

GUIA DE PROCEDIMENTOS GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



COMPOSIÇÃO

Desembargador Leonardo Cupello
Presidente

Desembargador Almiro Padilha
Vice - Presidente

Desembargador Erick Linhares
Corregedor - Geral de Justiça

Desembargadora Elaine Bianchi
Ouvidora - Geral

Desembargadora Tânia Vasconcelos
Diretora da Escola Judicial de Roraima

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Secretário de Tecnologia da Informação

Sormany Brilhante

Subsecretário

Allef Weyller Batista Esbell
Carlos Roberto Albuquerque Dias da Silva
José de Nazareno Reis dos Santos
Henrique Acquati Negreiros
Targino Carvalho Peixoto

Chefes de Setor

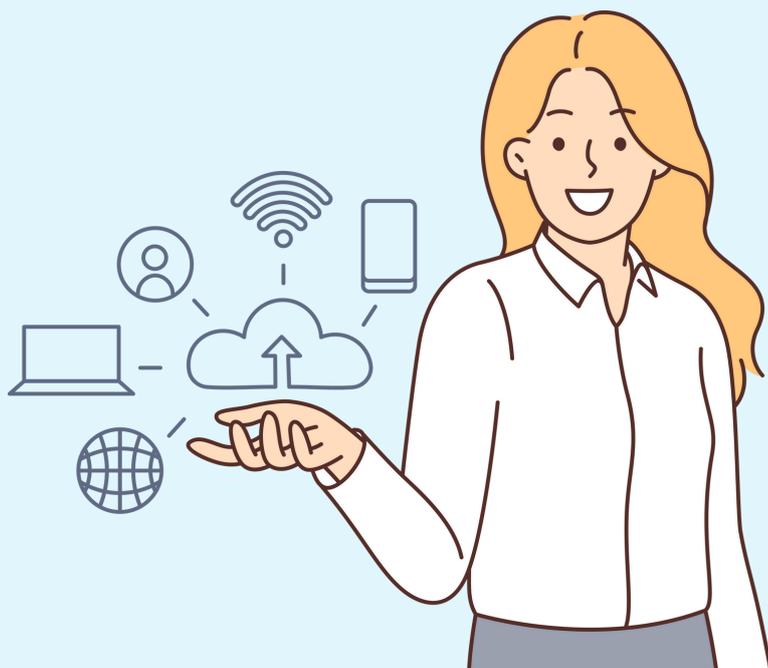
Amanda Cavalcante Sanguanini
Amaro da Rocha e Silva Junior
Carlos Vinicius da Silva Souza
Cinara da Conceição Araujo
Crispim José de Melo Neto
George Wilson Lima Rodrigues
Marco Aurélio Carvalho Feitosa
Saimon Alberto Coelho Palácio Pereira

HISTÓRIO DE VERSÕES

VERSÃO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	DATA
0	Elaboração e Aprovação	Tatiana Brasil Brandão Wagner Alves Pinheiro	07/2021
1	Revisão, inclusão de Processos	Tatiana Brasil Brandão Tiago Lobo	05/2023
2	Revisão, inclusão e exclusão de processos. Inclusão do item Monitoramento e avaliação	Tatiana Brasil Brandão Tiago Lobo	02/2024
3	Revisão, inclusão e exclusão de processos.	Sormany Brilhante Tatiana Brasil Brandão	04/2025
4	Remodelagem com revisão dos nomes dos processos, inclusão de processos.	Sormany Brilhante Tatiana Brasil Brandão	06/2025

SUMÁRIO

- 01** OBJETIVOS ESPECÍFICOS
- 02** CONCEITOS CHAVES
- 03** ESCOPO
- 04** ÁRVORE DE PROCESSOS DA TI
- 05** INSTRUÇÕES DE TRABALHO
- 06** 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

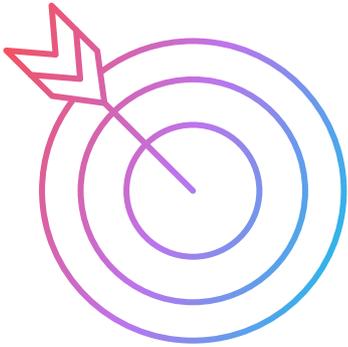
Bem-vindo ao Guia de Procedimentos da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima. Este guia foi criado para fornecer uma abordagem abrangente e prática para a implementação e aprimoramento da gestão de atividades da STI.

