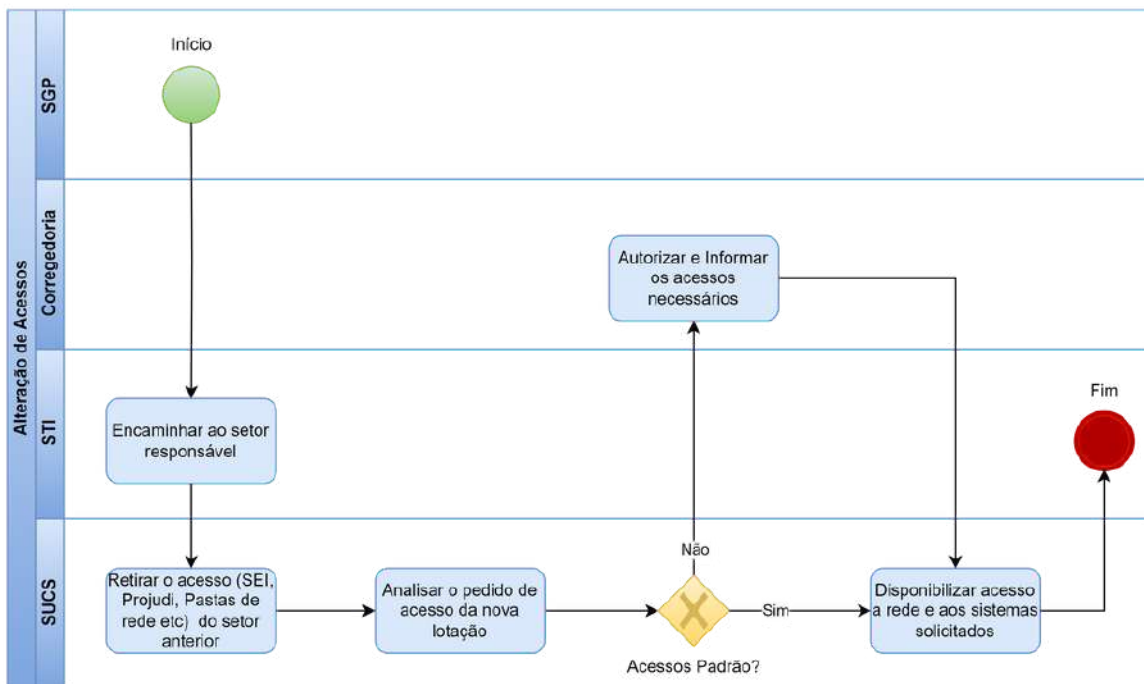
4.12 Fluxograma: P.GTI.09 - Alteração de Acessos

SIMPLIFICAR

Alteração de Acessos



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.09.01	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
08/04/2022	00	Elaboração e Aprovação	Tatiana Brandão - SUBPTIC Tiago Lobo - Secretário de TIC
2203/2023	01	Revisão	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.12.1 Entrada

SEI – com portaria da troca de lotação, detalhando os acessos necessários ao usuário.

4.12.2 Saída

Acessos solicitados

4.12.3 Documentos relacionados

Não se aplica

4.12.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SGP/SGM, STI, SUBCS e CGJ.

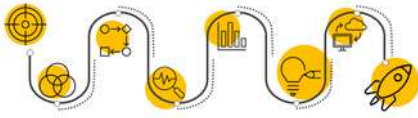
4.12.5 Monitoramento e avaliação

Índice de Cumprimento da SLA

Fórmula: n° de alteração de acessos atendidos dentro da SLA / (n° de alteração de acessos solicitados) x 100

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



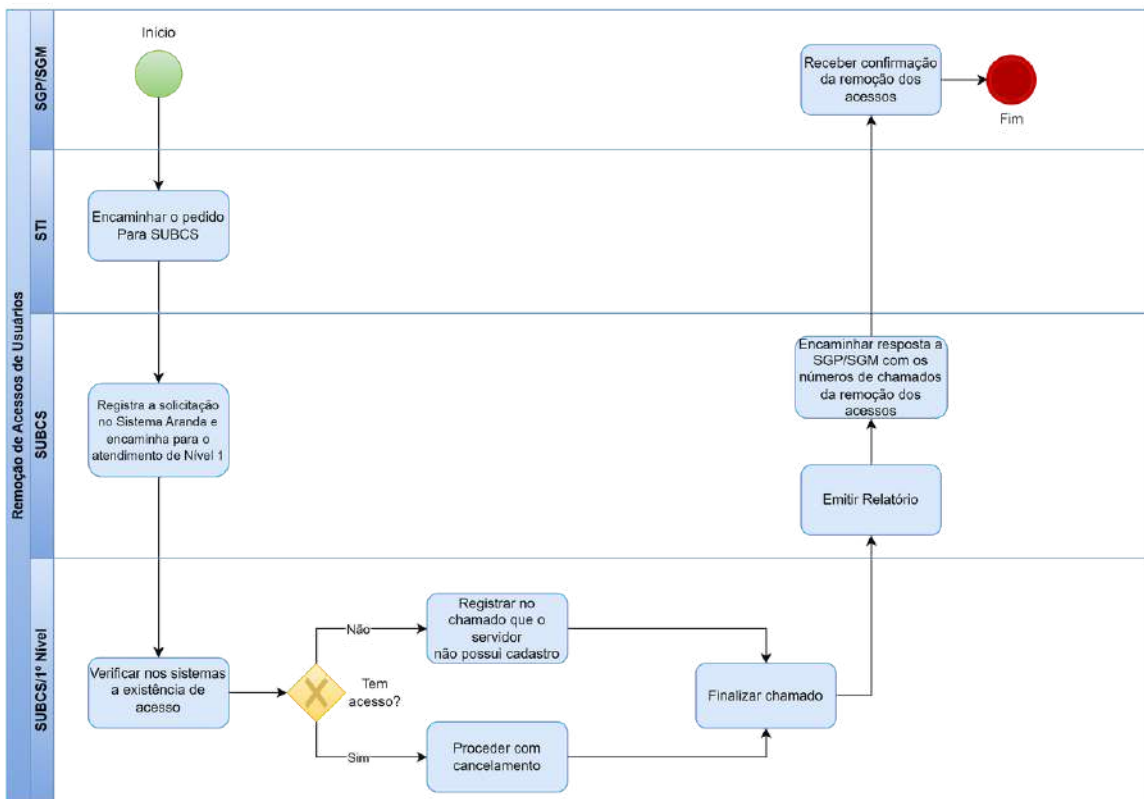
4.13 Fluxograma: P. GTI.45 - Remoção de acesso de usuários



Remoção de Acessos de Usuários



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.07.02	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
08/04/2022	00	Elaboração e Aprovação	Tatiana Brandão - SUBPTIC Tiago Lobo - Secretário de TIC
22/03/2023	01	Revisão Retirada do SGPC	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC
03/03/2024	02	Inclusão de sistema Aranda e melhor identificação de grupos	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.13.1 Entrada

- SEI para STI com Nome, Matrícula e Lotação

4.13.2 Saída

- Acessos removidos

4.13.3 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.13.4 Papéis e responsabilidades

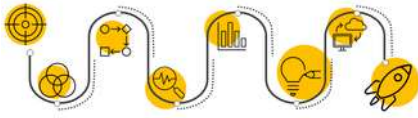
Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, SGP/SGM

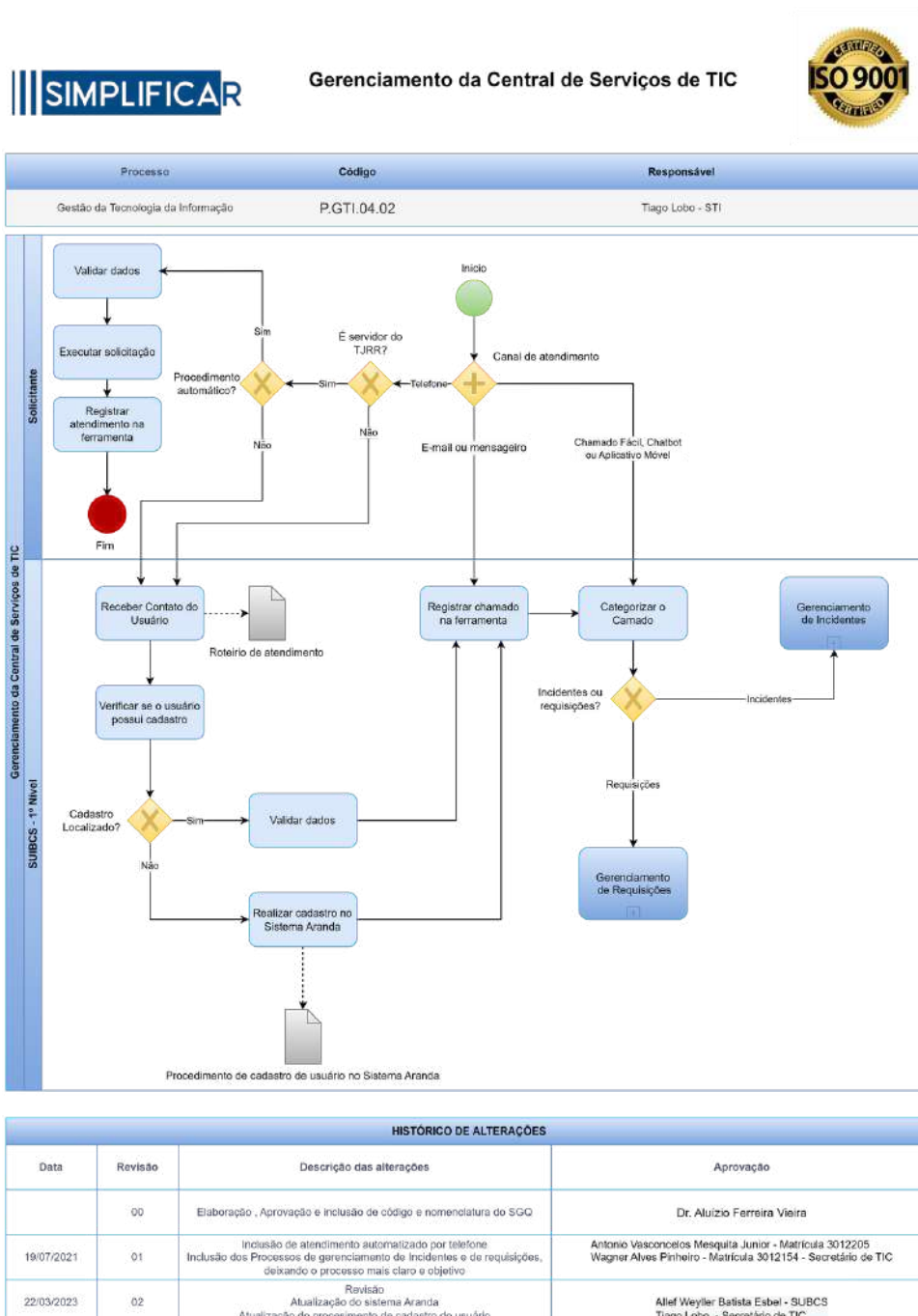
4.13.5 Monitoramento e avaliação

Relatório de acessos removidos

Periodicidade: anual



4.14 Fluxograma: P. GTI. 04 - Gerenciamento da Central do Serviços de TIC





4.14.1 Entrada

Canais de atendimento (sistema de chamados, chatbot, aplicativo, telefone, e-mail ou mensageiro)

4.14.2 Saída

Processo de Gerenciamento de Incidentes, Processo de Gerenciamento de Requisições

4.14.3 Documentos relacionados

- Processos:
 - Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Requisições
- Documentos:
 - Roteiro de atendimento, Procedimento de cadastro de usuários no sistema de chamados

4.14.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: Central de Serviços – SUBCS

Executores do processo: Central de Serviços – SUBCS

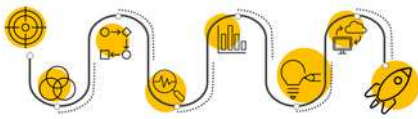
4.14.5 Monitoramento e avaliação

Índice de chamados atendidos dentro da SLA

Fórmula: $(\text{Total de chamados resolvidos dentro da SLA} / \text{n}^\circ \text{ de chamados solicitados}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: Mensal

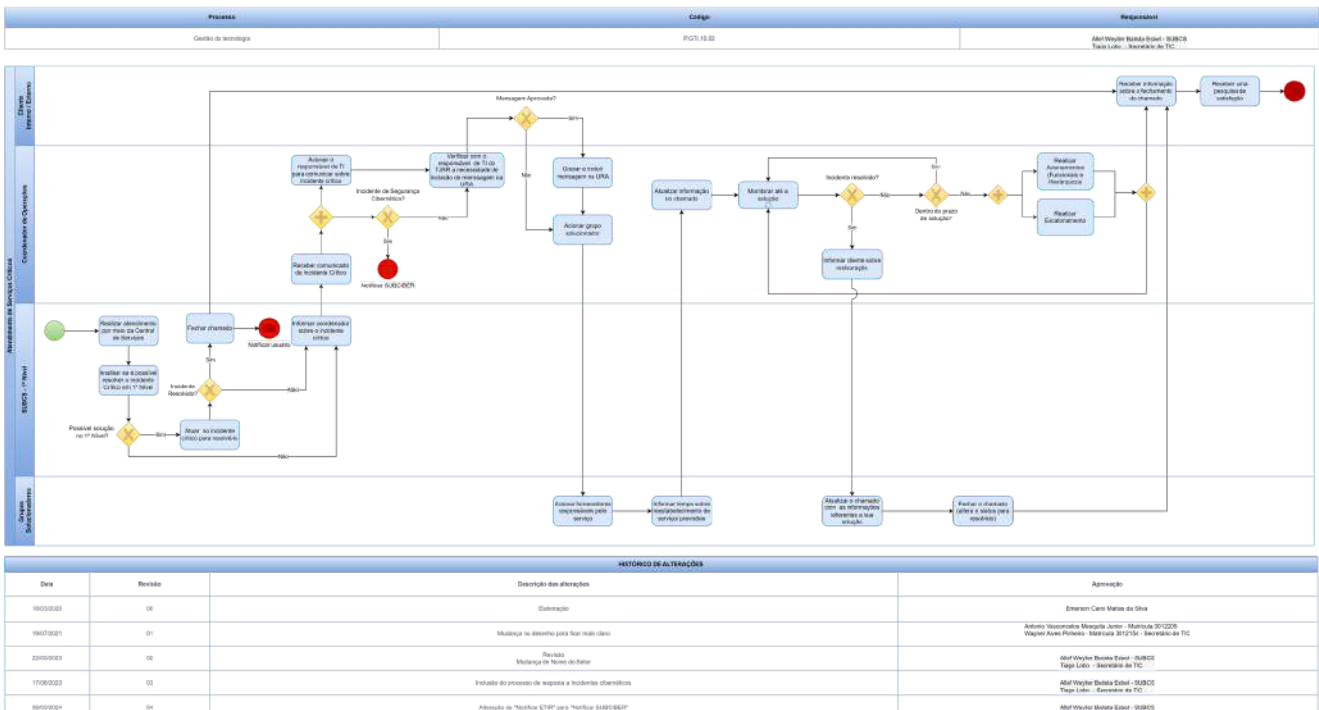


4.15 Fluxograma: P. GTI.10 - Atendimento de Incidente Crítico



SIMPLIFICAR

Atendimento de Incidentes Críticos





4.15.1 Entrada

Atendimento da Central de Serviços

4.15.2 Saída

- Incidente Resolvidos
- Notificações a ETIR

4.15.3 Documentos relacionados

Não se aplica

4.15.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS, Grupos Solucionadores, Coordenador de Operações.

