

GUIA DE PROCEDIMENTOS GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

GUIA DE
PROCEDIMENTOS DE
TI

ELABORADO POR
Secretaria de
Tecnologia da
Informação

Versão 03
Abril 2025



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

Paulo Richard Perdiz Itapirema

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

Henrique Acquati Negreiros

Marco Aurélio Carvalho Feitosa

SUMÁRIO

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



GUIA

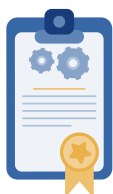
Este guia de procedimentos tem como objetivo fornecer diretrizes e orientações para a eficiente execução das atividades da Secretaria de Tecnologia da Informação. O guia detalha os principais procedimentos da STI, definindo as responsabilidades dos servidores envolvidos e estabelece os métodos necessários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



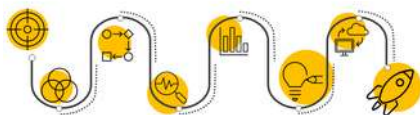
- **Processo:** É um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que utilizam entradas para entregar um resultado pretendido
- **Mapeamento de Processos:** O mapeamento de processos envolve a representação visual ou diagramática dos processos da organização, ajudando a compreensão das etapas, 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

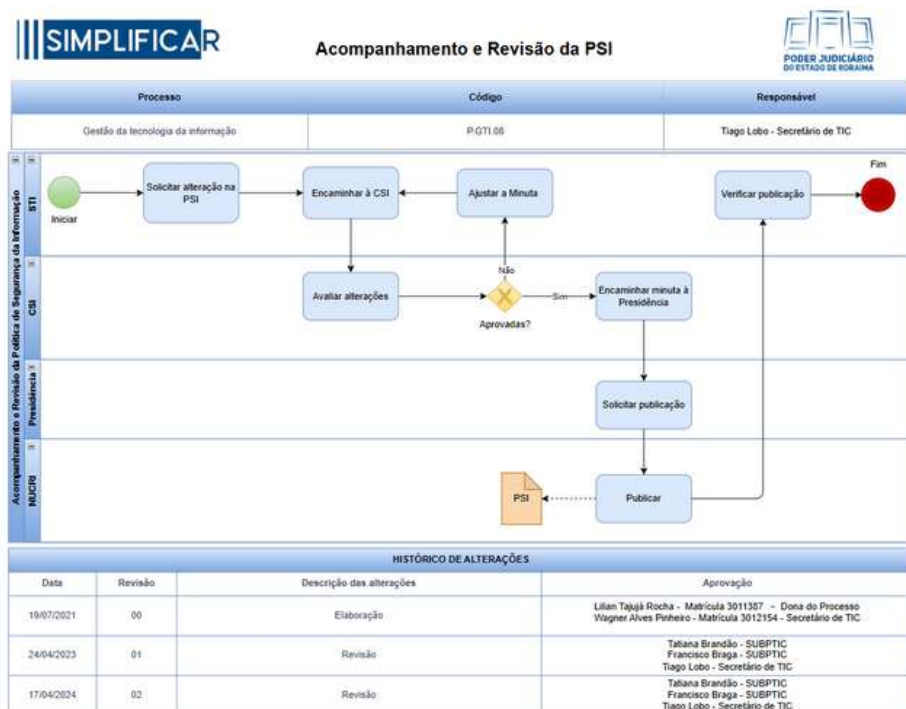
Este guia do processos da STI abrange os seguintes aspectos:

- **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.



4.2 Fluxograma: - P.GTI.08.02

4.2.1 Acompanhamento da Política de Segurança da Informação



4.2.2 Entrada

SEI – solicitando alterações da PSI

4.2.3 Saída

PSI alterada

4.2.4 Documentos relacionados

Política da Segurança da Informação – PSI

4.2.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

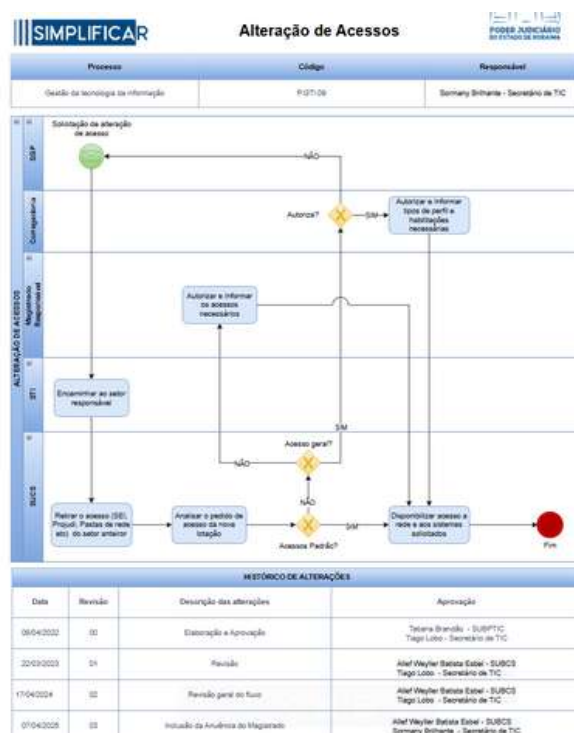
Executores do processo: STI, CSI, NUCRI e Presidência