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. ÁRVORE DE PROCESSOS DA TI



SIMPLIFICAR

GERIR TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Unidade Responsável: Secretaria de Tecnologia da Informação

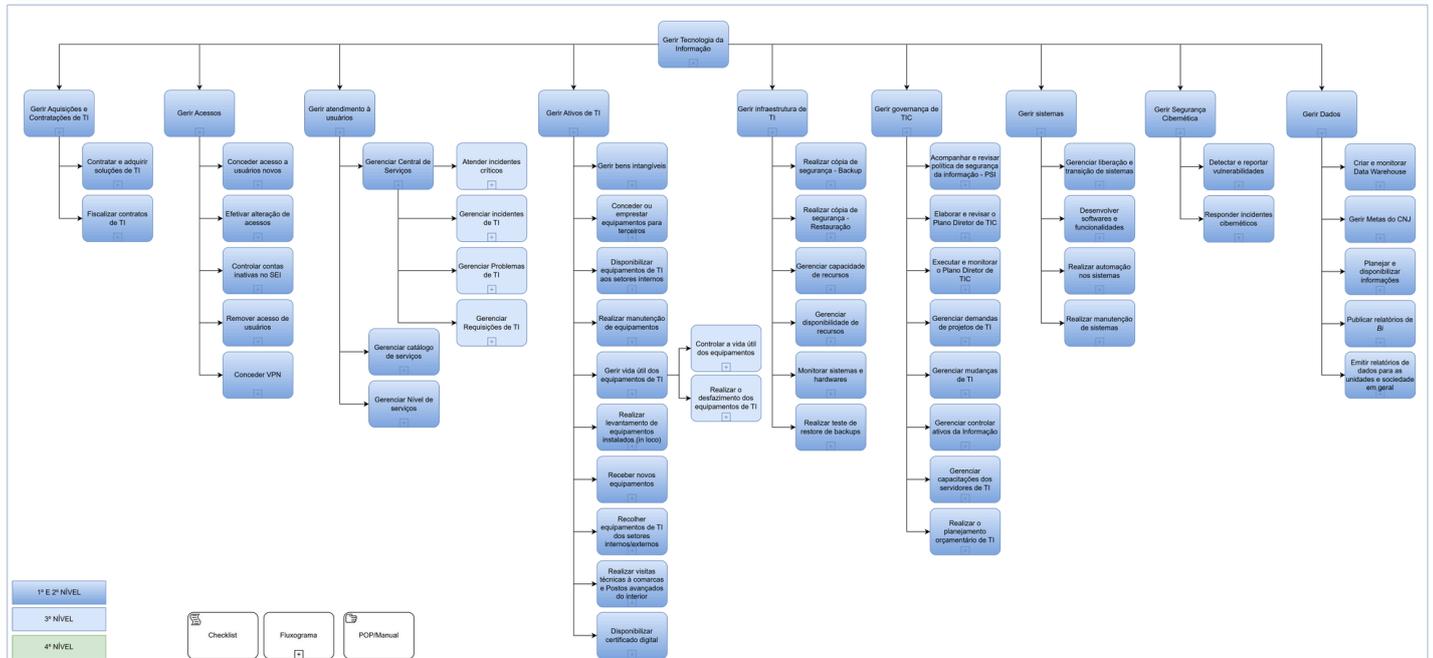
Código:

Responsável: Somany Brilhante - Secretário de Tecnologia da Informação

Missão da Unidade:

Prover o Poder Judiciário de soluções e inovações em tecnologia propiciando a evolução constante dos processos de negócio.

Classificação do Processo: Governança Institucional



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
	00	Construção e aprovação da Árvore de Processos	Somany Brilhante - Secretário de Tecnologia da Informação

5. INSTRUÇÕES DE TRABALHO

Gerir Aquisições e Contratações de TI

4.1 Contratar e adquirir soluções de TI

4.1.1 Fluxograma: - P.GAC.03

- [Acesse aqui](#)

4.1.2 Entrada

Unidade demandante verifica se há previsão no PAC se sim elabora DFD

4.1.3 Saída

Fluxo de Licitação fase Externa

4.1.4 Documentos relacionados

- Instituição de Equipe de Contratação, DFD, ETP, TR, Minuta de contrato

4.1.5 Papéis e responsabilidades

- Gestor do Processo: SGA
- Executores do processo: STI, Equipe de contratação, SC - TIC, SUBP, SUBO, SUCON SULBALC, SGA, SG, NUJAD, SOF

4.1.6 Monitoramento e avaliação

Índice de contratos efetuados

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de estudos realizados} / n^{\circ} \text{ de contratos efetivados}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.2 Fluxograma: P. GAC. 34

4.2.1 Fiscalizar contratos de TI

- [Acesse aqui](#)

4.2.2 Entrada

SEI (autorização de adesão a ARP/ contratação direta/ homologação de Licitação? dispensa eletrônica/ Execução ARP)

4.2.3 Saída

Fiscalização (OS, Certificado que objeto exauriu)