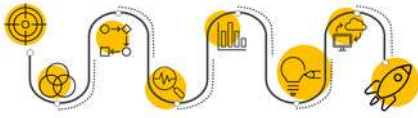
4.15.5 Monitoramento e avaliação

Índice de resolução de incidentes críticos

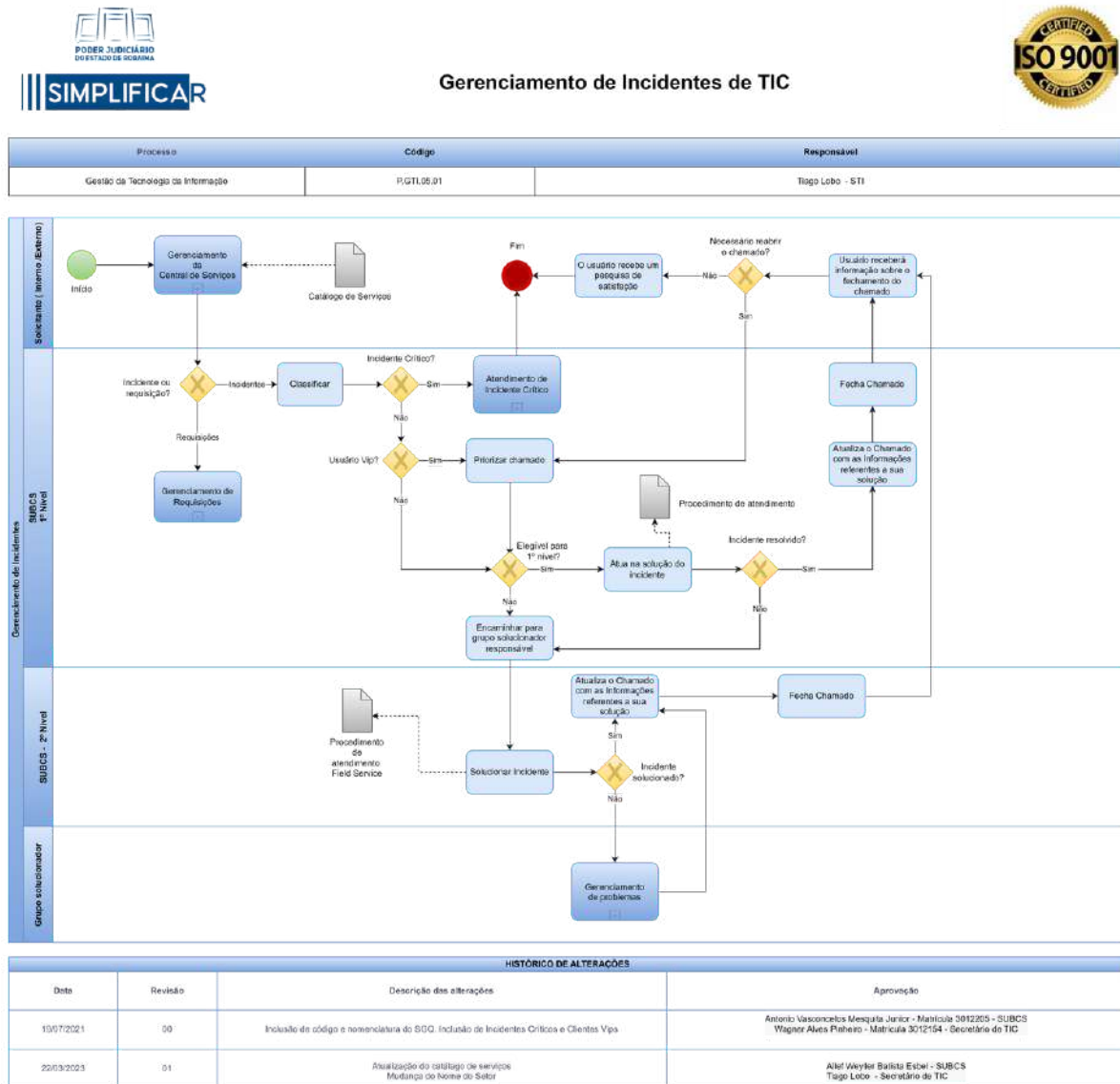
Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de IC resolvidos} / n^{\circ} \text{ de IC recebidos}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



4.16 Fluxograma: P. GTI.05 - Gerenciamento de Incidentes de TI





4.16.1 Entrada

Processo de Gerenciamento da Central de Serviços

4.16.2 Saída

Incidente resolvido e pesquisa de satisfação

4.16.3 Documentos relacionados

Documentos: Catálogo de Serviços, Procedimento de atendimento, Procedimento de atendimento Field Service

Processos: Gerenciamento da Central de Serviços, Atendimento a Incidentes Críticos, Gerenciamento de Requisições

4.16.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: Solicitante, Central de Atendimento, atendimento o de 1ºNível, Atendimento-FieldService-2ºNível e Grupos solucionadores responsável

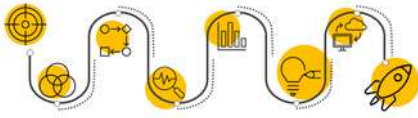
4.16.5 Monitoramento e avaliação

Índice de chamados solucionados dentro da SLA

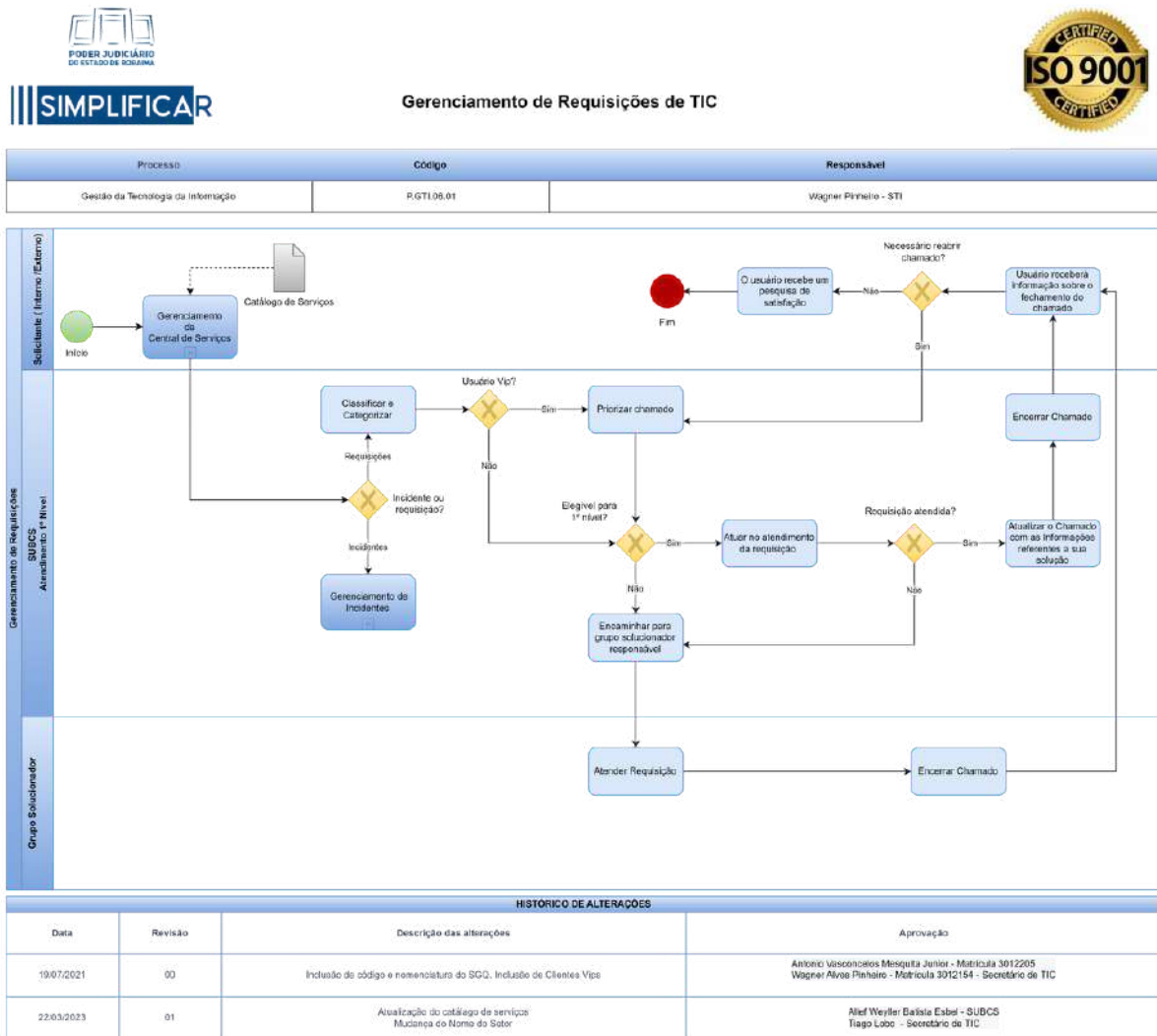
Fórmula: $(\text{Total de chamados resolvidos dentro da SLA} / \text{n}^\circ \text{ de chamados solicitados}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



4.17 Fluxograma: P. GTI.06 - Gerenciamento de Requisições de TIC





4.17.1 Entrada

- Processo de Gerenciamento da Central de Serviços

4.17.2 Saída

- Requisição atendida
- Pesquisa de satisfação

4.17.3 Documentos relacionados

- Documentos
- Catálogo de Serviços,
- Processos
- Gerenciamento da Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes

4.17.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: Solicitante, SUBCS e grupo solucionador responsável

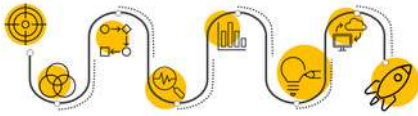
4.17.5 Monitoramento e avaliação

Índice de requisições atendidas dentro da SLA

Fórmula: $(\text{Total de chamados resolvidos dentro da SLA} / \text{n}^\circ \text{ de chamados solicitados}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



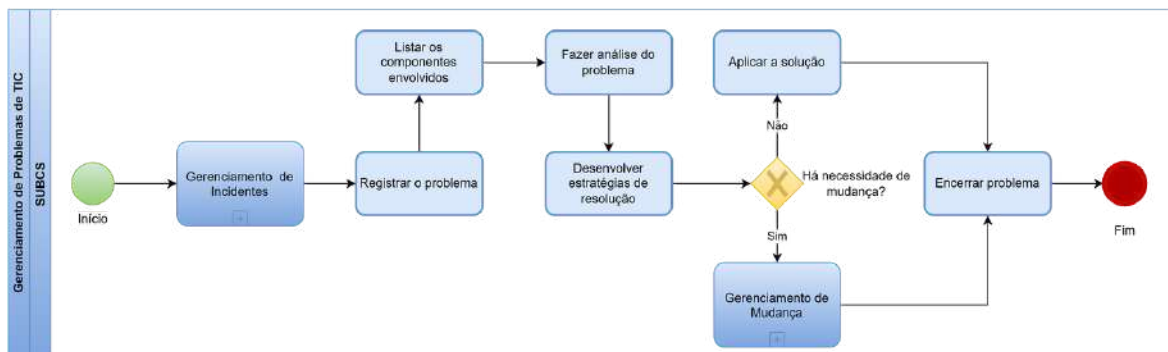
4.18 Fluxograma: P. GTI.27 - Gerenciamento de Problemas de TIC

SIMPLIFICAR

Gerenciamento de Problemas de TIC



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia	P.GTI.27.02	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
25/09/2020	00	Elaboração, Aprovação e Inclusão de código e nomenclatura do SGQ	Dr. Aluizio Ferreira Vieira
19/07/2021	01	Mudança no desenho do fluxo para ficar mais claro	Antonio Vasconcelos Mesquita Junior - SUBCS Wagner Alves Pinheiro - Secretário de TIC
22/03/2023	02	Revisão	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.18.1 Entrada

- Gerenciamento de Incidentes

4.18.2 Saída

- Problema resolvido

4.18.3 Documentos relacionados

- Processos
- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Mudanças

4.18.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS

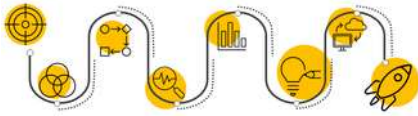
4.18.5 Monitoramento e avaliação

Índice de problemas resolvidos

Fórmula: $(\text{Total de problemas resolvidos dentro da sla} / \text{Total de problemas recebidos}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: anual



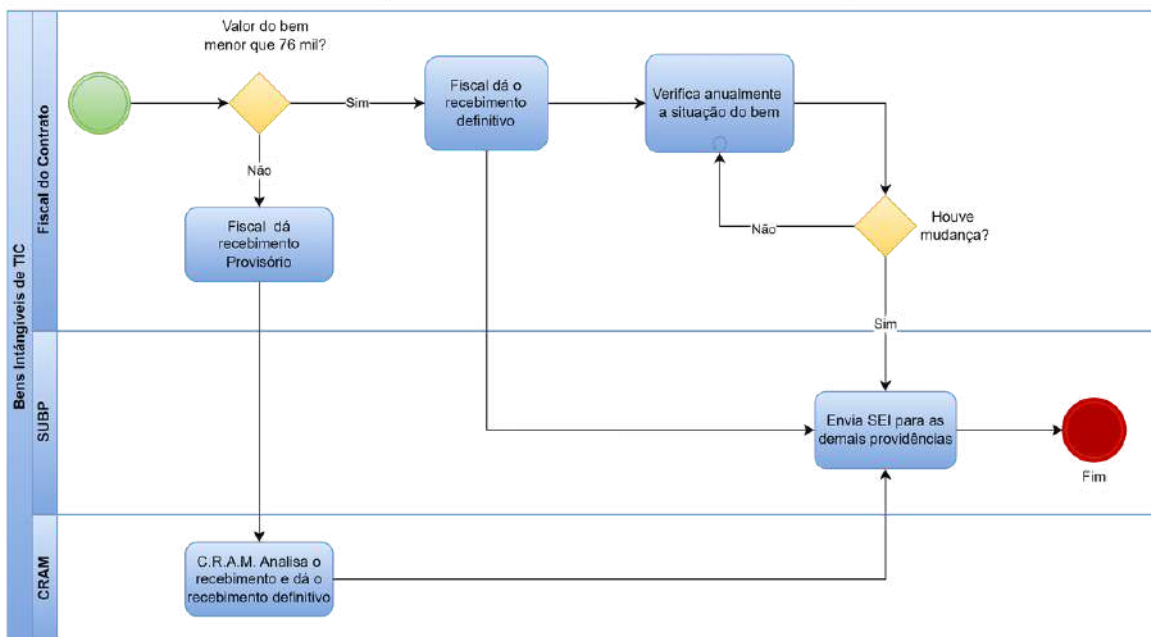
4.19 Fluxograma: P. GTI. 11 - Bens Intangíveis de TIC

SIMPLIFICAR

Bens Intangíveis de TIC



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.11.01	Tatiana Brandão - SUBPTIC Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
18/08/2022	00	Criação e aprovação do fluxo	Tatiana Brandão - SUBPTIC Tiago Lobo - Secretário de TIC
30/08/2023	01	Foi inserido um comentário na tarefa de verificar anualmente a situação do bem	Tatiana Brandão - SUBPTIC Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.19.1 Entrada

Bem e nota fiscal

4.19.2 Saída

recebimento definitivo do bem

4.19.3 Documentos relacionados

Não se aplica

4.19.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: Fiscal do Contrato

Executores do processo: Fiscal do Contrato, SUBP e CRAM

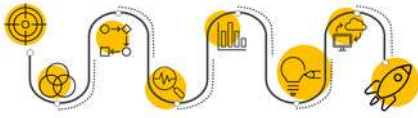
4.19.5 Monitoramento e avaliação

Índice de recebimentos definitivos

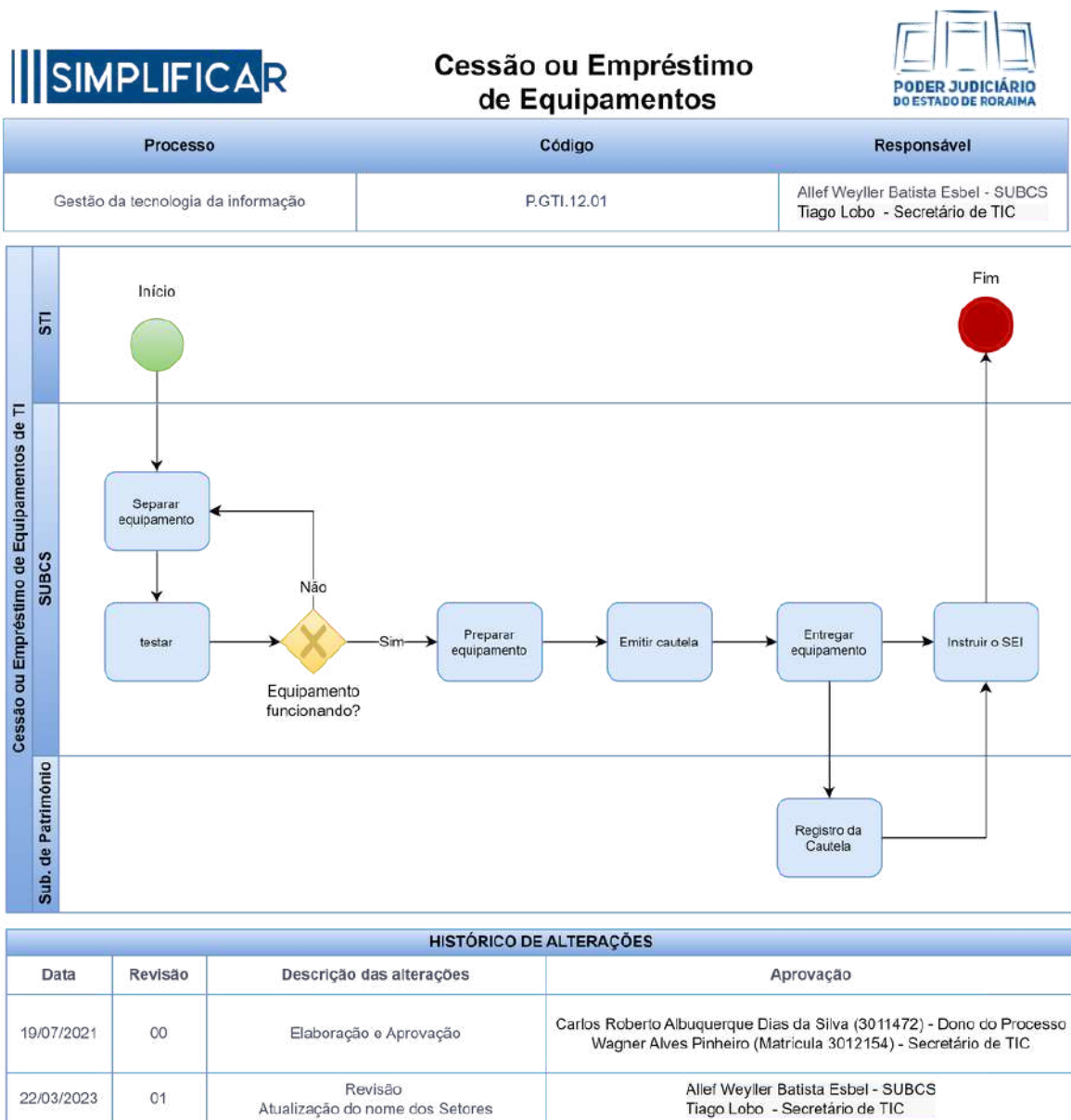
Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de Recebimentos Definitivos} / n^{\circ} \text{ de Recebimentos Provisórios}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: anual