4.2.6 Monitoramento e Avaliação

Periodicidade: anual

4.3 Fluxograma: P.GTI.09.03

4.3.1 Alteração de Acessos



4.3.2 Entrada

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

4.3.3 Saída

Acessos solicitados

4.3.4 Documentos relacionados

Não se aplica

4.3.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

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



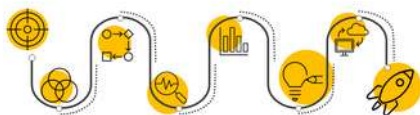
4.3.6 Monitoramento e avaliação

Índice de Cumprimento da SLA

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

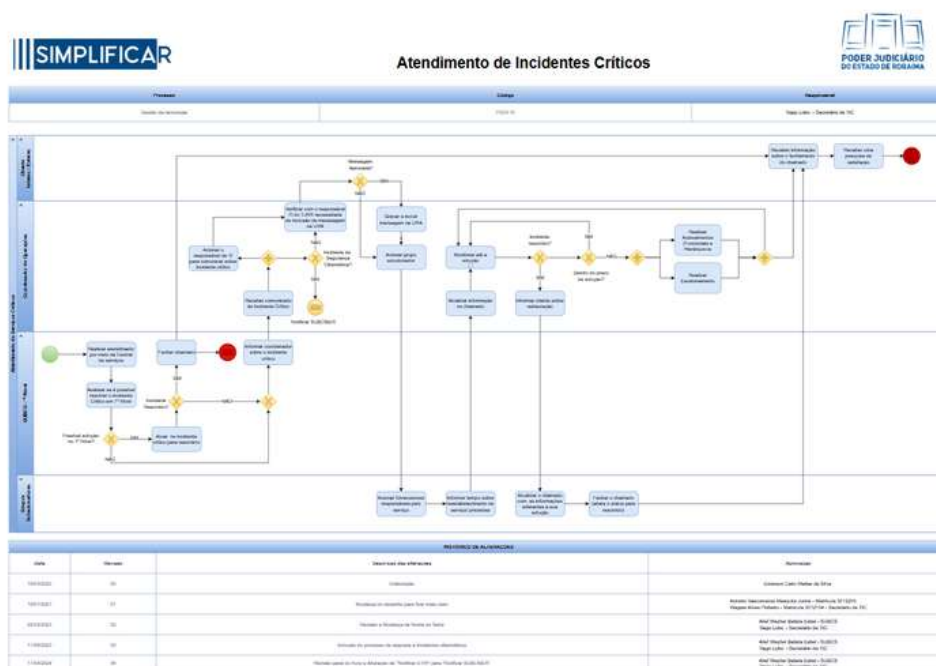
Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