4.2.4 Documentos relacionados

- Documentos:
 - Checklist – Formalização contratual, Atribuições da Fiscalização Administrativa, Atribuições da fiscalização técnica

4.2.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SGA

Executores do processo: SG, SUBCON, SOF, STI, SGS. Fiscal do contrato

4.2.6 Monitoramento e avaliação

Número de fiscalizações

Periodicidade: Mensal



Gerir Acessos

4.3 Fluxograma: - P.GTI.07

4.3.1 Conceder Acesso a Usuários Novos

- [Acesse aqui](#)

4.3.2 Entrada

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

4.3.3 Saída

Acessos concedidos

4.3.4 Documentos relacionados

Não se aplica

4.3.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: SGP/SGM, STI, CGJ e Magistrado Responsável

4.3.6 Monitoramento e Avaliação

Índice de Cumprimento da SLA

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

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



4.4 Fluxograma: P.GTI.09

4.4.1 Efetivar Alteração de Acessos

- [Acesse aqui](#)

4.4.2 Entrada

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

4.4.3 Saída

Acessos solicitados

4.4.4 Documentos relacionados

Não se aplica

4.4.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

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

4.4.6 Monitoramento e avaliação

Índice de Cumprimento da SLA

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

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



4.5 Fluxograma: P. GTI. 50

4.5.1 Controlar Cotas Inativas do SEI

- [Acesse aqui](#)

4.5.2 Entrada

SEI – Termo de abertura

4.5.3 Saída

Ciência do Relatório

4.5.4 Documentos relacionados

Relatório Mensal da última visita de cada usuário

4.5.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS, SUBSI, STI, SG

4.5.6 Monitoramento e avaliação

Número de usuários desativados

Periodicidade: Mensal



4.6 Fluxograma: P. GTI.45

4.6.1 Remover acesso de usuários

- [Acesse aqui](#)

4.6.2 Entrada

- SEI para STI com Nome, Matrícula e Lotação

4.6.3 Saída

- Acessos removidos

4.6.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.6.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, SGP/SGM

4.6.6 Monitoramento e avaliação

Nº de acesso removidos

Periodicidade: anual



4.7 Fluxograma: P. GTI.20

4.7.1 Conceder VPN

- [Acesse aqui](#)

4.7.2 Entrada

- Pedido de VPN (SEI)

4.7.3 Saída

- VPN instalada e funcional

4.7.4 Documentos relacionados

- Guia de boas práticas de Segurança

4.7.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCIBER

Executores do processo: SUBCIBER, STI, SUBCS

4.7.6 Monitoramento e avaliação

Nº de VPN instaladas

Periodicidade: Anual



Gerir Atendimento a usuários

4.8 Fluxograma: P. GTI.04

4.8.1 Gerenciar Central de Serviços

- [Acesse aqui](#)

4.8.2 Entrada

Canais de atendimento

4.8.3 Saída

Processo de Gerenciar Incidentes, Processo de Gerenciar de Requisições

4.8.4 Documentos relacionados

Processos: Gerenciar Incidentes de TI, Gerenciar Requisições de TI, Atender Incidentes Críticos de TI

Documentos: Roteiro de atendimento, Procedimento de cadastro de usuários no sistema de chamados

4.8.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: Central de Serviços – SUBCS

Executores do processo: Central de Serviços – SUBCS

4.8.6 Monitoramento e avaliação

Índice de chamados atendidos dentro da SLA

Fórmula: (chamados atendidos/chamados atendidos dentro da sla) X 100

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: Mensal



4.9 Fluxograma: P. GTI.05

4.9.1 Gerenciar Incidentes de TI

- [Acesse aqui](#)

4.9.2 Entrada

Processo de Gerenciar Central de Serviços

4.9.3 Saída

Incidente resolvido e pesquisa de satisfação

4.9.4 Documentos relacionados

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

Processos: Gerenciar da Central de Serviços, Atender Incidentes Críticos, Gerenciar Requisições

4.9.5 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

4.9.6 Monitoramento e avaliação

Índice de chamados solucionados

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

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



4.10 Fluxograma: P. GTI.10

4.10.1 Atender Incidente Crítico

- [Acesse aqui](#)

4.10.2 Entrada

Gerenciar Central de Serviços

4.10.3 Saída

Incidente Resolvidos

Notificações a ETIR

4.10.4 Documentos relacionados

Não se aplica

4.10.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

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

4.10.6 Monitoramento e avaliação

Índice de resolução de incidentes críticos

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

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



4.11 Fluxograma: P. GTI.27

4.11.1 Gerenciar Problemas de TI

- [Acesse aqui](#)