4.20 Fluxograma: P. GTI. 12 - Cessão ou Empréstimo de Equipamentos





4.20.1 Entrada

SEI – Solicitando Equipamento

4.20.2 Saída

Entrega do equipamento e SEI contendo Cautela assinada

4.20.3 Documentos relacionados

Cautela – modelo SEI

4.20.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: STI, SUBCS e SUBP

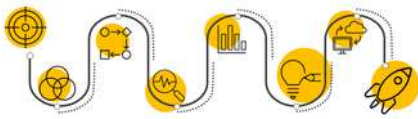
4.20.5 Monitoramento e avaliação

Índice de equipamentos cedidos

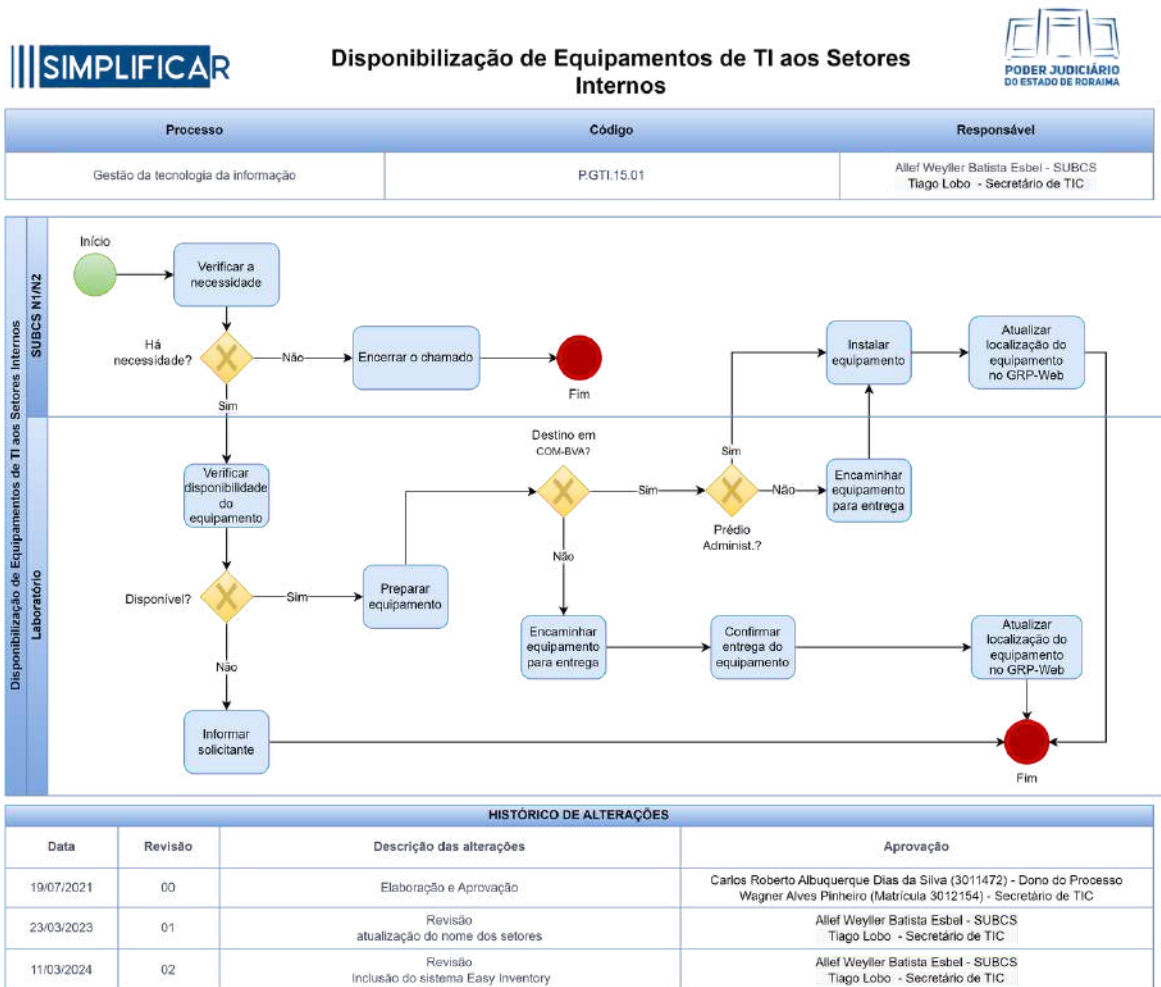
Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de equipamentos cedidos} / \text{total de equipamento}) \times 100$

Parâmetro: $\leq 5\%$

Periodicidade: anual



4.21 Fluxograma: P. GTI. 15 - Disponibilização de Equipamentos de TI aos Setores Internos





4.21.1 Entrada

Solicitação de equipamentos via chamado

4.21.2 Saída

Equipamento entregue, atualização da localização do equipamento no GRP – WEB

4.21.3 Documentos relacionados

Não se aplica

4.21.4 Papéis e responsabilidades

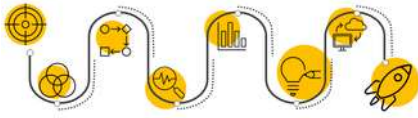
Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS n1/n2 e Laboratório

4.21.5 Monitoramento e avaliação

Relatório de equipamentos disponibilizados

Periodicidade: anual



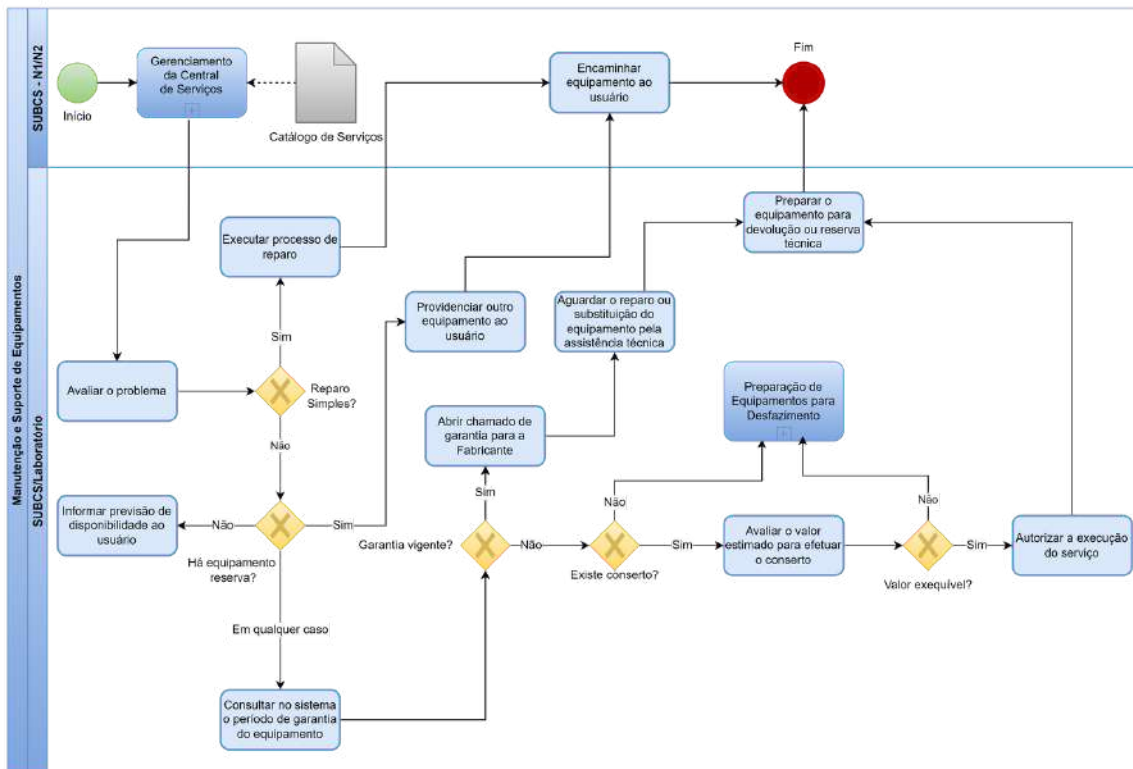
4.22 Fluxograma: P. GTI.31 - Manutenção e Suporte de Equipamentos

SIMPLIFICAR

Manutenção e Suporte de Equipamentos



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.31.01	Allef Weyllier Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
19/07/2021	00	Elaboração e Aprovação	Carlos Roberto Albuquerque Dias da Silva (3011472) - Dono do Processo Wagner Alves Pinheiro (Matrícula 3012154) - Secretário de TIC
23/03/2023	01	Revisão atualização do nome dos setores	Allef Weyllier Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC
08/03/2024	02	Adicionada verificação de garantia	Allef Weyllier Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.22.1 Entrada

- Sistema de solicitação de chamados.

4.22.2 Saída

- Equipamento em pleno funcionamento.

4.22.3 Documentos relacionados

- Documentos – Catálogo de serviços
- Processos: Preparação de equipamentos para desfazimento

4.22.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS, Empresa Terceirizada e Empresa Oficial da Garantia

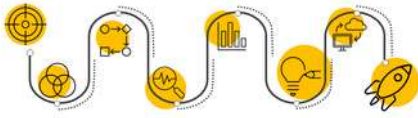
4.22.5 Monitoramento e avaliação

Índice numero de equipamentos recuperados

Fórmula:
$$\left(\frac{\text{equipamentos recuperados}}{\text{Total de equipamentos danificados}}\right) \times 100$$

Parâmetro: $\geq 70\%$

Periodicidade: anual



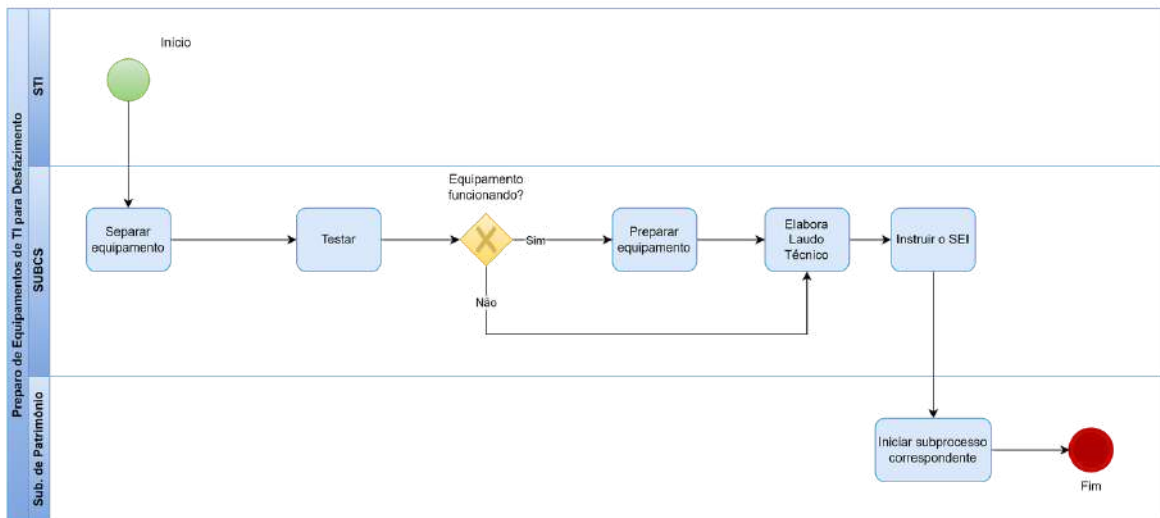
4.23 Fluxograma: P. GTI.36 - Preparo de Equipamentos de TI para Desfazimento



Preparo de Equipamentos de TI para Desfazimento



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.36.01	Alief Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
19/07/2021	00	Elaboração e Aprovação	Carlos Roberto Albuquerque Dias da Silva (3011472) - Dono do Processo Wagner Alves Pinheiro (Matrícula 3012154) - Secretário de TIC
23/03/2023	01	Revisão atualização do nome dos setores	Alief Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.23.1 Entrada

- SEI da STI solicitando o equipamento

4.23.2 Saída

- Disponibilização de equipamento de TI para repasse, doação ou leilão

4.23.3 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.23.4 Papéis e responsabilidades

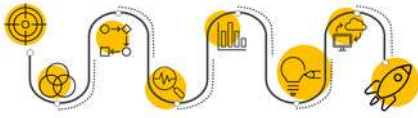
Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: Secretaria de Tecnologia da Informação, SUBCS, Subsecretaria de Patrimônio.

4.23. Monitoramento e avaliação

Parâmetro: número de equipamentos preparados para o desfazimento

Periodicidade: anual



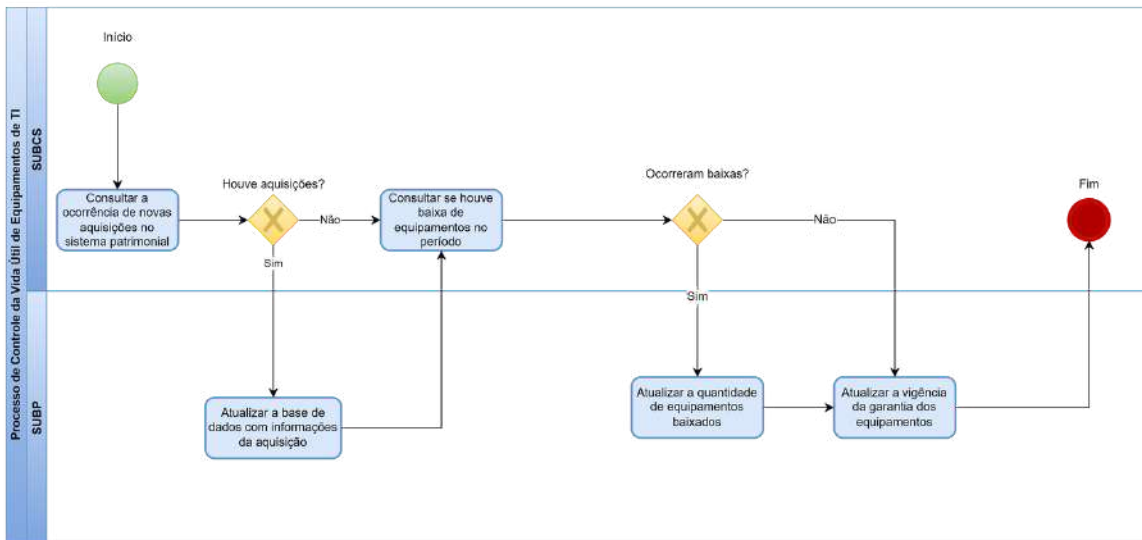
4.24 Fluxograma: P. GTI.37 - Processo de Controle da Vida Útil de Equipamentos de TI



Processo de Controle da Vida Útil de Equipamentos de TI



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.37.02	Allef Weyler Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
19/07/2021	00	Elaboração e Aprovação	Carlos Roberto Albuquerque Dias da Silva (3011472) - Dono do Processo Wagner Alves Pinheiro (Matrícula 3012154) - Secretário de TIC
23/03/2023	01	Revisão atualização do nome dos setores	Allef Weyler Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC
08/03/2024	02	Adição da SUBP	Allef Weyler Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.24.1 Entrada