4.4 Fluxograma: P. GTI.10.04

4.4.1 Atendimento de Incidente Crítico



4.4.2 Entrada

Atendimento da Central de Serviços

4.4.3 Saída

Incidente Resolvidos

Notificações a ETIR

4.4.4 Documentos relacionados

Não se aplica

4.4.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

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



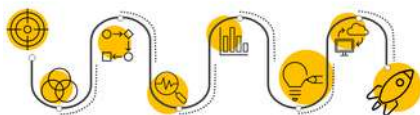
4.4.6 Monitoramento e avaliação

Índice de resolução de incidentes críticos

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

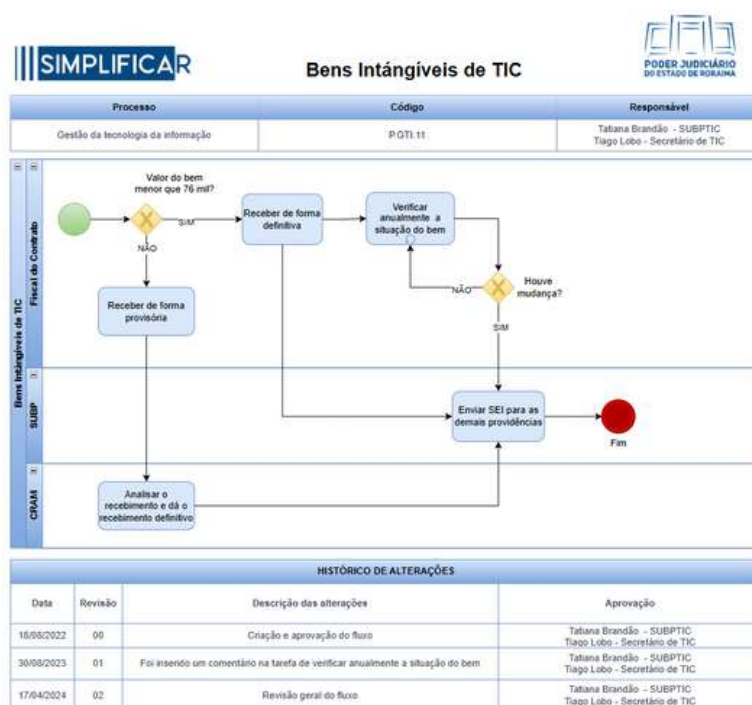
Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



4.5 Fluxograma: P. GTI. 11.02

4.5.1 Bens Intangíveis de TIC



4.5.2 Entrada

Bem e nota fiscal

4.5.3 Saída

recebimento definitivo do bem

4.5.4 Documentos relacionados

Não se aplica

4.5.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: Fiscal do Contrato

Executores do processo: Fiscal do Contrato, SUBP e CRAM



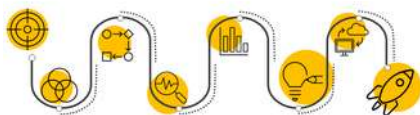
4.5.6 Monitoramento e avaliação

Índice de recebimentos definitivos

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

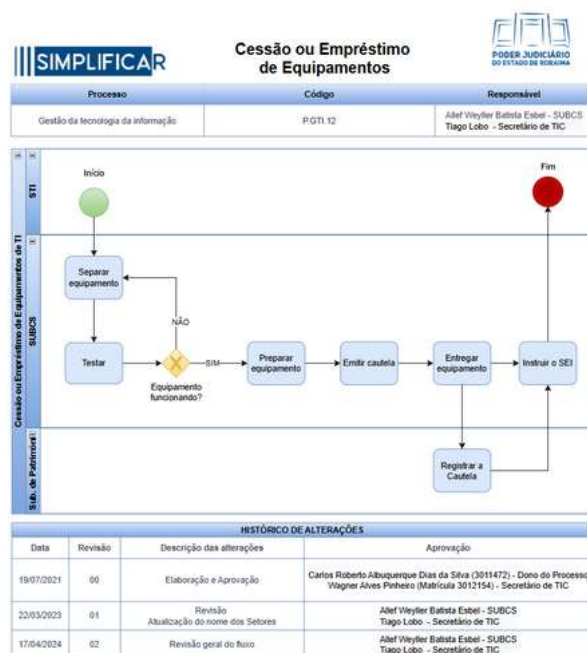
Parâmetro: $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