4.11.2 Entrada

- Gerenciar Incidentes de TI

4.11.3 Saída

- Problema resolvido

4.11.4 Documentos relacionados

- Processos
- Gerenciar de Incidentes
- Gerenciar de Mudanças

4.11.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS

4.11.6 Monitoramento e avaliação

Índice de problemas resolvidos

Fórmula: $(\text{problemas}/\text{problemas resolvidos}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.12 Fluxograma: P. GTI.06

4.12.1 Gerenciamento de Requisições de TIC

- [Acesse aqui](#)

4.12.2 Entrada

- Processo de Gerenciamento da Central de Serviços

4.12.3 Saída

- Requisição atendida
- Pesquisa de satisfação

4.12.4 Documentos relacionados

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

4.12.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: Solicitante, SUBCS e grupo solucionador responsável

4.12.6 Monitoramento e avaliação

Índice de requisições atendidas dentro da sla

Fórmula: $(\text{requisições atendidas} / \text{requisições atendidas dentro da sla}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



4.13 Fluxograma: P. GTI.21

4.13.1 Gerenciar Catálogo de Serviços de TIC

- [Acesse aqui](#)

4.13.2 Entrada

Informações do catálogo de serviços

4.13.3 Saída

Catálogo de serviços atualizado

Ferramenta de gerenciamento de serviços atualizada

4.13.4 Documentos relacionados

Documentos: Catálogo de Serviços

Processos: Gerenciar Nível de Serviços

4.13.5 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

4.13.6 Monitoramento e avaliação

Índice de Serviços catalogados

formula (serviços existentes/serviços catalogados) x100

Parâmetro: 100%

Periodicidade: anual



4.14 Fluxograma: P. GTI.26

4.14.1 Gerenciar Níveis de Serviços

- [Acesse aqui](#)

4.14.2 Entrada

- Novos serviços

4.14.3 Saída

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

4.14.4 Documentos relacionados

- Documentos – Catálogo de Serviços

4.14.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS e Comitê de Governança

4.14.6 Monitoramento e avaliação

Índice de SLA atendidos

Fórmula: $(\text{serviços atendidos} / \text{serviços atendidos dentro da sla}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.15 Fluxograma: P. GTI.52

4.15.1 Acessar IA

- [Acesse aqui](#)

4.15.2 Entrada

- Email ou SEI solicitando acesso

4.15.3 Saída

- Acesso concedido

4.15.4 Documentos relacionados

- não se aplica

4.15.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS e usuário

4.15.6 Monitoramento e avaliação

Índice

Fórmula: $(\text{solicitações}/\text{solicitações atendidas}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: anual



Gerir Ativos de TI

4.16 Fluxograma: P. GTI.11

4.16.1 Gerir Bens Intangíveis de TI

- [Acesse aqui](#)

4.16.2 Entrada

Bem e nota fiscal

4.16.3 Saída

Recebimento definitivo do bem

4.16.4 Documentos relacionados

Não se aplica

4.16.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: Fiscal do Contrato

Executores do processo: Fiscal do Contrato, SUBP e CRAM



4.17 Fluxograma: P. GTI.12

4.17.1 Conceder ou Emprestar Equipamentos para Terceiros

- [Acesse aqui](#)

4.17.2 Entrada

SEI – Solicitando Equipamento

4.17.3 Saída

Entrega do equipamento e SEI contendo Cautela assinada

4.17.4 Documentos relacionados

Cautela – modelo SEI

4.17.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: STI, SUBCS e SUBP

4.17.6 Monitoramento e avaliação

Índice de equipamentos cedidos

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

Parâmetro: $\leq 5\%$

Periodicidade: anual



4.18 Fluxograma: P. GTI.15

4.18.1 Disponibilizar Equipamentos de TI aos Setores Internos

- [Acesse aqui](#)

4.18.2 Entrada

Solicitação de equipamento via chamado

4.18.3 Saída

Entrega do equipamento e atualização da localização do equipamento no GRP-WEB

4.18.4 Documentos relacionados

GRP -WEB - sistema

4.18.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS

4.18.6 Monitoramento e avaliação

Índice de equipamentos entregues

Fórmula: $(\text{total de solicitações/equipamentos entregues}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.19 Fluxograma: P. GTI.31

4.19.1 Realizar Manutenção de Equipamentos

- [Acesse aqui](#)

4.19.2 Entrada

- Solicitação via chamados.

4.19.3 Saída

- Equipamento em pleno funcionamento.