- Base de dados de equipamentos de TI

4.24.2 Saída

- Base de dados de equipamentos de TI e controle de garantias atualizado

4.24.3 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.24.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

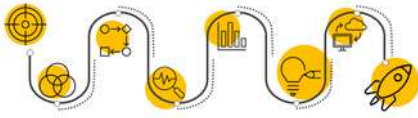
Executores do processo: SUBCS, SUBP

4.24.5 Monitoramento e avaliação

Fórmula: (Ano atual - Ano de aquisição do equipamento)

Parâmetro: ≤ 4 anos

Periodicidade: anual

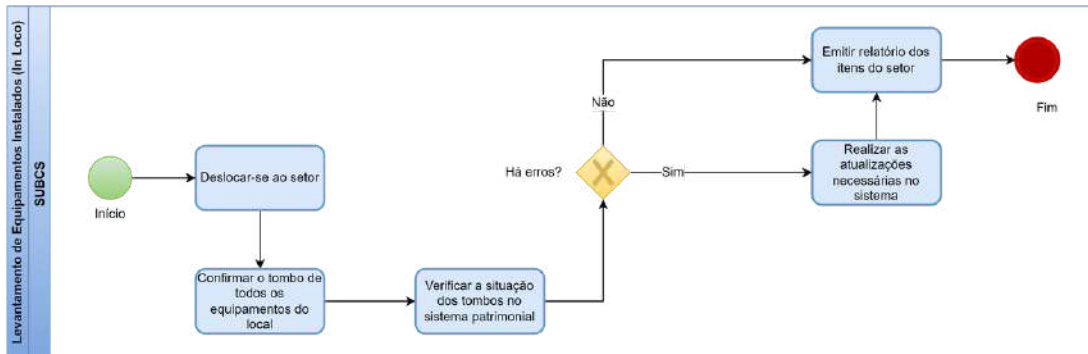


4.25 Fluxograma: P. GTI.39 - Processo de Levantamento de Equipamentos Instalados (In Loco)

SIMPLIFICAR Processo de Levantamento de Equipamentos Instalados (In Loco)



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.39.01	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
19/07/2021	00	Elaboração e Aprovação	Carlos Roberto Albuquerque Dias da Silva - Dono do Processo Wagner Alves Pinheiro - Secretário de TIC
23/03/2023	01	Revisão atualização do nome dos setores	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.25.1 Entrada

- O processo é iniciado por meio de uma solicitação via SEI ou a partir de ordem de serviço por parte da chefia do setor

4.25.2 Saída

- Relatório dos itens no setor

4.25.3 Documentos relacionados

- Relatoria de Equipamentos no setor

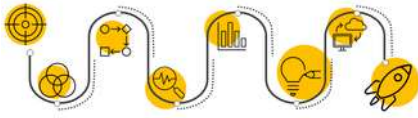
4.25.4 Papéis e responsabilidades

- Gestor do Processo: SUBCS
- Executores do processo: SUBCS

4.25.5 Monitoramento e avaliação

Parâmetro: relatório de equipamentos lotados atualizado

Periodicidade: anual



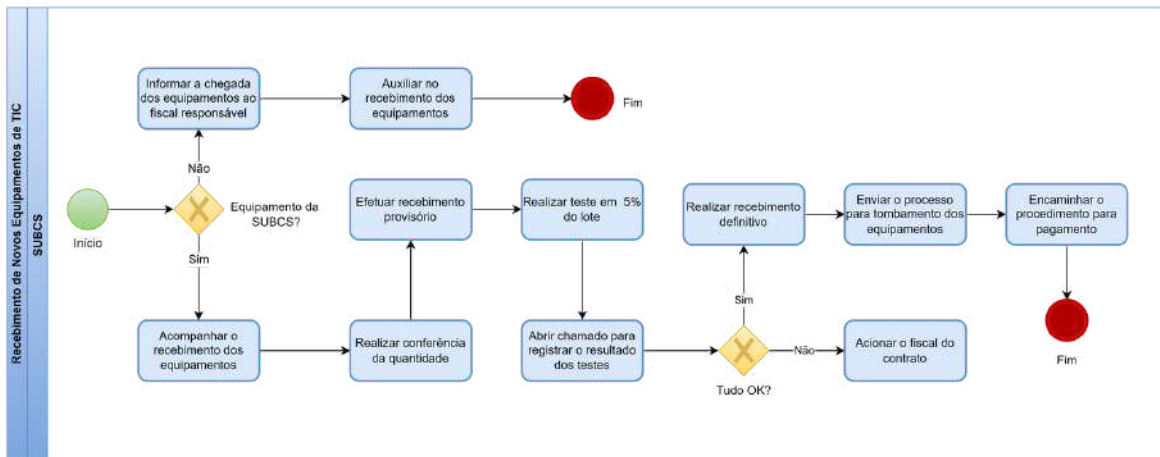
4.26 Fluxograma: P. GTI.42 - Recebimento de Novos Equipamentos

SIMPLIFICAR

Recebimento de Novos Equipamentos



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia	P.GTI.10.02	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
19/07/2021	00	Elaboração e Aprovação	Carlos Roberto Albuquerque Dias da Silva (3011472) - Dono do Processo Wagner Alves Pinheiro (Matricula 3012154) - Secretário de TIC
23/03/2023	01	Revisão atualização do nome dos setores	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC
08/03/2024	02	Alterada a ordem de "Encaminhar procedimento..." e "Enviar o processo..."	Allef Weyller Batista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.26.1 Entrada

- Chegada de novos equipamentos via transportadora.

4.26.2 Saída

- Equipamentos recebidos e prontos para distribuição

4.26.3 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.26.4 Papéis e responsabilidades

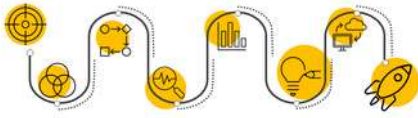
Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS

4.26.5 Monitoramento e avaliação

Relatório de quantidade de recebimento provisório de equipamentos

Periodicidade: anual



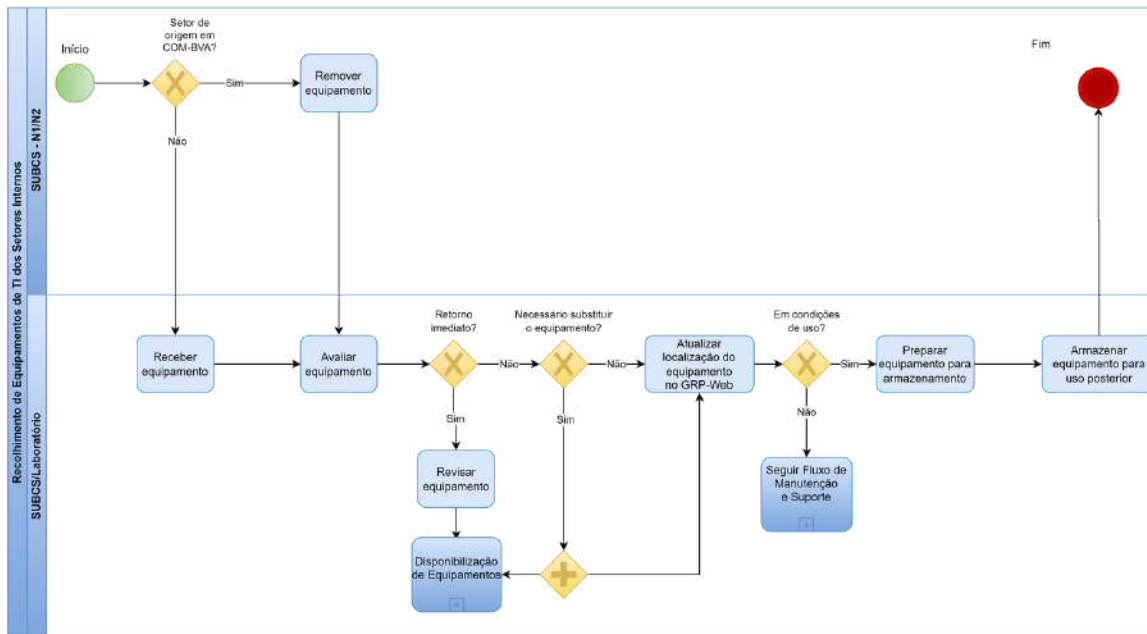
4.27 Fluxograma: P. GTI.43 - Recolhimento de Equipamentos de TI dos Setores Internos



Recolhimento de Equipamentos de TI dos Setores Internos



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia	PGTI.43.02	Allef Weyler Balista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
19/07/2021	00	Elaboração e Aprovação	Carlos Roberto Albuquerque Dias da Silva (3011472) - Dono do Processo Wagner Alves Pinheiro (Matricula 3012154) - Secretário de TIC
23/03/2023	01	Revisão atualização do nome dos setores	Allef Weyler Balista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC
11/03/2024	02	Revisão Inclusão do sistema Easy Inventory	Allef Weyler Balista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.27.1 Entrada

- Solicitação do serviço via chamado

4.27.2 Saída

- Equipamento armazenado limpo e formatado

4.27.3 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.27.4 Papéis e responsabilidades

- Gestor do Processo: SUBCS
- Executores do processo: SUBCS

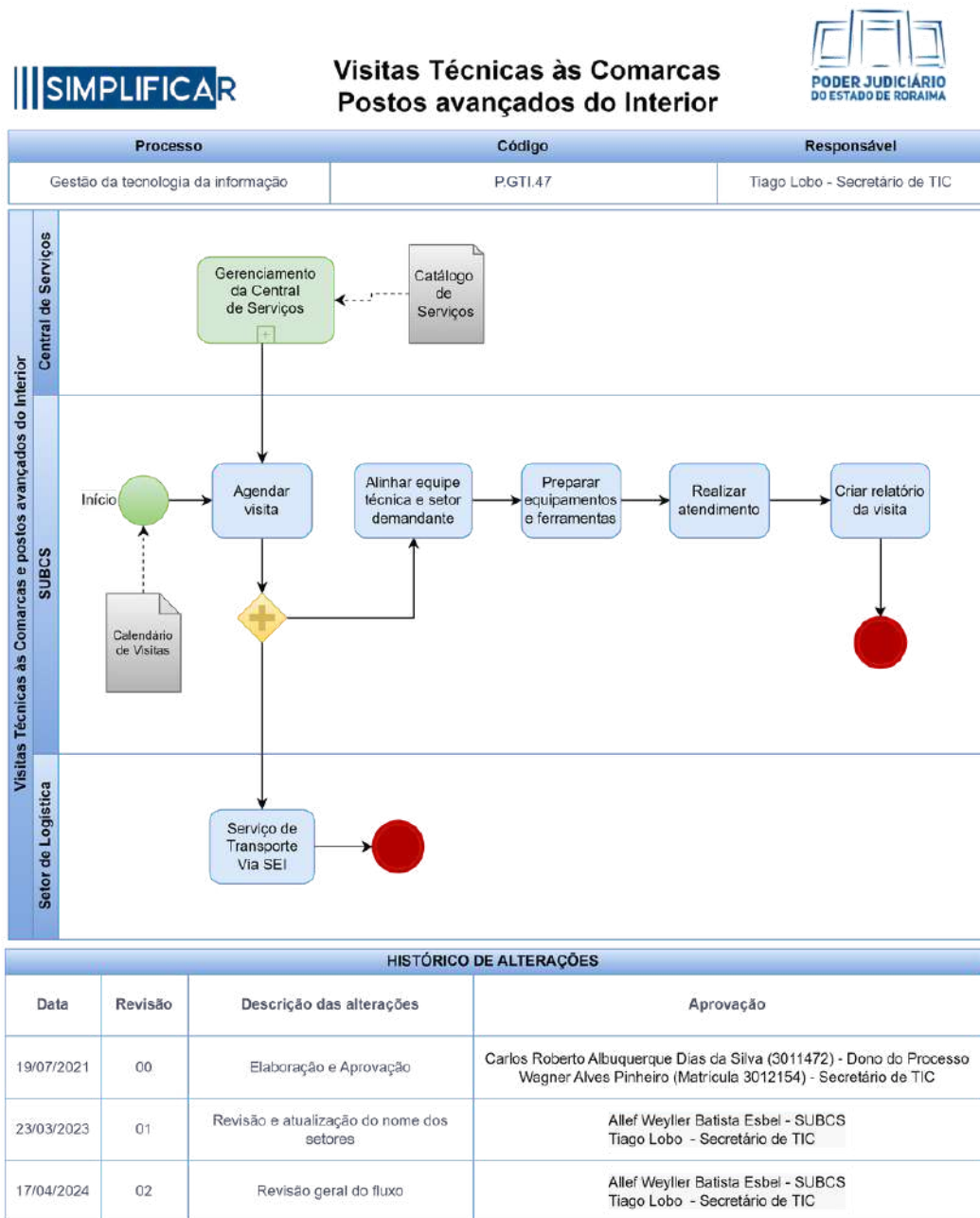
4.27.5 Monitoramento e avaliação

Relatório de equipamentos recolhido atualizado

Periodicidade: anual



4.28 Fluxograma: P. GTI.47 - Visitas Técnicas às Comarcas e Postos Avançados do Interior





4.28.1 Entrada

- Subprocesso de Gerenciamento da Central de Serviços.
- Evento do calendário de visitas técnicas.

4.28.2 Saída

- Incidentes resolvidos e requisições atendida

4.28.3 Documentos relacionados

- Processos
 - Gerenciamento da Central de Serviços
- Documentos
 - Serviço de Transporte Via SEI

4.28.4 Papéis e responsabilidades

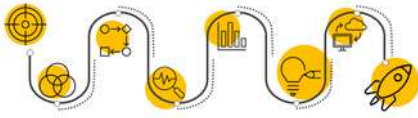
Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS

4.28.5 Monitoramento e avaliação

Relatório das visitas

Periodicidade: após cada visita



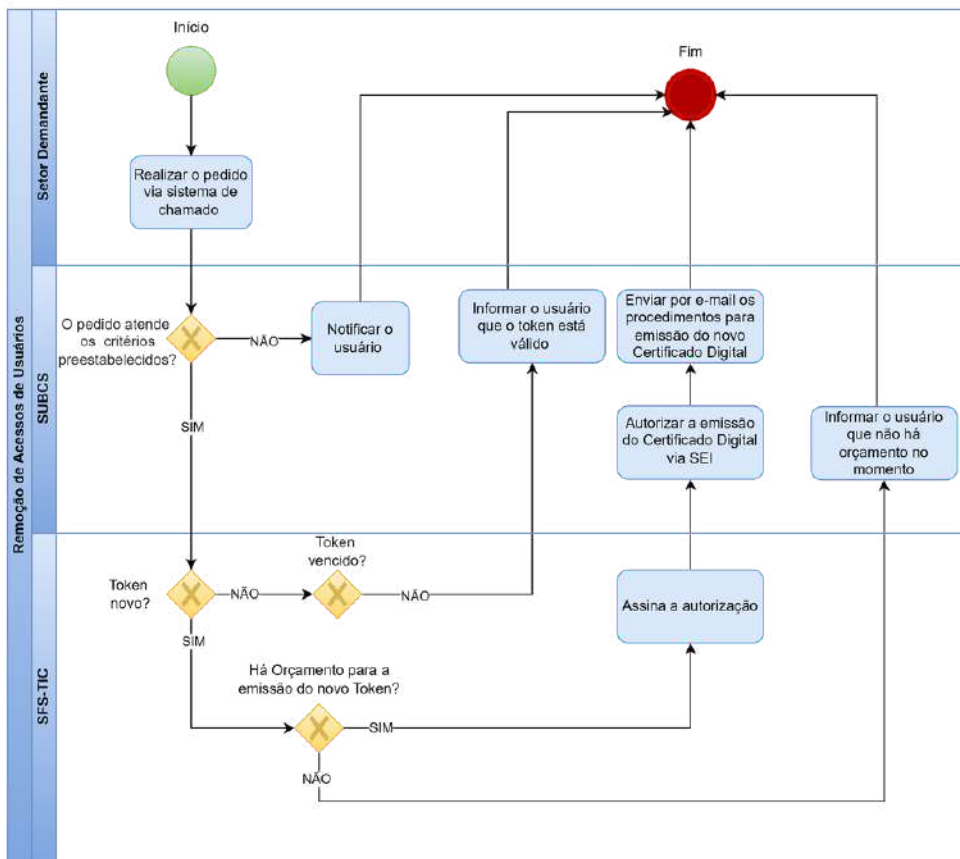
4.29 Fluxograma: P.GTI. 49 - Solicitação de Token

SIMPLIFICAR

Solicitação de TOKEN A3 (Certificado Digital)



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.49	Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
17/04/2024	00	Elaboração e Aprovação do fluxo	Allef Weyller Balista Esbel - SUBCS Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.29.1 Entrada