4.6 Fluxograma: P. GTI. 12.02

4.6.1 Cessão ou Empréstimo de Equipamentos



4.6.2 Entrada

SEI – Solicitando Equipamento

4.6.3 Saída

Entrega do equipamento e SEI contendo Cautela assinada

4.6.4 Documentos relacionados

Cautela – modelo SEI

4.6.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: STI, SUBCS e SUBP



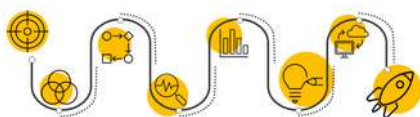
4.6.6 Monitoramento e avaliação

Índice de equipamentos cedidos

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

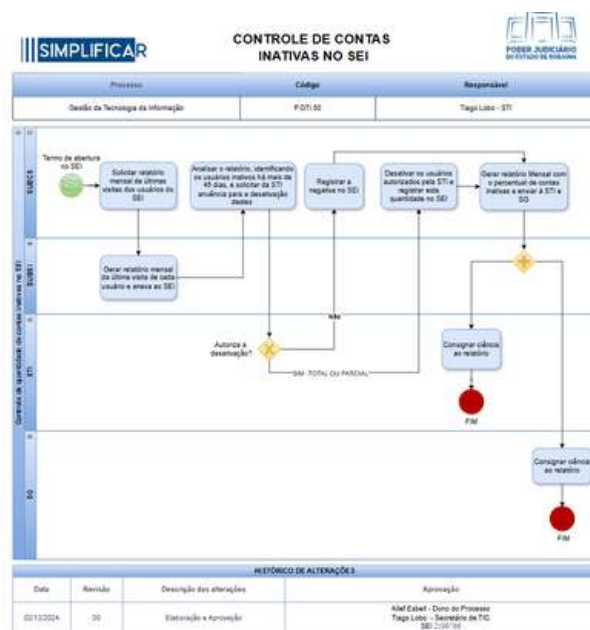
Parâmetro: $\leq 5\%$

Periodicidade: anual



4.7 Fluxograma: P. GTI. 50

4.7.1 Controle de Cotas Inativas do SEI



4.7.2 Entrada

SEI – Termo de abertura

4.7.3 Saída

Ciência do Relatório

4.7.4 Documentos relacionados

Relatório Mensal da última visita de cada usuário

4.7.5 Papéis e responsabilidades

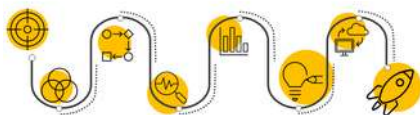
Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS, SUBSI, STI, SG

4.7.6 Monitoramento e avaliação

Número de usuários desativados

Periodicidade: Mensal



4.8 Fluxograma: P. GTI. 02.02

4.8.1 Cópia de Segurança - Backup



4.8.2 Entrada

Dados do Sistema

4.8.3 Saída

Servidor de Backup atualizados

4.8.4 Documentos relacionados

Não se Aplica

4.8.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

Executores do processo: SUBINF, Setor de Aplicações e Segurança

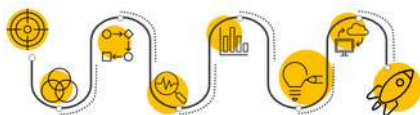
4.8.6 Monitoramento e avaliação

Índice de Backups realizados

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

Parâmetro: $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



4.9 Fluxograma: P. GTI. 01.02

4.9.1 Cópia de Segurança - Restauração



4.9.2 Entrada

Pedido de restauração – Chamado via sistema de Gerenciamento de serviços

4.9.3 Saída

Servidor de Backup atualizados

4.9.4 Documentos relacionados

Não se Aplica

4.9.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

Executores do processo: SUBINF, Setor de Aplicações e Segurança

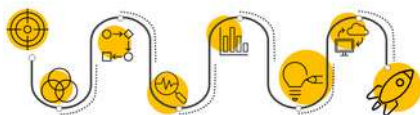
4.9.6 Monitoramento e avaliação

Índice de restaurações bem sucedidas

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

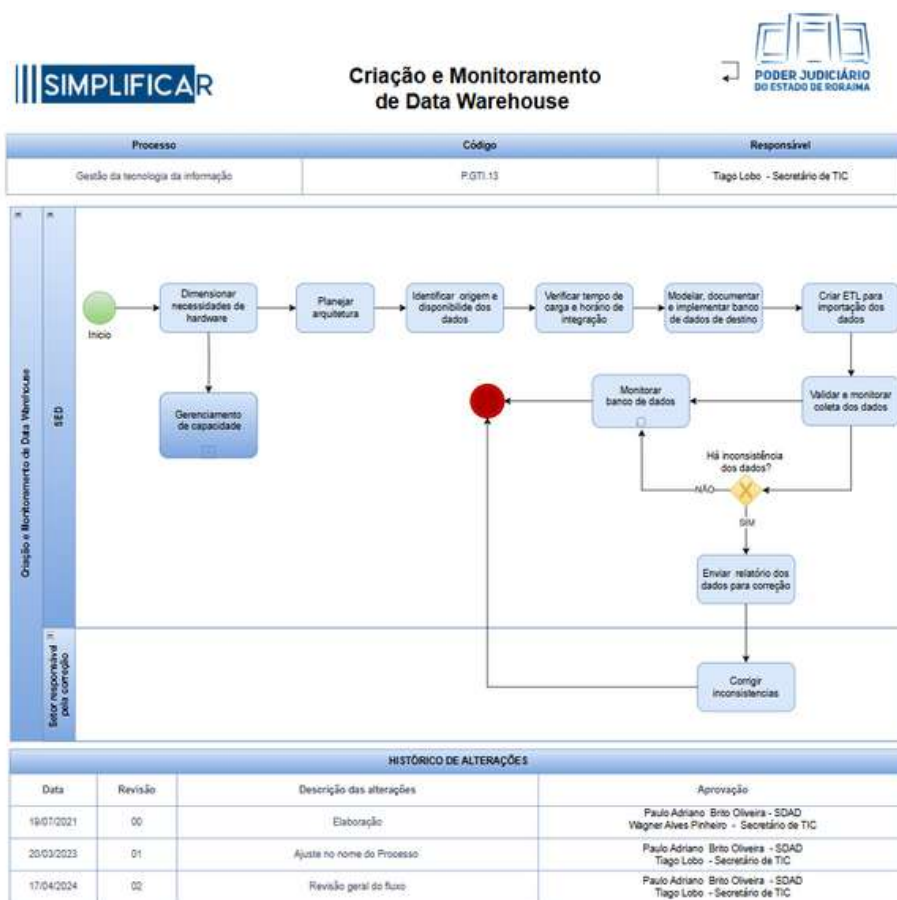
Parâmetro: Índice $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