4.19.4 Documentos relacionados

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

4.19.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

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

4.19.6 Monitoramento e avaliação

Índice numero de equipamentos recuperados

Fórmula: $(\text{equipamentos defeituosos}/\text{equipamentos recuperados}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 70\%$

Periodicidade: anual



4.20 Fluxograma: P. GTI.37

4.20.1 Controlar Vida Útil dos Equipamentos de TI

- [Acesse aqui](#)

4.20.2 Entrada

- Base de dados de equipamentos de TI

4.20.3 Saída

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

4.20.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.20.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS

4.20.6 Monitoramento e avaliação

Índice de equipamentos monitorados

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de equipamentos existentes} / n^{\circ} \text{ de equipamentos monitorados}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: anual



4.21 Fluxograma: P. GTI.36

4.21.1 Realizar Desfazimento dos Equipamentos de TI

- [Acesse aqui](#)

4.21.2 Entrada

- SEI da STI solicitando o equipamento

4.21.3 Saída

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

4.21.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.21.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

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

4.21.6 Monitoramento e avaliação

Parâmetro: número de equipamentos preparados para o desfazimento

Periodicidade: anual



4.22 Fluxograma: P. GTI.39

4.22.1 Realizar Levantamento de Equipamentos Instalados (In Loco)

- [Acesse aqui](#)

4.22.2 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

4.22.3 Saída

- Relatório dos itens no setor

4.22.4 Documentos relacionados

- Relatório de Equipamentos no setor

4.22.5 Papéis e responsabilidades

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

4.22.6 Monitoramento e avaliação

Parâmetro: relatório de equipamentos lotados atualizado

Periodicidade: anual



4.23 Fluxograma: P. GTI.42

4.23.1 Receber Novos Equipamentos

- [Acesse aqui](#)

4.23.2 Entrada

- Chegada de novos equipamentos via transportadora.

4.23.3 Saída

- Equipamentos recebidos e prontos para distribuição

4.23.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.23.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS

4.23.6 Monitoramento e avaliação

Índice de recebimentos definitivos

Fórmula: $(n.^{\circ} \text{ recebimentos provisórios} / n.^{\circ} \text{ recebimentos definitivos}) \times 100$

Parâmetro: igual ou maior a 95% de recebimentos definitivos

Periodicidade: anual



4.24 Fluxograma: P. GTI.43

4.24.1 Recolher Equipamentos de TI dos Setores Internos/Externos

- [Acesse aqui](#)

4.24.2 Entrada

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

4.24.3 Saída

- Relatórios publicados

4.24.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.24.5 Papéis e responsabilidades

- Gestor do Processo: SUBDAD
- Executores do processo: SUBDAD

4.24.6 Monitoramento e avaliação

Índice relatórios publicados

Fórmula: relatórios/ relatórios publicados) x 100

Parâmetro: >90%

Periodicidade: anual



4.25 Fluxograma: P. GTI.47

4.25.1 Realizar visitas Técnicas às Comarcas e Postos avançados do Interior

- [Acesse aqui](#)

4.25.2 Entrada

- Subprocesso de Gerenciamento da Central de Serviços
- Evento do calendário de Visitas Técnicas

4.25.3 Saída

- Incidentes resolvidos e requisições atendidas

4.25.4 Documentos relacionados

- Processos
 - Gerenciamento da Central de Serviços
- Documentos
 - Serviço de transporte VIA SEI

4.25.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS

4.25.6 Monitoramento e avaliação

Relatório das Visitas

Periodicidade: após cada visita



4.26 Fluxograma: P. GTI.49

4.26.1 Disponibilizar Certificado Digital

- [Acesse aqui](#)

4.26.2 Entrada

- Sistema de chamado

4.26.3 Saída

- Certificado digital

4.26.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.26.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SFS-TIC

Executores do processo: SUBCS, SFS-TIC, Demandante

4.26.6 Monitoramento e avaliação

Nº de certificado emitido

Periodicidade: anual



Gerir Infraestrutura de TI

4.27 Fluxograma: P. GTI.02

4.27.1 Realizar Cópia de Segurança - Backup

- [Acesse aqui](#)

4.27.2 Entrada

Dados do Sistema

4.27.3 Saída

Servidor de Backup atualizados

4.27.4 Documentos relacionados

Não se Aplica

4.27.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

Executores do processo: SUBINF, Setor de Aplicações e Segurança

4.27.6 Monitoramento e avaliação

Índice de Backups realizados

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

Parâmetro: $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



4.28 Fluxograma: P. GTI.01

4.28.1 Realizar Cópia de Segurança - Restauração

- [Acesse aqui](#)

4.28.2 Entrada

Pedido de restauração - Chamado via sistema de Gerenciamento de serviços

4.28.3 Saída

Servidor de Backup atualizados

4.28.4 Documentos relacionados

Não se Aplica

4.28.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

Executores do processo: SUBINF, Setor de Aplicações e Segurança

4.28.6 Monitoramento e avaliação

Índice de restaurações bem sucedidas

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

Parâmetro: Índice $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



4.29 Fluxograma: P. GTI.51

4.29.1 Realizar Teste de Restore de Backups

- [Acesse aqui](#)