- Pedido via sistema de chamado

4.29.2 Saída

- Token entregue ou informação de não haver disponibilidade no momento

4.29.3 Documentos relacionados

- Não de aplica

4.29.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS e SFS

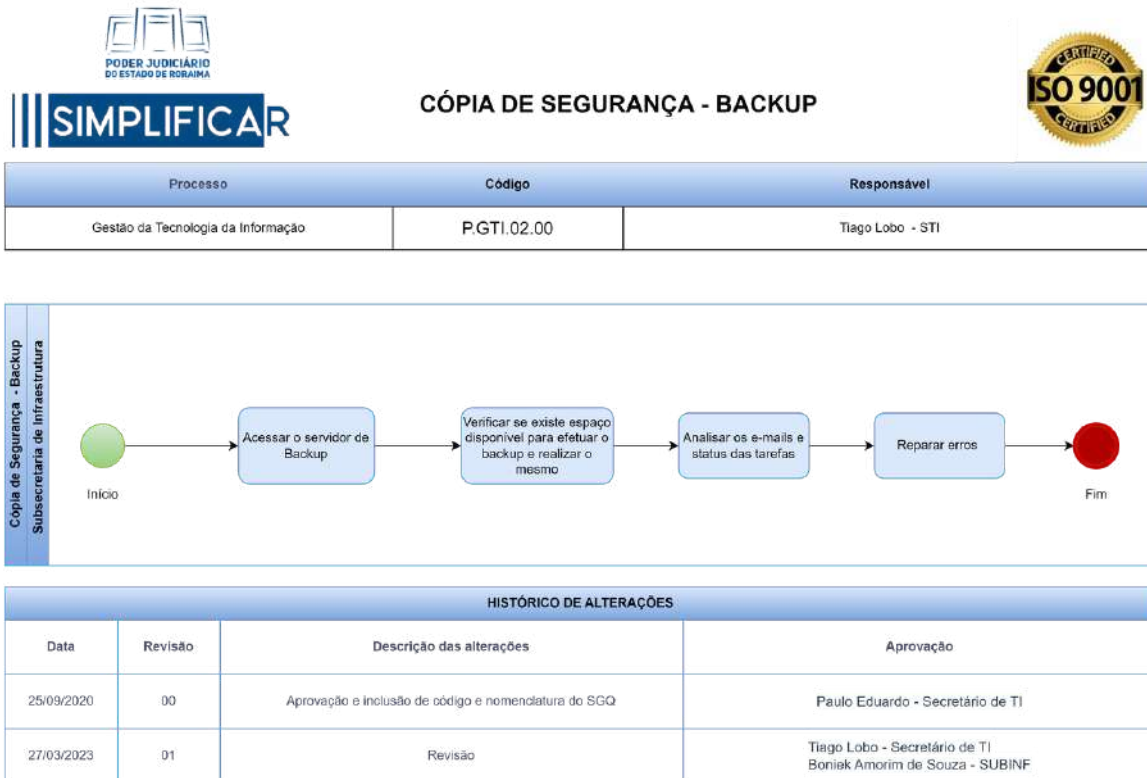
4.29.5 Monitoramento e avaliação

Relatório de nº e token emitidos



Subsecretaria de Infraestrutura de TIC

4.30 Fluxograma: P. GTI. 02 - Cópia de Segurança - Backup





4.30.1 Entrada

Dados do Sistema

4.30.2 Saída

Servidor de Backup atualizados

4.30.3 Documentos relacionados

Não se Aplica

4.30.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

Executores do processo: SUBINF, Setor de Aplicações e Segurança

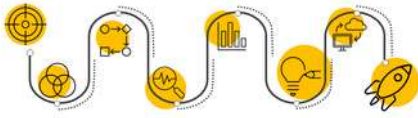
4.30.5 Monitoramento e avaliação

Índice de Backups bem sucedidos

Fórmula: $(n^{\circ}\text{de Backups bem sucedidos}/n^{\circ}\text{ backups realizados}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



4.31 Fluxograma: P. GTI. 01 - Cópia de Segurança - Restauração

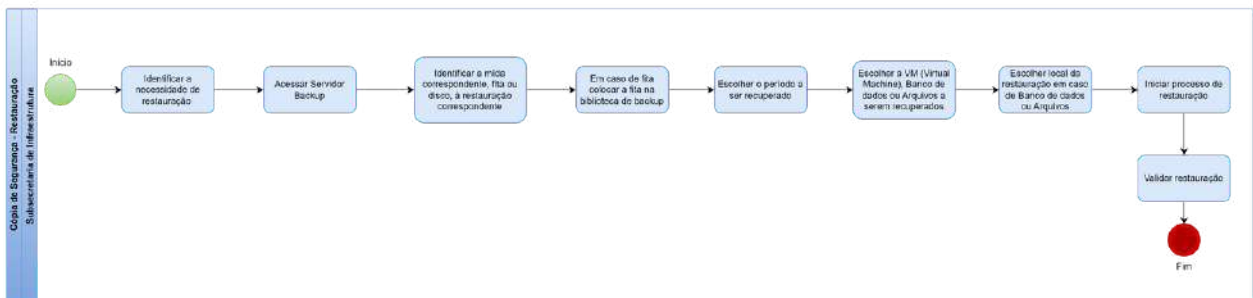


SIMPLIFICAR

CÓPIA DE SEGURANÇA - RESTAURAÇÃO



Processo	Código	Responsável
Gestão da Tecnologia da Informação	P.GTI.01.00	Tiago Lobo - STI



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
25/09/2020	00	Aprovação e inclusão do código e nomenclatura do SOG	Paulo Eduardo - Secretário de TI
27/03/2023	01	Revisão	Tiago Lobo - Secretário de TI



4.31.1 Entrada

Pedido de restauração - Chamado via sistema de Gerenciamento de serviços

4.31.2 Saída

Servidor de Backup atualizados

4.31.3 Documentos relacionados

Não se Aplica

4.31.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

Executores do processo: SUBINF, Setor de Aplicações e Segurança

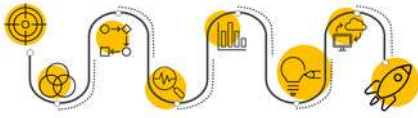
4.31.5 Monitoramento e avaliação

Índice de restaurações bem sucedidas

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de restaurações bem sucedidas} / n^{\circ} \text{ de restaurações realizadas}) \times 100$

Parâmetro: Índice $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



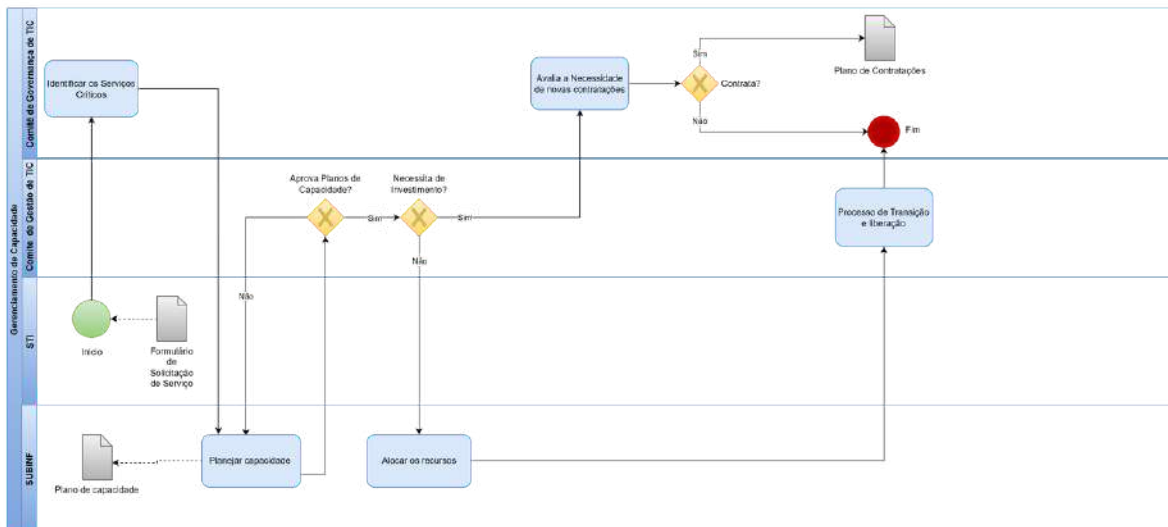
4.32 Fluxograma: P. GTI. 18 - Gerenciamento de Capacidade

SIMPLIFICAR

Gerenciamento de Capacidade



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	PGTI.18.02	Borislek Amorim - SUBINF Tiago Lobo - Secretário de TIC



Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
20/09/2020	00	Elaboração	Dr. Aluízio Ferreira Vieira
19/07/2021	01	Melhor distribuição das tarefas e inclusão do Comitê de Governança no processo	Targino Carvalho Peixoto - Matrícula 3010740 - Dono do Processo Wagner Alves Pinheiro - Matrícula 3012154 - Secretário de TIC
27/03/2023	02	Melhor distribuição das tarefas e inclusão do Comitê de Gestão de TIC no processo	Borislek Amorim - SUBINF Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.32.1 Entrada

SEI ou Chamado com pedido de instalação de novos sistemas e/ou serviços

4.32.2 Saída

Plano de Capacidade, Plano de Contratações

4.32.3 Documentos relacionados

Documentos: Plano de Capacidade, Plano de Contratações

4.32.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

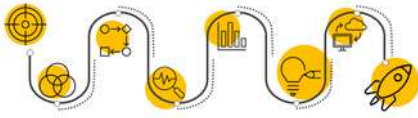
Executores do processo: SUBINF, CGestTIC, CGTIC

4.32.5 Monitoramento e avaliação

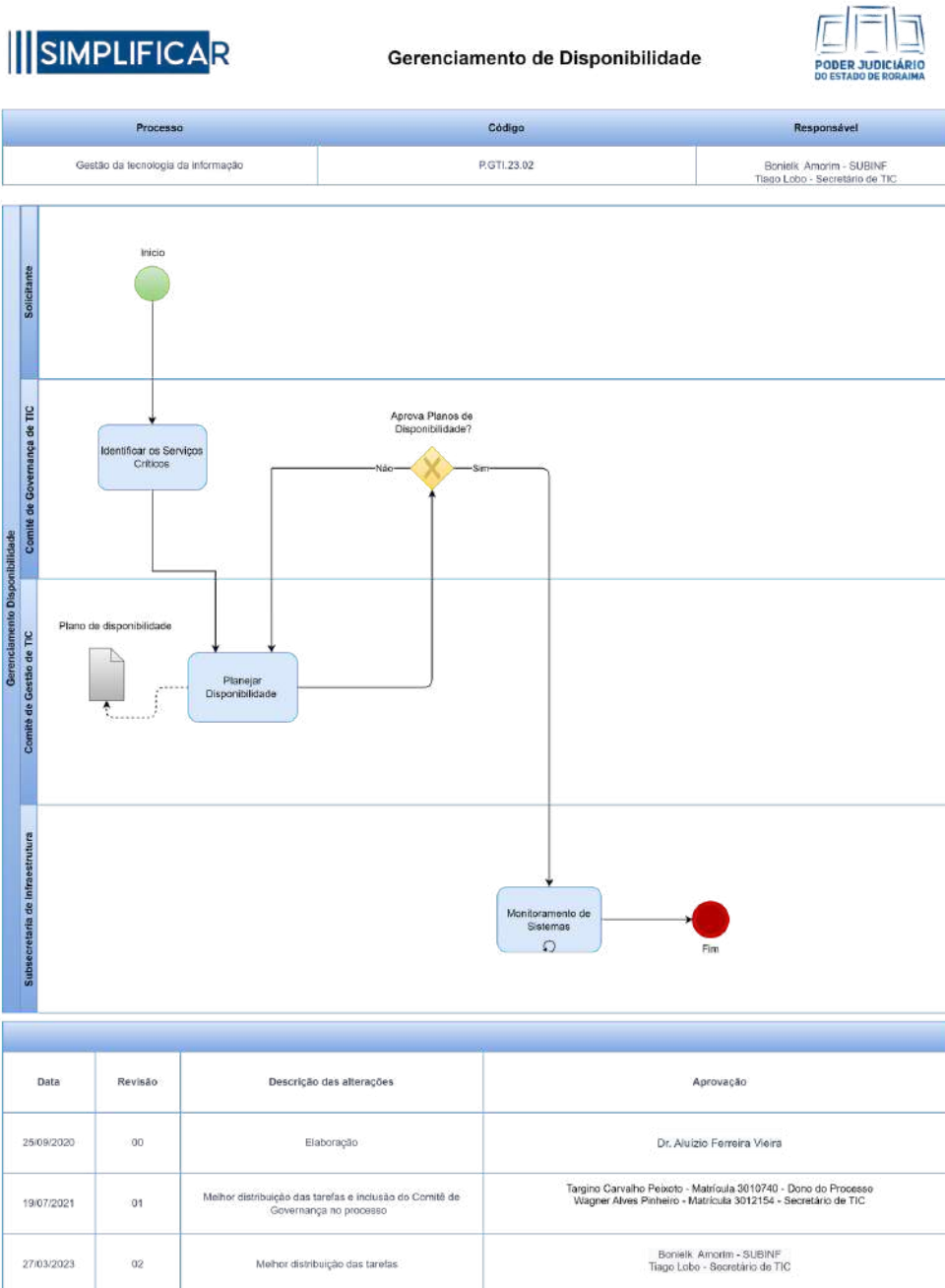
Índice de ocupação dos recursos

Parâmetro: $\leq 90\%$

Periodicidade: Mensal



4.33 Fluxograma: P. GTI.23 - Gerenciamento de Disponibilidade





4.33.1 Entrada

Serviços de TIC

4.33.2 Saída

Plano de disponibilidade

4.33.3 Documentos relacionados

Documentos: Plano de disponibilidade

4.33.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

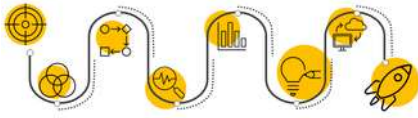
Executores do processo: SUBINF, CGestTIC e CGTIC

4.33.5 Monitoramento e avaliação

Índice de disponibilidade dos sistemas

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: anual



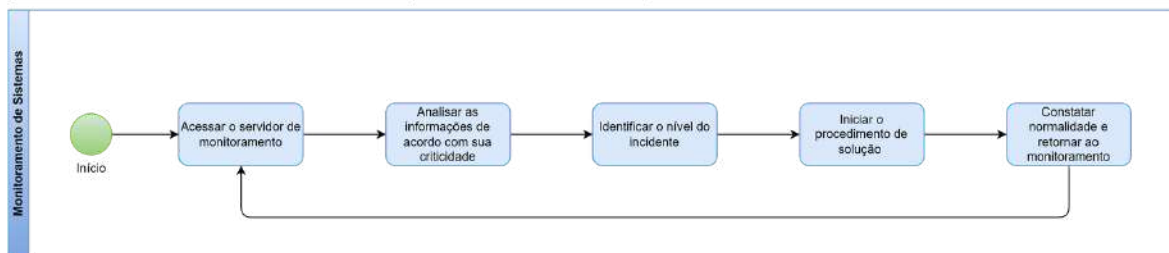
4.34 Fluxograma: P. GTI.03 - Monitoramento de Sistemas



SIMPLIFICAR

MONITORAMENTO DE SISTEMAS

Processo	Código	Responsável
Gestão da Tecnologia da Informação	P.GTI.03.01	Tiago Lobo - STI



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
25/09/2020	00	Aprovação e inclusão de código e nomenclatura do SGQ	Paulo Eduardo - Secretário de TI
27/03/2023	01	Revisão	Tiago Lobo - Secretário de TI



4.34.1 Entrada

- Serviços monitorados
- Sistema Judiciais em produção do TJRR

4.34.2 Saída

- Monitoramento

4.34.3 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.34.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

Executores do processo: SUBINF

4.34.5 Monitoramento e avaliação

Índice de sistemas monitorados

Fórmula: $(\text{Sistemas Judiciais (em produção) monitorados} / \text{Sistemas Judiciais em produção}) \times 100$

Índice de Serviços Monitorados

Fórmula: $(\text{serviços monitorados} / \text{Serviços existentes}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