4.10 Fluxograma: P. GTI. 13.02

4.10.1 Criação e Monitoramento de Data Warehouse





4.10.2 Entrada

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

4.10.3 Saída

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

4.10.4 Documentos relacionados

Processo de Gerenciamento de Dados

4.10.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SED

Executores do processo: SED

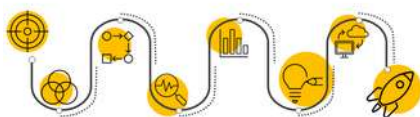
4.10.6 Monitoramento e avaliação

Índice de atualização bem sucedida do banco

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

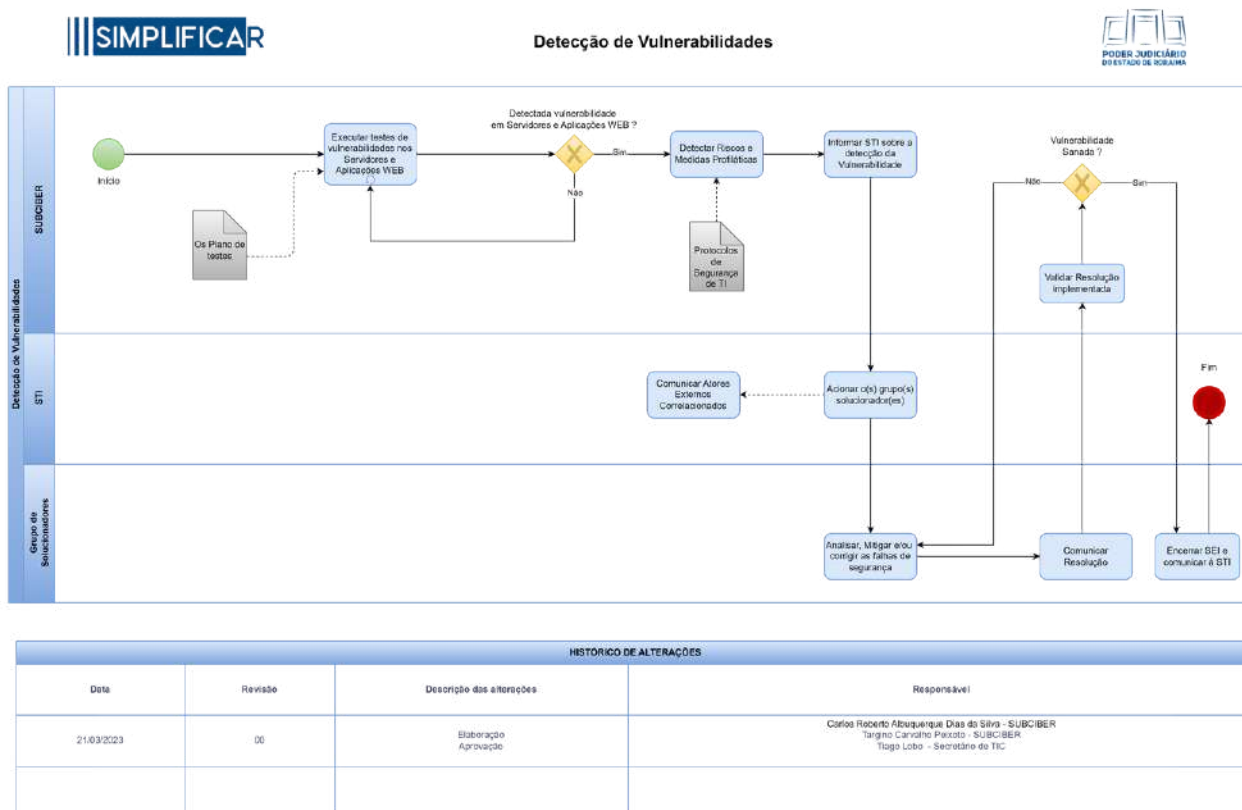
Parâmetro: $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