4.29.2 Entrada

- Requisição de teste de Backup

4.29.3 Saída

- Restore de Backup , Parecer Técnico

4.29.4 Documentos relacionados

- Processo de Realizar Cópia de Segurança – Restauração

4.29.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCIBER

Executores do processo: SUBCIBER, STI, administrador do Backup

4.29.6 Monitoramento e avaliação

Nº de Restores de Backups bem sucedidos



4.30 Fluxograma: P. GTI.18

4.30.1 Gerenciar Capacidade de Recursos

- [Acesse aqui](#)

4.30.2 Entrada

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

4.30.3 Saída

Plano de Capacidade, Plano de Contratações

4.30.4 Documentos relacionados

Documentos: Plano de Capacidade, Plano de Contratações

4.30.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

Executores do processo: SUBINF, CGestTIC, CGTIC

4.30.6 Monitoramento e avaliação

Índice de ocupação dos recursos

Parâmetro: $\leq 90\%$

Periodicidade: Mensal



4.31 Fluxograma: P. GTI.23

4.31.1 Gerenciar Disponibilidade de Recursos

- [Acesse aqui](#)

4.31.2 Entrada

Serviços de TIC

4.31.3 Saída

Plano de disponibilidade

4.31.4 Documentos relacionados

Documentos: Plano de disponibilidade

4.31.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

Executores do processo: SUBINF, CGestTIC e CGTIC

4.31.6 Monitoramento e avaliação

Índice de disponibilidade dos sistemas

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: anual



4.32 Fluxograma: P. GTI.03

4.32.1 Monitorar Sistemas e Hardwares

- [Acesse aqui](#)

4.32.2 Entrada

- Serviços monitorados
- Sistema Projudi
- Ativos de Rede (switches, no-breaks, roteadores, links contratados etc.)
- Servidores (banco de dados, aplicações, sistemas operacionais)

4.32.3 Saída

- Monitoramento

4.32.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.32.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

Executores do processo: SUBINF

4.32.6 Monitoramento e avaliação

Índice de disponibilidade dos sistemas

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



Gerir Governança de TIC

4.33 Fluxograma: - P.GTI.08

4.33.1 Acompanhar e Revisar Política de Segurança da Informação - PSI

- [Acesse aqui](#)

4.33.2 Entrada

SEI – solicitando alterações da PSI

4.33.3 Saída

PSI alterada

4.33.4 Documentos relacionados

Política da Segurança da Informação – PSI

4.33.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, CSI, NUCRI e Presidência

4.33.6 Monitoramento e Avaliação

Periodicidade: anual



4.34 Fluxograma: P. GTI.35

4.34.1 Elaborar e revisar o Plano Diretor de TIC- PDTIC

- [Acesse aqui](#)

4.34.2 Entrada

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

4.34.3 Saída

- PDTIC

4.34.4 Documentos relacionados

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

4.34.5 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

4.34.6 Monitoramento e avaliação

Parâmetro: PDTIC publicado

Periodicidade: Bianual



4.35 Fluxograma: P. GTI.17

4.35.1 Executar e Monitorar o Plano diretor de TIC - PDTIC

- [Acesse aqui](#)

4.35.2 Entrada

PDTIC publicado

4.35.3 Saída

Planejamento Orçamentário, Planos de Ação PDTIC atualizado

4.35.4 Documentos relacionados

Processos: Gerenciar demandas de Projetos de TI, Realizar Planejamento Orçamentário de TI. Documentos: PDTIC , Plano de Ação

4.35.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

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

4.35.6 Monitoramento e avaliação

Índice de execução do PDTIC

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

Parâmetro: >=80%

Periodicidade: BIANUAL



4.36 Fluxograma: P. GTI.30

4.36.1 Gerenciar Demandas de Projetos de TI

- [Acesse aqui](#)

4.36.2 Entrada

Formulário de demandas do SEI

4.36.3 Saída

Solicitação executada

4.36.4 Documentos relacionados

Documentos: Formulário de solicitação e Lista de Demandas Priorizadas

4.36.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

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

4.36.6 Monitoramento e avaliação

Índice demandas executadas

formula (demandas recebidas viáveis/demandas executadas) x100

Parâmetro: $\geq 70\%$

Periodicidade: anual



4.37 Fluxograma: P. GTI.25

4.37.1 Gerenciar Mudanças de TI

- [Acesse aqui](#)

4.37.2 Entrada

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

4.37.3 Saída

- Plano de mudança
- Relatório de aceitação
- Mudança executada

4.37.4 Documentos relacionados

- Processos: Gerenciar Problemas de TI,
- Documentos: Plano de mudança, Relatório de aceitação