Subsecretaria de Dados e Apoio a Decisão

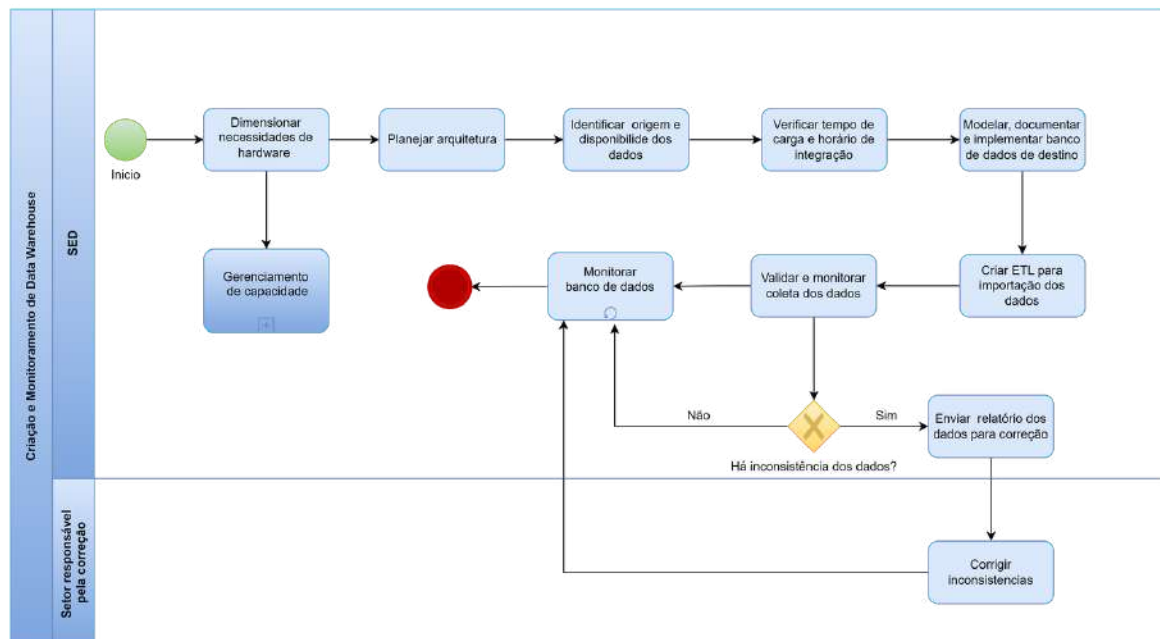
4.35 Fluxograma: P. GTI. 13 - Criação e Monitoramento de Data Warehouse

SIMPLIFICAR

Criação e Monitoramento de Data Warehouse



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.13.01	Paulo Adriano Brito Oliveira - SDAD Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
19/07/2021	00	Elaboração	Paulo Adriano Brito Oliveira - SDAD Wagner Alves Pinheiro - Secretário de TIC
20/03/2023	01	Ajuste no nome do Processo	Paulo Adriano Brito Oliveira - SDAD Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.35.1 Entrada

Necessidade de novos bancos de dados unificados para consultas (BPU, Justiça em Números)

4.35.2 Saída

Banco de dados unificado criados (BPU, Justiça em Números)

4.35.3 Documentos relacionados

Processo de Gerenciamento de Dados

4.35.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SED

Executores do processo: SED

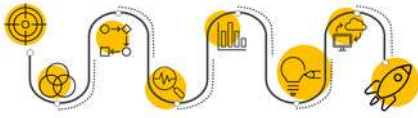
4.35.5 Monitoramento e avaliação

Índice de atualização bem sucedida do banco

Fórmula: $(n^{\circ} \text{atualização bem sucedida} / n^{\circ} \text{atualização realizada}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



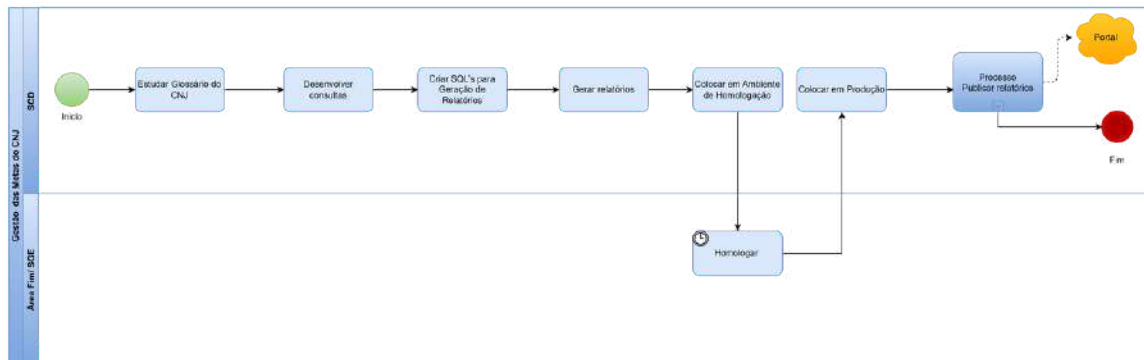
4.36 Fluxograma: P. GTI.29 - Gestão de Metas do CNJ

SIMPLIFICAR

Gestão das Metas do CNJ



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.29.01	Paulo Adriano Brito Oliveira - SUBDAD Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
19/07/2021	00	Elaboração	Paulo Adriano Brito Oliveira matrícula 3011475 - Dono do Processo Wagner Alves Pinheiro - Matrícula 3012154 - Secretário de TIC
20/03/2023	01	Revisão Inserção da SCE na Homologação	Paulo Adriano Brito Oliveira matrícula 3011475 - Dono do Processo Tiago Lobo - Matrícula 3011614 - Secretário de TIC



4.36.1 Entrada

- Estratégicas do CNJ – lançadas anualmente (Glossário)

4.36.2 Saída

- Relatórios publicados

4.36.3 Documentos relacionados

- Processos
 - Publicar relatórios

4.36.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBDAD

Executores do processo: SUBDAD e Área fim

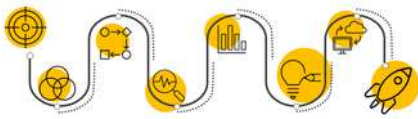
4.36.5 Monitoramento e avaliação

Índice de atualização das metas de acordo com o glossário do CNJ

Fórmula: (metas implementadas no painel/metass do glossário) x 100

Parâmetro: 100%

Periodicidade: mensal



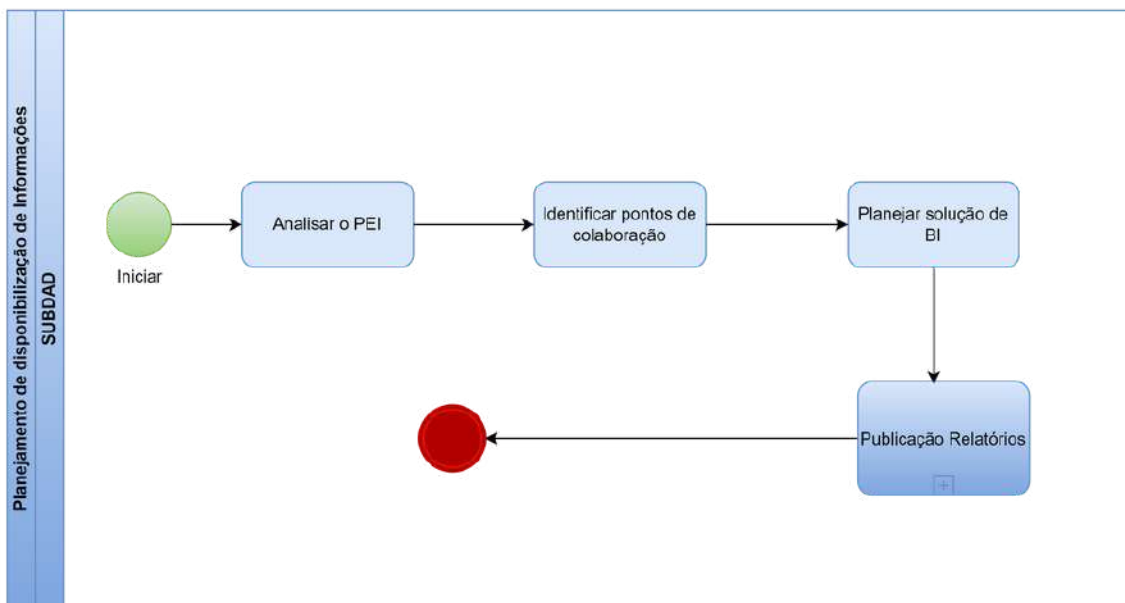
4.37 Fluxograma: P. GTI.32 - Planejamento de Disponibilização de Informações

SIMPLIFICAR

Planejamento de Disponibilização de Informações



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.32.01	Paulo Adriano Brito Oliveira - SUBDAD Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
19/07/2021	00	Elaboração	Paulo Adriano Brito Oliveira matrícula 3011475 - Dono do Processo Wagner Alves Pinheiro - Matrícula 3012154 - Secretário de TIC
23/03/2023	01	Revisão	Paulo Adriano Brito Oliveira - SDAD Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.37.1 Entrada

- Planejamento Estratégico do Tribunal (PEI)

4.37.2 Saída

- Painéis de BI com relatórios que atendam às necessidades do PEI

4.37.3 Documentos relacionados

- Processos: Publicar relatórios

4.37.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBDAD

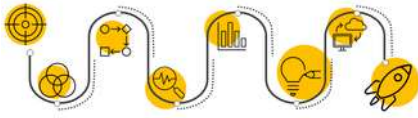
Executores do processo: SUBDAD

4.37.5 Monitoramento e avaliação

Número painéis publicados

Parâmetro: Painéis que atendam as necessidades do PEI

Periodicidade: anual

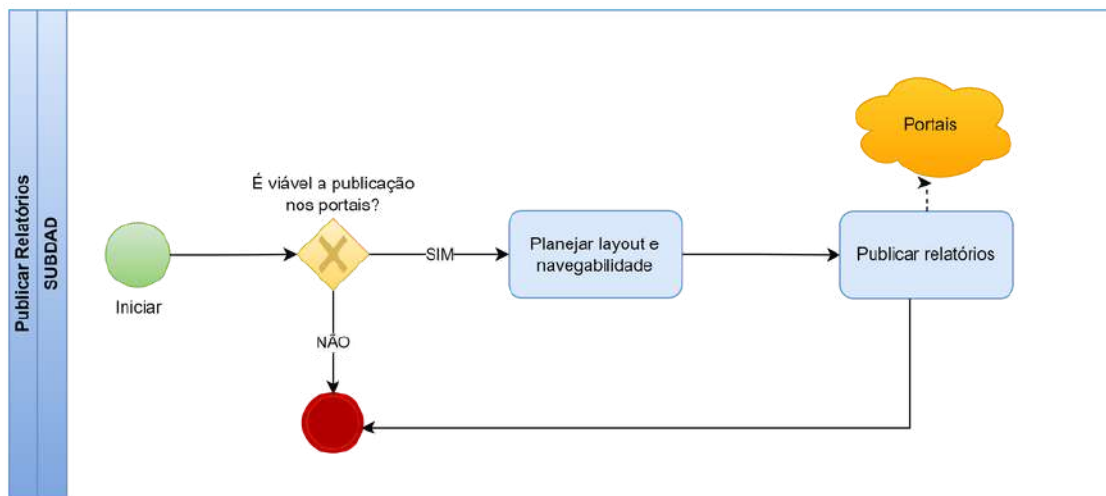


4.38 Fluxograma: P. GTI.41 - Publicação de Relatórios

SIMPLIFICAR Publicação de Relatórios



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.41.01	Paulo Adriano Brito Oliveira - SUBDAD Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
12/05/2021	00	Elaboração	Paulo Adriano Brito Oliveira matrícula 3011475 - Dono do Processo Wagner Alves Pinheiro - Matrícula 3012154 - Secretário de TIC
23/03/2023	01	Revisão	Paulo Adriano Brito Oliveira matrícula 3011475 - Dono do Processo Tiago Lobo matrícula 3011614 - Secretário de TIC



4.38.1 Entrada

- Relatórios gerados (relatórios de metas, justiça em números, acompanhamento das unidades e produtividade de magistrado)

4.38.2 Saída

- Relatórios publicados

4.38.3 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.38.4 Papéis e responsabilidades

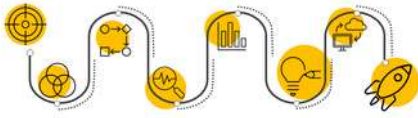
Gestor do Processo: SUBDAD

Executores do processo: SUBDAD

4.38.5 Monitoramento e avaliação

Número de relatórios publicado

Periodicidade: anual



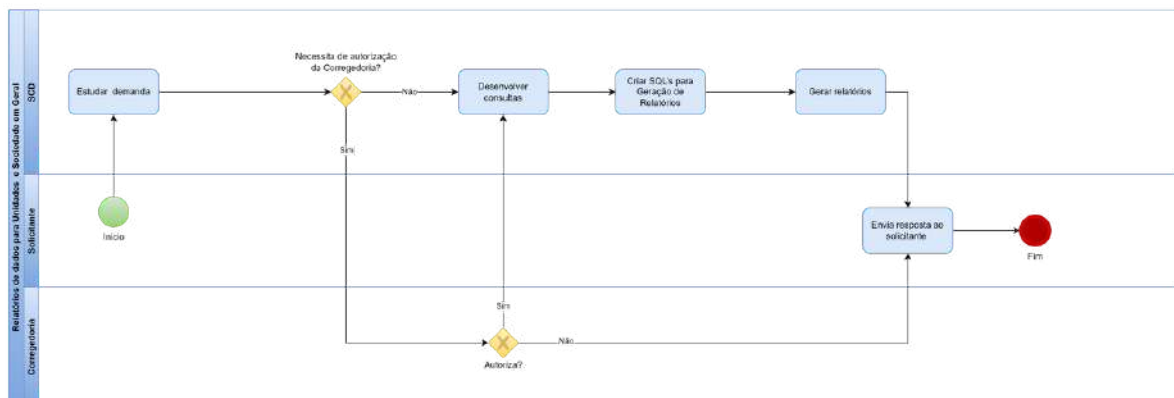
4.39 Fluxograma: P. GTI.44 - Relatórios de Dados para Unidades e Sociedade em Geral

SIMPLIFICAR

Relatórios de Dados para Unidades e Sociedade em Geral



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.44.01	Paulo Adriano Brito Oliveira - SUBDAD Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
19/07/2021	.00	Elaboração e aprovação do fluxo	Paulo Adriano Brito Oliveira - Dono do Processo Wagner Alves Pinheiro - Secretário de TIC
23/03/2023	.01	Revisão	Paulo Adriano Brito Oliveira - SDAD Tiago Lobo - Secretário de TIC



4.39.1 Entrada

- SEI de solicitação encaminhado a SCD

4.39.2 Saída

- relatório solicitado

4.39.3 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.39.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SCD

Executores do processo: SCD

4.39.5 Monitoramento e avaliação

Índice de relatório emitidos

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ relatórios emitidos} / n^{\circ} \text{ pedidos recebidos}) \times 100$

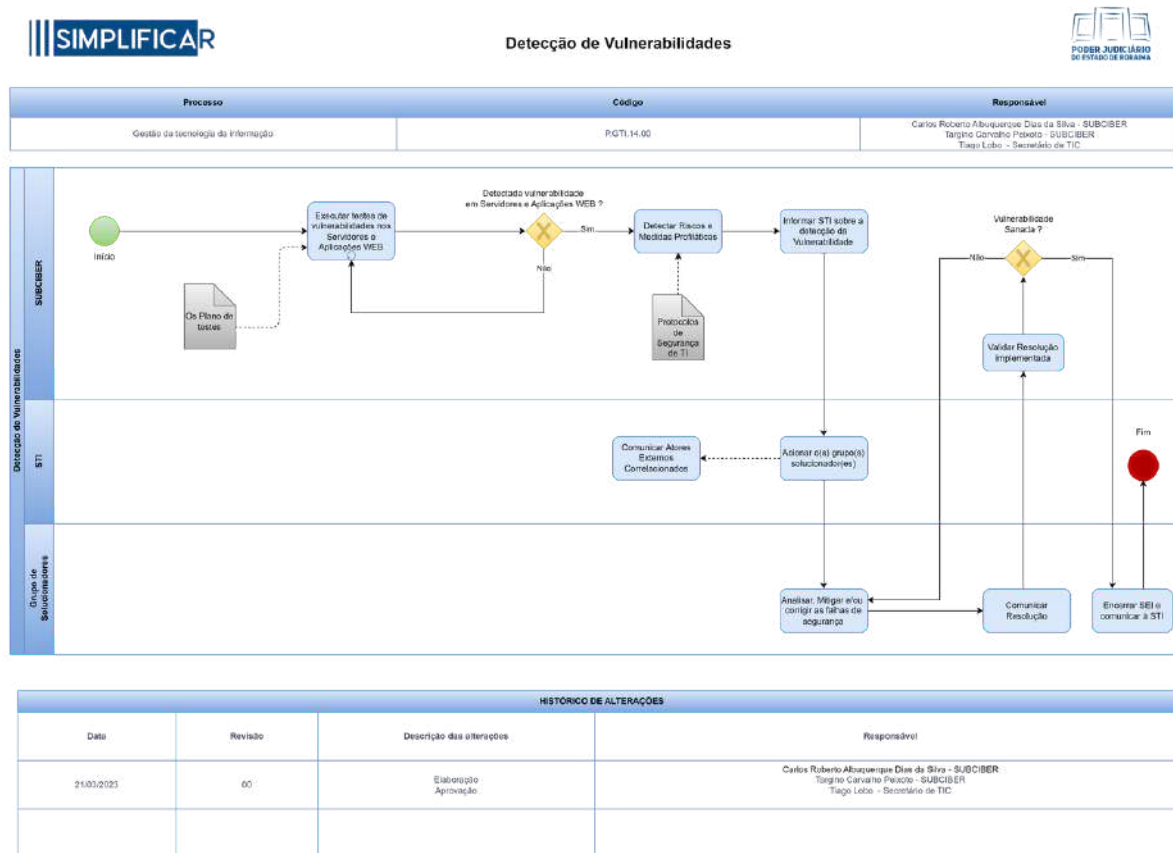
Parâmetro: $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