4.11 Fluxograma: P. GTI. 14.00

4.11.1 Detecção de Vulnerabilidade





4.11.2 Entrada

Plano de testes

4.11.3 Saída

Riscos mitigados

4.11.4 Documentos relacionados

Plano de Testes, Protocolos de Segurança de TI

4.11.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCIBER

Executores do processo: STI, SUBCIBER e Grupos de solucionadores

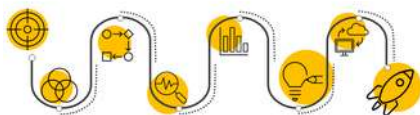
4.11.6 Monitoramento e avaliação

Índice de riscos mitigados

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

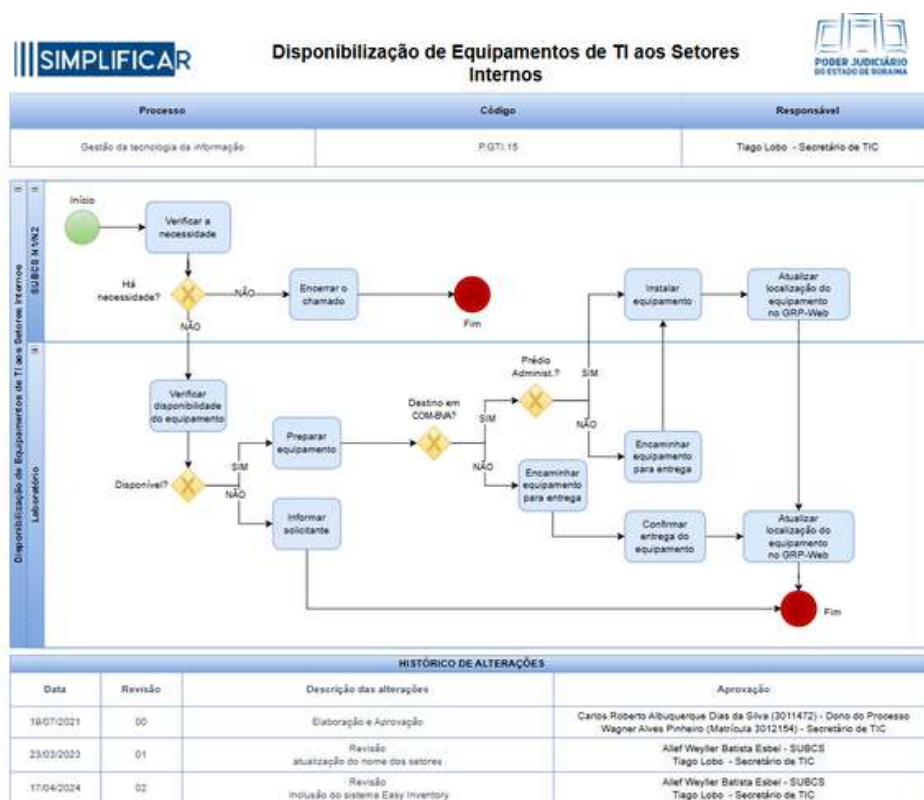
Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.12 Fluxograma: P. GTI. 15.02