4.37.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBSI

Executores do processo: SUBSI e EJURR

4.37.6 Monitoramento e avaliação

Índice de mudanças bem sucedidas

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

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.38 Fluxograma: P. GTI.28

4.38.1 Gerenciar e Controlar Ativos de Informação

- [Acesse aqui](#)

4.38.2 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

4.38.3 Saída

- Base de informações de ativos de TIC atualizada

4.38.4 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 Gerenciar a Continuidade de Serviços Essenciais

4.38.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI e Comitê Gestor de TI

4.38.6 Monitoramento e avaliação

Parâmetro: Base de ativos atualizada

Periodicidade: semestral



4.39 Fluxograma: P. GTI.19

4.39.1 Gerenciar Capacitação dos servidores de TI

- [Acesse aqui](#)

4.39.2 Entrada

Demandas dos servidores de TI

Demandas do programa gestão por competências

4.39.3 Saída

Plano de Capacitação de TI

Contratações dos cursos de capacitação

4.39.4 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

4.39.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, CGestTIC e EJURR

4.39.6 Monitoramento e avaliação

Índice de cumprimento do Plano de Capacitação

formula (nº de cursos no plano/nº de cursos executados) x100

Parâmetro: >= 85%

Periodicidade: anual



4.40 Fluxograma: P. GTI.34

4.40.1 Realizar o Planejamento Orçamentário de TI

- [Acesse aqui](#)

4.40.2 Entrada

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

4.40.3 Saída

- Plano de Contratações de TIC

4.40.4 Documentos relacionados

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

4.40.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

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

4.40.6 Monitoramento e avaliação

Índice de execução do Orçamento

Fórmula: $(\text{orçamento/orçamento executado}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



Gerir Sistemas

4.41 Fluxograma: P. GTI.24

4.41.1 Gerenciar de Liberação e Transição de Sistemas

- [Acesse aqui](#)

4.41.2 Entrada

Processo de Desenvolvimento de Software

4.41.3 Saída

Sistema novo homologado

4.41.4 Documentos relacionados

Documentos

- Manuais técnicos e de usuários

Processos

- Desenvolver Softwares e funcionalidade,
- Gerenciar Capacidade de recursos
- Gerenciar Disponibilidade de recursos

4.41.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBSI

Executores do processo: SUBSI e EJURR

4.41.6 Monitoramento e avaliação

Índice de homologações bem sucedidas

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

Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: anual



4.42 Fluxograma: P. GTI.38

4.42.1 Desenvolver de Softwares e funcionalidades

- [Acesse aqui](#)

4.42.2 Entrada

- Gerenciar demandas

4.42.3 Saída

- Software pronto para o processo de liberação e transição

4.42.4 Documentos relacionados

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

4.42.5 Papéis e responsabilidades

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

4.42.6 Monitoramento e avaliação

Índice de softwares desenvolvidos e homologados

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

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.43 Fluxograma: P. GTI.46

4.43.1 Realizar Automação de Sistemas

- [Acesse aqui](#)

4.43.2 Entrada

- Documento de oficialização de Demandas de automação via SEI

4.43.3 Saída

- Fila de Automação

4.43.4 Documentos relacionados

- Documentação do Projeto(SOW)

4.43.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: RPA

Executores do processo: RPA, Grupo Gestor

4.43.6 Monitoramento e avaliação

Índice de Automações viáveis

Fórmula: $(\text{pedidos de automação} / \text{pedidos viáveis}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 70\%$

Periodicidade: anual



4.44 Fluxograma: P. GTI.40

4.44.1 Realizar Manutenção de Sistemas

- [Acesse aqui](#)

4.44.2 Entrada

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

4.44.3 Saída

- Software atualizado e/ou corrigido

4.44.4 Documentos relacionados

- Processos
 - Gerenciar Problemas de TI
 - Gerenciar Mudanças de TI

4.44.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBSI

Executores do processo: SUBSI/ SUBCIBER/SUBINF

4.44.6 Monitoramento e avaliação

Índice de softwares atualizados

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



Gerir Dados

4.45 Fluxograma: P. GTI.13

4.45.1 Criar e Monitoramento de Data Warehouse

- [Acesse aqui](#)

4.45.2 Entrada

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

4.45.3 Saída

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

4.45.4 Documentos relacionados

Gerenciar Capacidade de Recursos

4.45.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SED

Executores do processo: SED

4.45.6 Monitoramento e avaliação

Índice de atualização bem sucedida do banco

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

Parâmetro: $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



4.46 Fluxograma: P. GTI.29

4.46.1 Gerir Metas do CNJ

- [Acesse aqui](#)