Subsecretaria de Cibersegurança

4.40 Fluxograma: P. GTI. 14 - Detecção de Vulnerabilidade





4.40.1 Entrada

Plano de testes

4.40.2 Saída

Riscos mitigados

4.40.3 Documentos relacionados

Plano de Testes, Protocolos de Segurança de TI

4.40.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCIBER

Executores do processo: STI, SUBCIBER e Grupos de solucionadores

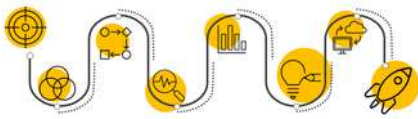
4.40.5 Monitoramento e avaliação

Índice de riscos tratados

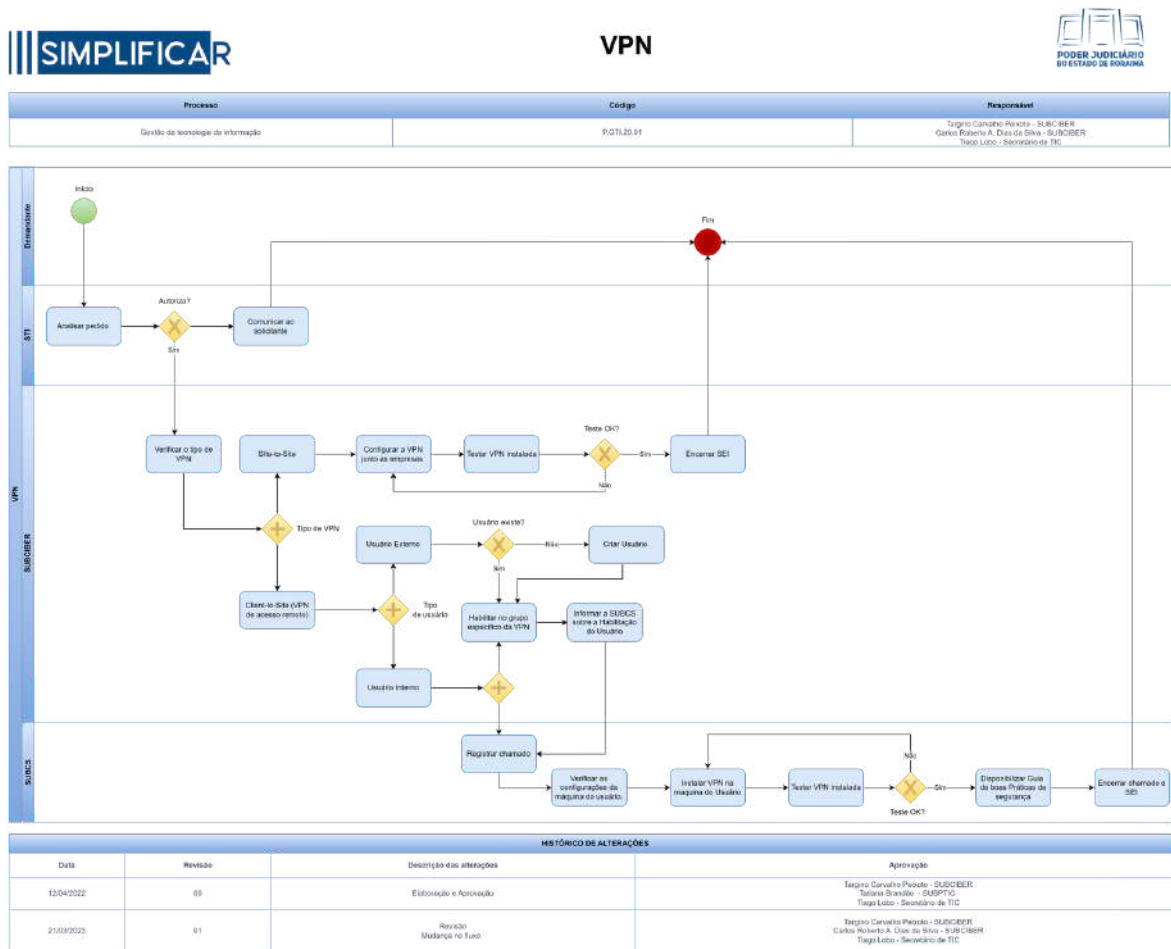
Fórmula: (riscos tratados/riscos detectados) X 100

Parâmetro: >=80%

Periodicidade: anual



4.41 Fluxograma: P. GTI.20 - VPN





4.41.1 Entrada

- Pedido de VPN (SEI)

4.41.2 Saída

- VPN instalada e funcional

4.41.3 Documentos relacionados

- Guia de boas práticas de Segurança

4.41.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCIBER

Executores do processo: SUBCIBER, STI, SUBCS

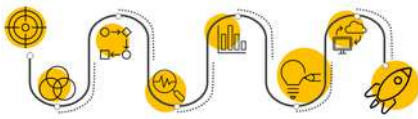
4.41.5 Monitoramento e avaliação

Índice de incidentes no uso da VPN

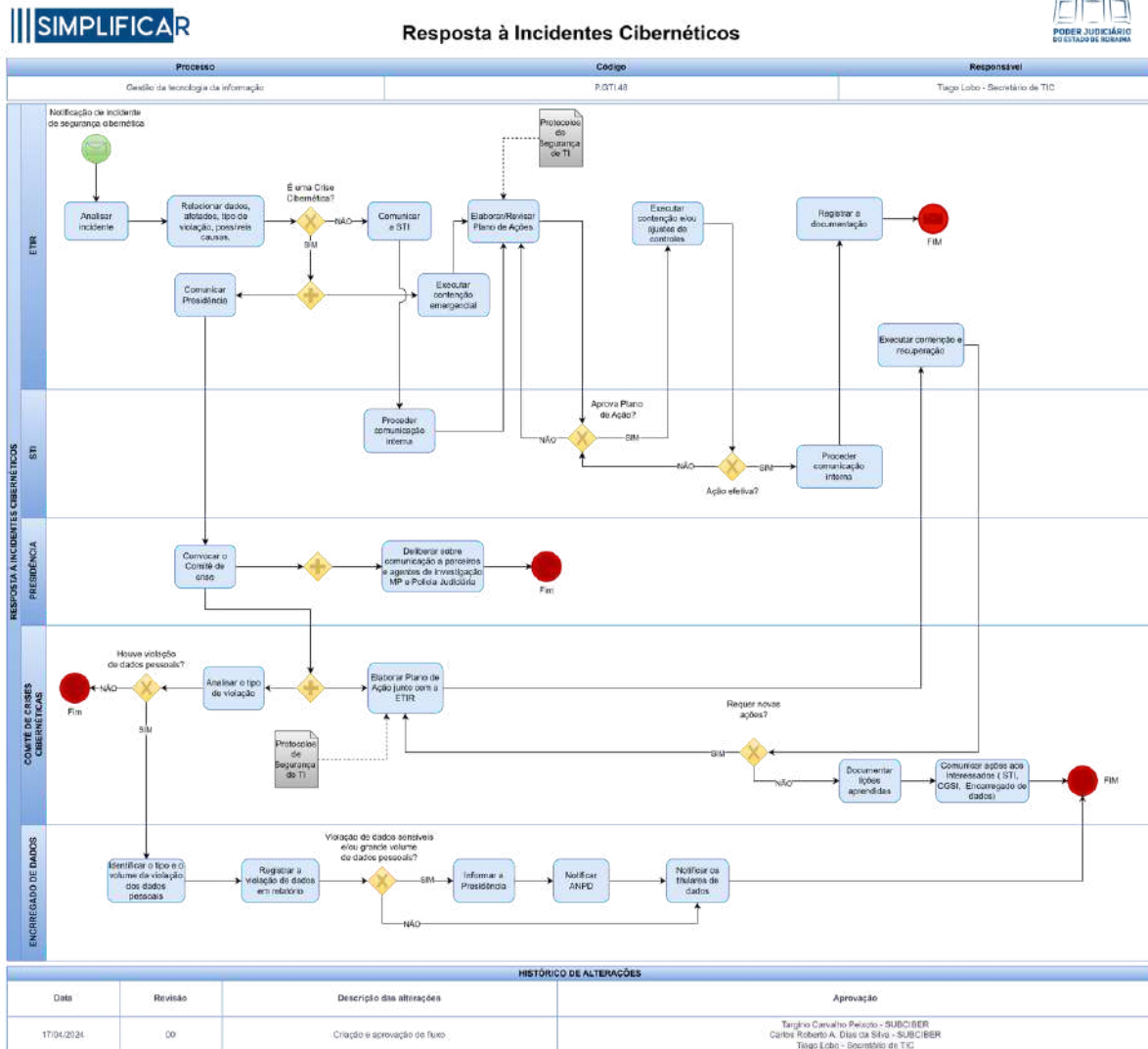
Fórmula: $(\text{percentual de incidentes} / \text{n}^\circ \text{ total de VPN}) \times 100$

Parâmetro: $\leq 10\%$

Periodicidade: Anual



4.42 Fluxograma: P. GTI 48 - Resposta a Incidentes Cibernéticos





4.42.1 Entrada

Notificação de Incidente de Segurança Cibernética

4.42.2 Saída

Resposta ao incidente (mitigação dos riscos)

4.42.3 Documentos relacionados

Documentos

- Protocolos de Segurança de TI

4.42.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, ETIR, Presidência, Comitê de Crise Cibernética, Encarregado de Dados

4.42.5 Monitoramento e avaliação

Indicador	Descrição	Métrica
Número de Incidentes de Segurança Cibernética identificados.	Número total de incidentes registrados e classificados pela Central de Atendimento como incidente cibernético	Resultado: número absoluto Periodicidade: mensal Fonte: SUBCS
Número de Incidentes de Segurança Cibernética solucionados	Número total de incidentes registrados e classificados pela Central de Atendimento como incidente cibernético solucionado	Resultado: número absoluto Periodicidade: mensal Fonte: SUBCS
Número de Incidentes de Segurança Cibernética não solucionados	Número total de incidentes registrados e classificados pela Central de Atendimento como incidente cibernético não solucionado	Resultado: número absoluto Periodicidade: mensal Fonte: SUBCS
Tempo médio de respostas aos incidentes identificados	Tempo médio de atendimento dos incidentes identificados	Resultado: número absoluto em horas Periodicidade: mensal Fonte: SUBCS

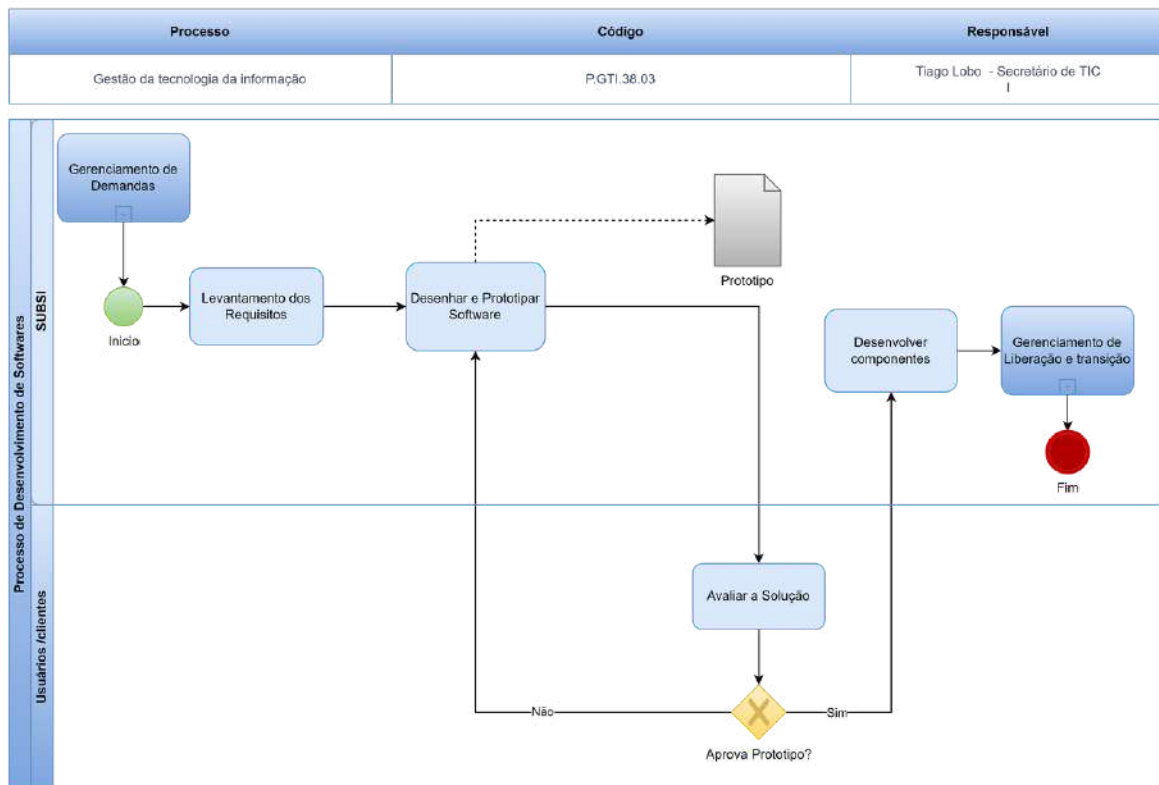


Subsecretaria de Sistemas

4.43 Fluxograma: P. GTI.38 - Processo de Desenvolvimento de Software



Processo de Desenvolvimento de Softwares



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
17/07/2019	00	Elaboração e Aprovação	Paulo Eduardo - Secretário de TIC
19/07/2021	01	Melhorias no fluxo de trabalho, inclusão do Gerenciamento de projetos e do gerenciamento de Liberação e Transição	Antonio Vasconcelos Mesquita Junior - Dono do Processo Wagner Alves Pinheiro - Secretário de TIC
03/04/2023	02	Melhorias no fluxo de trabalho	Tiago Lobo - Secretário de TIC Gabriel Vieira - SUBSI
09/11/2023	03	Melhorias no fluxo de trabalho	Tiago Lobo - Secretário de TIC Gabriel Vieira - SUBSI
12/04/2024	04	Melhorias no fluxo de trabalho	Tiago Lobo - Secretário de TIC Paulo Itapirema - SUBSI



4.43.1 Entrada

- Gerenciamento de demandas

4.43.2 Saída

- Software pronto para o processo de liberação e transição

4.43.3 Documentos relacionados

- Documentos
- Protótipo
- Processos
- Gerenciamento de demandas
- Gerenciamento de Liberação e Transição

4.43.4 Papéis e responsabilidades

- Gestor do Processo: SUBSI
- Executores do processo: SUBSI

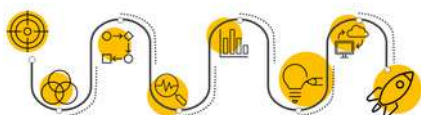
4.43.5 Monitoramento e avaliação

Índice de softwares desenvolvidos e homologados

Formula: $(\text{softwares homologados} / \text{softwares desenvolvidos}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