4.12.1 Disponibilização de Equipamentos de TI aos Setores





4.12.2 Entrada

Plano de testes

4.12.3 Saída

Riscos mitigados

4.12.4 Documentos relacionados

Plano de Testes, Protocolos de Segurança de TI

4.12.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCIBER

Executores do processo: STI, SUBCIBER e Grupos de solucionadores

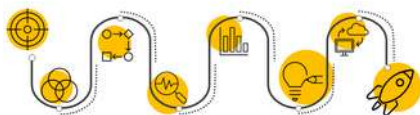
4.12.6 Monitoramento e avaliação

Índice de riscos mitigados

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

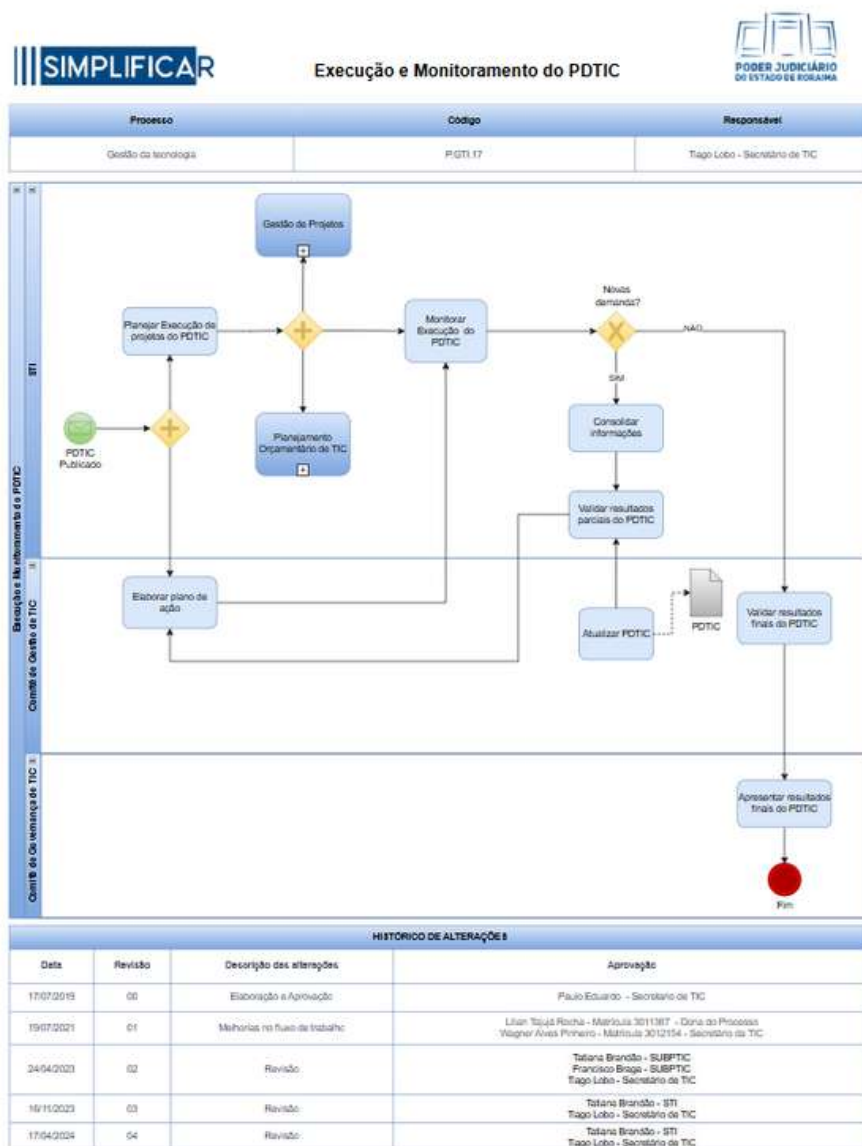
Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.13 Fluxograma: P. GTI. 17.02

4.13.1 Execução e Monitoramento do PDTIC





4.13.2 Entrada

PDTIC publicado

4.13.3 Saída

Planejamento Orçamentário, Planos de Ação PDTIC atualizado

4.13.4 Documentos relacionados

Processos: Gestão de Projetos, Planejamento Orçamentário de TIC.

Documentos: PDTIC , Plano de Ação

4.13.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

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

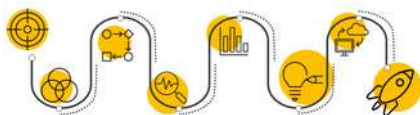
4.13.6 Monitoramento e avaliação

Índice de execução do PDTIC

Fórmula: $(\text{ações do PDTIC} / \text{ações concluídas do PDTIC}) \times 100$

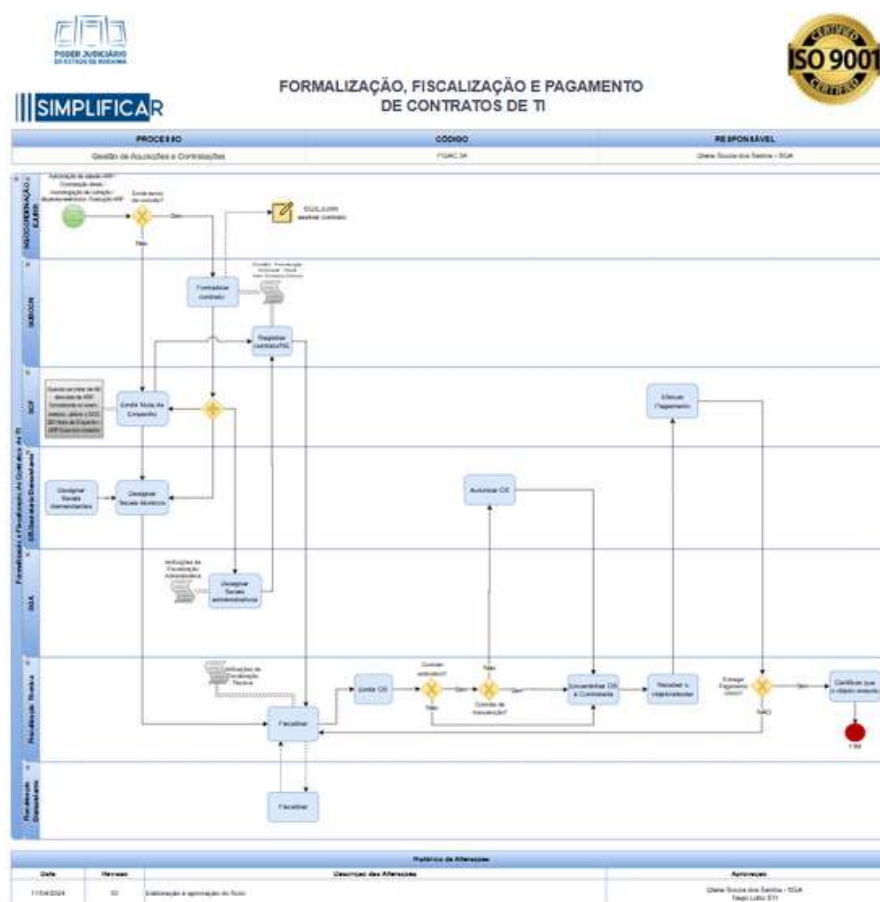
Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: Bianual