4.46.2 Entrada

- Estratégicas do CNJ – lançadas anualmente (Glossário)

4.46.3 Saída

- Publicar relatórios

4.46.4 Documentos relacionados

- Processos
 - Publicar relatórios

4.46.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBDAD

Executores do processo: SUBDAD e Área fim

4.46.6 Monitoramento e avaliação

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

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

Parâmetro: 100%

Periodicidade: mensal



4.47 Fluxograma: P. GTI.32

4.47.1 Planejamento de Disponibilização de Informações

- [Acesse aqui](#)

4.47.2 Entrada

- Planejamento Estratégico do Tribunal (PEI)

4.47.3 Saída

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

4.47.4 Documentos relacionados

- Processos: Publicar relatórios

4.47.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBDAD

Executores do processo: SUBDAD

4.47.6 Monitoramento e avaliação

Número painéis publicados

Parâmetro: Painéis que atendam as necessidades do PEI

Periodicidade: anual



4.48 Fluxograma: P. GTI.41

4.48.1 Publicar Relatórios

- [Acesse aqui](#)

4.48.2 Entrada

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

4.48.3 Saída

- Relatórios publicados

4.48.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.48.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBDAD

Executores do processo: SUBDAD

4.48.6 Monitoramento e avaliação

Índice relatórios publicados

Fórmula: relatórios/ relatórios publicados) x 100

Parâmetro: >90%

Periodicidade: anual



4.49 Fluxograma: P. GTI.44

4.49.1 Emitir relatórios de dados para Unidades e Sociedade em Geral

- [Acesse aqui](#)

4.49.2 Entrada

- SEI de solicitação encaminhado a SCD

4.49.3 Saída

- relatório solicitado

4.49.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.49.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SCD

Executores do processo: SCD

4.49.6 Monitoramento e avaliação

Índice de relatório emitidos

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

Parâmetro: $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



Gerir Segurança Cibernética

4.50 Fluxograma: P. GTI.14

4.50.1 Detectar e reportar Vulnerabilidades

- [Acesse aqui](#)

4.50.2 Entrada

Plano de testes

4.50.3 Saída

Riscos mitigados

4.50.4 Documentos relacionados

Plano de Testes, Protocolos de Segurança de TI

4.50.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCIBER

Executores do processo: STI, SUBCIBER e Grupos de solucionadores

4.50.6 Monitoramento e avaliação

Índice de riscos mitigados

Fórmula: $(\text{riscos detectados} / \text{riscos mitigados}) \times 100$

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.51 Fluxograma: P. GTI.48

4.51.1 Responder Incidentes Cibernéticos

- [Acesse aqui](#)

4.51.2 Entrada

- Notificação de incidente de segurança cibernética

4.51.3 Saída

- Incidente resolvido, documentação (lições aprendidas, aviso aos titulares de dados)

4.51.4 Documentos relacionados

- Protocolos de segurança de TI

4.51.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, ETIT, Presidência, Comitê de crises cibernéticas, Encarregado de dados

4.51.6 Monitoramento e avaliação

Nº incidentes resolvidos

Periodicidade: anual



4.52 Fluxograma: P. GTI.53

4.52.1 Responder Incidentes Cibernéticos

- [Acesse aqui](#)

4.51.2 Entrada

- Formulário via SEI

4.51.3 Saída

- Credencial concedida

4.51.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.51.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCIBER

Executores do processo: STI, SUNBINF – TIC, SUBCS, STI – Gabinete

4.51.6 Monitoramento e avaliação

Nº Credencial concedidas

Periodicidade: anual

5. CONTATOS

CANAIS DE ATENDIMENTO DE TI

Canal exclusivo para servidores e magistrados
Assistente Virtual JÚ



Adicione em sua lista de contatos o número do **Central de atendimento** (95)997-2394

Localize na intranet o assistente virtual e abra sua solicitação.

PODER JUDICIÁRIO
Secretaria de Tecnologia da Informação

CANAIS DE ATENDIMENTO DE TI

CENTRAL DE ATENDIMENTO
0800 723-1783
(Regrão com DDD 95)
(95) 3198-4141
(Demais Regiões)

E-MAIL
atendimento@tjrr.jus.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
08h:00 às 18h:00 - De segunda à Sexta

PODER JUDICIÁRIO
Secretaria de Tecnologia da Informação

CANAIS DE ATENDIMENTO DE TI

Canal exclusivo para servidores e magistrados
Disponível na intranet

CHAMADO FÁCIL



Entrar

Usuário:

Senha:

Lembre-se de mim

PODER JUDICIÁRIO
Secretaria de Tecnologia da Informação

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

E-mail: sti@tjrr.jus.br / atendimento@tjrr.jus.br

Telefone: 3198 - 2825 / 3198-4141