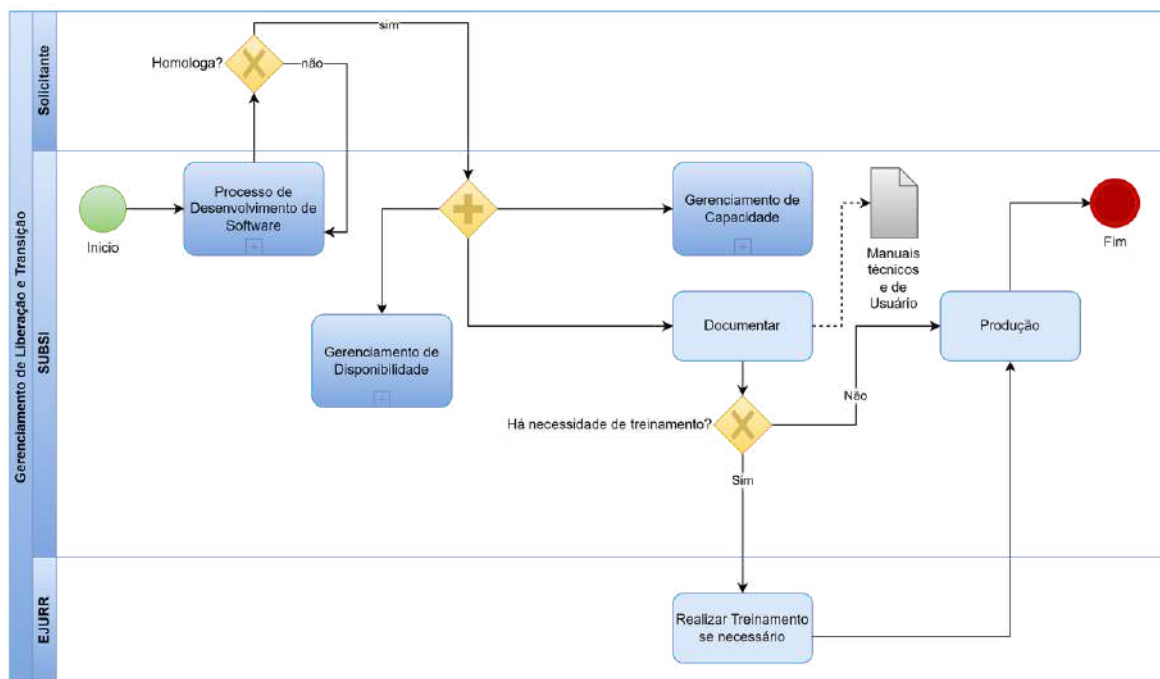
4.44 Fluxograma: P. GTI.24 - Gerenciamento de Liberação e Transição

SIMPLIFICAR

Gerenciamento de Liberação e Transição



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.24.03	Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
17/07/2019	00	Elaboração e Aprovação	Paulo Eduardo - Secretário de TIC
19/07/2021	01	Melhorias no fluxo de trabalho	Antonio Vasconcelos Mesquita Junior - Matrícula 3012205 Wagner Alves Pinheiro - Matrícula 3012154 - Secretário de TIC
03/04/2023	02	Melhorias no fluxo de trabalho	Tiago Lobo - Secretário de TIC Gabriel Vieira - SUBSI
11/04/2024	03	Melhorias no fluxo de trabalho	Tiago Lobo - Secretário de TIC Paulo Itapirema - SUBSI



4.44.1 Entrada

Processo de Desenvolvimento de Software

4.44.2 Saída

Sistema em produção

4.44.3 Documentos relacionados

- Documentos
- Manuais técnicos e de usuários
- Processos
- Desenvolvimento de Software,
- Gerenciamento de Capacidade
- Gerenciamento de Disponibilidade

4.44.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBSI

Executores do processo: SUBSI e EJURR

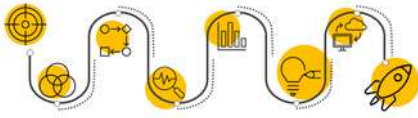
4.44.5 Monitoramento e avaliação

Índice de homologações bem sucedidas

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ homologações bem sucedidas} / n^{\circ} \text{ homologações}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: anual



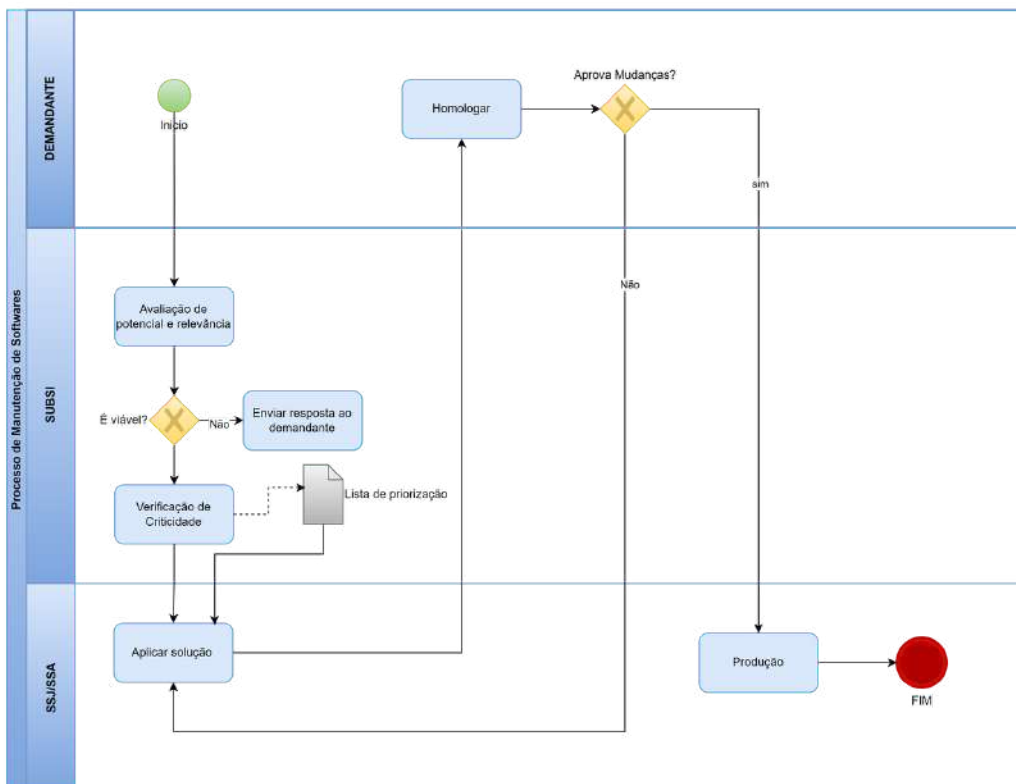
4.45 Fluxograma: P. GTI.40 - Processo de Manutenção de Softwares

SIMPLIFICAR

Processo de Manutenção de Softwares



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.40.03	Tiago Lobo - Secretário de TIC



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
17/07/2019	00	Elaboração e Aprovação	Paulo Eduardo - Secretário de TIC
19/07/2021	01	Melhorias no fluxo de trabalho	Antonio Vasconcelos Mesquita Junior - Matrícula 3012205 Wagner Alves Pinheiro - Matrícula 3012154 - Secretário de TIC
03/04/2023	02	Melhorias no fluxo de trabalho	Tiago Lobo - Secretário de TIC Gabriel Vieira - SUBSI
11/04/2024	03	Melhorias no fluxo de trabalho	Tiago Lobo - Secretário de TIC Paulo Itapirema - SUBSI



4.45.1 Entrada

- Gerenciamento de Problemas
- Monitoramento da necessidade de atualização (quando houver necessidade (novas versões)

4.45.2 Saída

- Software atualizado e/ou corrigido

4.45.3 Documentos relacionados

- Processos
 - Gerenciamento de Problemas
 - Gerenciamento de Mudanças

4.45.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBSI

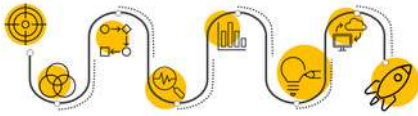
Executores do processo: SUBSI/ SUBCIBER/SUBINF

4.45.5 Monitoramento e avaliação

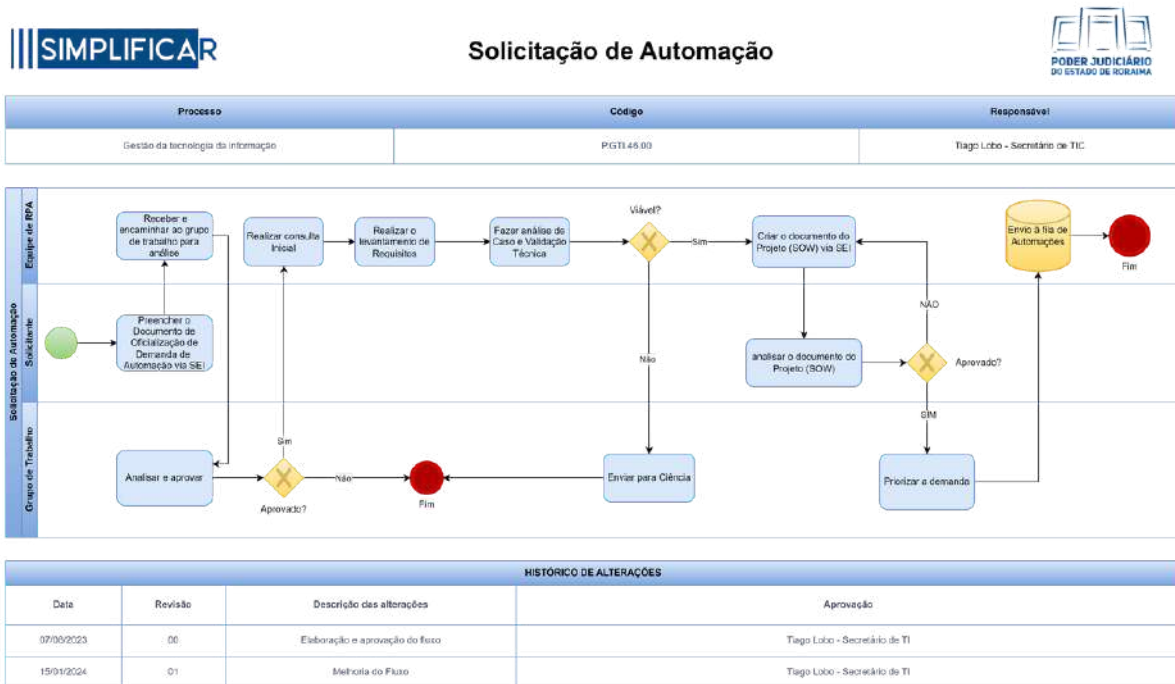
Índice de softwares atualizados

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.46 Fluxograma: P. GTI.46 - Solicitação de Automação



4.46.1 Entrada

- Documento de oficialização de Demandas de automação via SEI

4.46.2 Saída

- Fila de Automação

4.46.3 Documentos relacionados

- Documentação do Projeto(SOW)

4.46.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBSI

Executores do processo: RPA, Grupo Gestor



4.46.5 Monitoramento e avaliação

Índice de Automações viáveis

Fórmula: (pedidos viáveis/pedidos de automação) X 100

Parâmetro: $\geq 70\%$

Periodicidade: anual



4.47.1 Entrada

- Documento de formalização de Demanda

4.47.2 Saída

- Artefatos de contratação elaborados e aprovados
- Licitação
- Publicação dos artefatos no Conneç-jus

4.47.3 Documentos relacionados

- DFD
- ETP
- TR

4.47.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SGA

Executores do processo: SG,SGA.STI, SC – TIC, SUBP, SUBCON, NUJAD, SOF

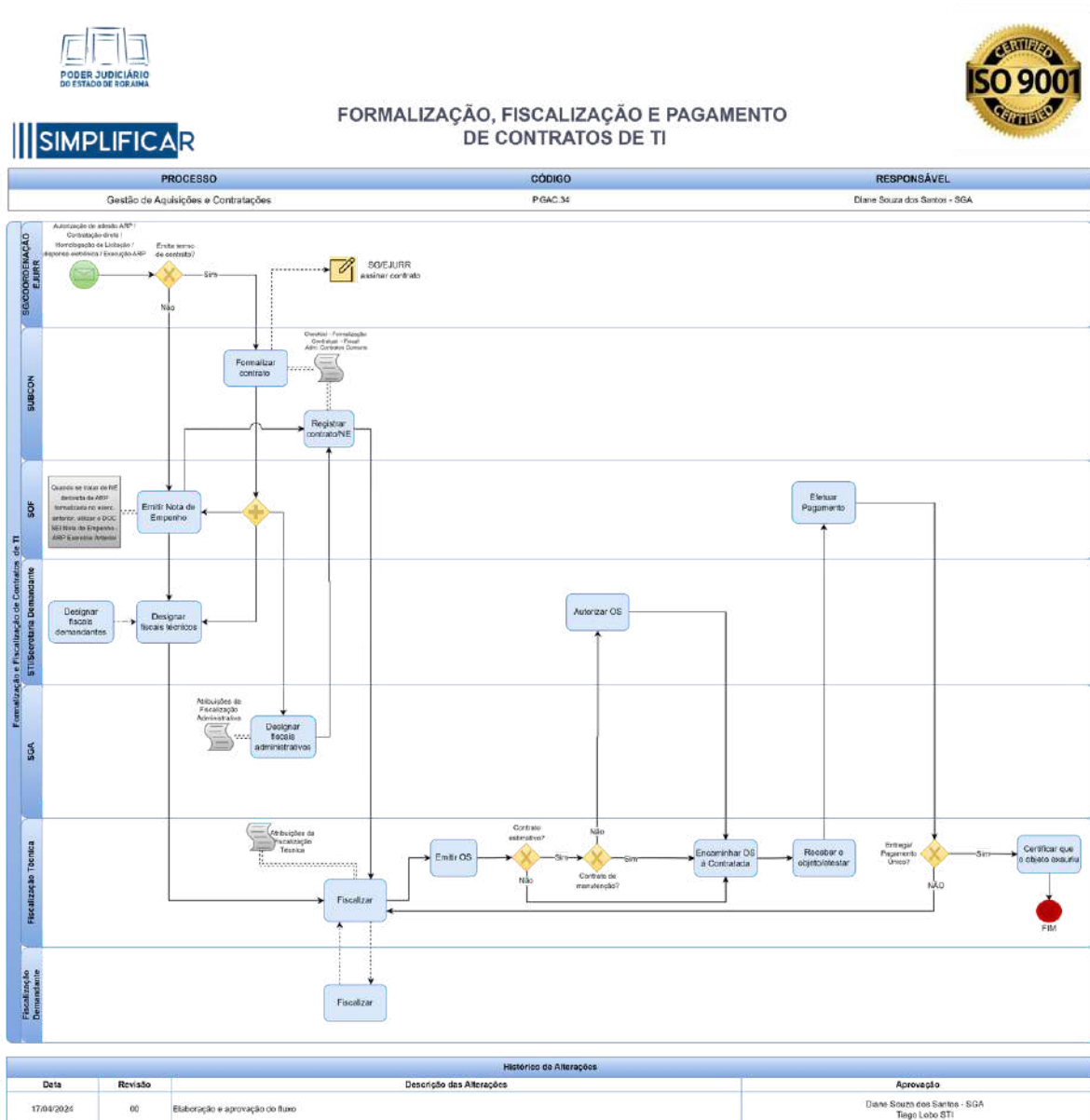
4.47.5 Monitoramento e avaliação

Execução do PAC – TI

Parâmetro 70% executado



4.48 Fluxograma: P.GAC 34 - Formalização, Fiscalização e Pagamento de Contratos de TI





4.48.1 Entrada

- Autorização de adesão ARP
- Contratação direta/
- Homologação de Licitação
- dispensa eletrônica / Execução ARP

4.48.2 Saída

- Certificar que o objeto exauriu

4.48.3 Documentos relacionados

- Contrato
- OS
- NF

4.48.4 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SGA

Executores do processo: SG/ Coordenação da EJURR, SUBCON, SOF, STI,SGA, SFS

4.48.5 Monitoramento e avaliação

Relatório anual das Fiscalizações

5. CONTATOS



Oi, eu sou a Jul.

Sua nova assistente virtual.

Servidores e Magistrados agora podem solicitar suporte de TI via:

- WhatsApp **95 9117-2594**
- Chatbot
- Telefone
- Chamado fácil

STI

Canais de Atendimento de TI - TJRR
Público em Geral

Central de Atendimento
0800 723-1783
(Regiões com DDD 05)
(95) 3198-4141
(Demais Regiões)

E-mail:
atendimento@tjrr.jus.br

Horário de Atendimento:
08h:00 as 18h:00 - De segunda a Sexta

STI

Canais de Atendimento de TI - TJRR

Chamado Fácil
Disponível na intranet

<http://chamadofacil.sondat.com.br/Cliente>

Entrar

Senha:

Senha de novo (A mesma usada para acesso ao OD)

Canal exclusivo para servidores e magistrados

STI

Site: <https://www.tjrr.jus.br/index.php/sti>

E-mail: sti@tjrr.jus.br

Telefone: 3198 - 2825

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Alteração	Responsáveis
00	26/07/2021	Elaboração e aprovação do documento	Wagner Alves Pinheiro Tatiana Brasil Brandão
01	22/05/2023	Atualização dos Processos	Tiago Lobo Tatiana Brasil Brandão
02	16/02/2024	Atualização dos Processos	Tiago Lobo Tatiana Brasil Brandão
03	30/04/2024	Atualização dos Processos	Tiago Lobo Tatiana Brasil Brandão