4.14 Fluxograma: P. GAC. 34

4.14.1 Formalização, fiscalização e pagamento de contratos de TI





4.14.2 Entrada

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

4.14.3 Saída

Fiscalização (OS, Certificado que objeto exauriu)

4.14.4 Documentos relacionados

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

4.14.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SGA

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

4.14.6 Monitoramento e avaliação

Número de fiscalizações

Periodicidade: Mensal



4.15.2 Entrada

Canais de atendimento

4.15.3 Saída

Processo de Gerenciamento de Incidentes, Processo de Gerenciamento de Requisições

4.15.4 Documentos relacionados

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

4.15.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: Central de Serviços – SUBCS

Executores do processo: Central de Serviços – SUBCS

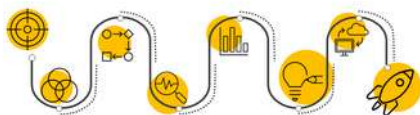
4.15.6 Monitoramento e avaliação

Índice de chamados atendidos dentro da SLA

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

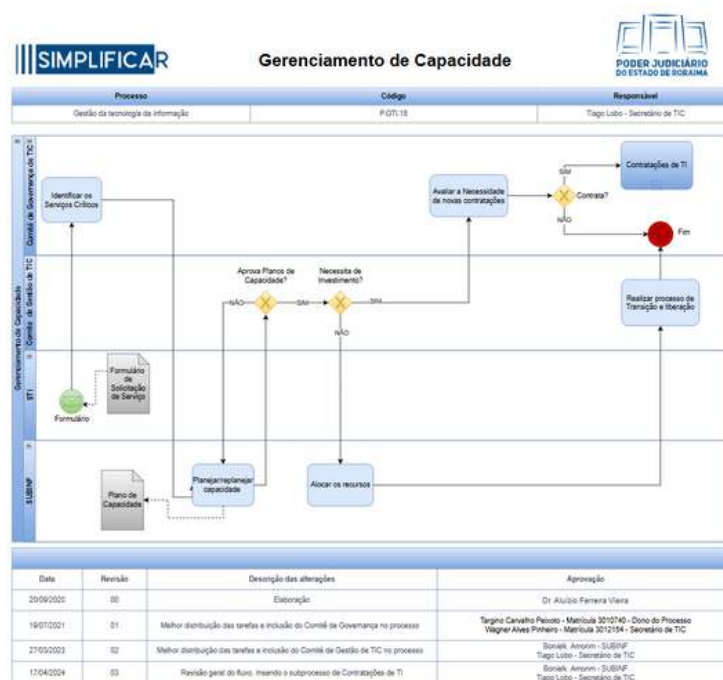
Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: Mensal



4.16 Fluxograma: P. GTI. 18.03

4.16.1 Gerenciamento de Capacidade



4.16.2 Entrada

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

4.16.3 Saída

Plano de Capacidade, Plano de Contratações

4.16.4 Documentos relacionados

Documentos: Plano de Capacidade, Plano de Contratações

4.16.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

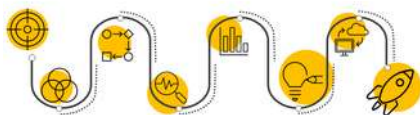
Executores do processo: SUBINF, CGestTIC, CGTIC

4.16.6 Monitoramento e avaliação

Índice de ocupação dos recursos

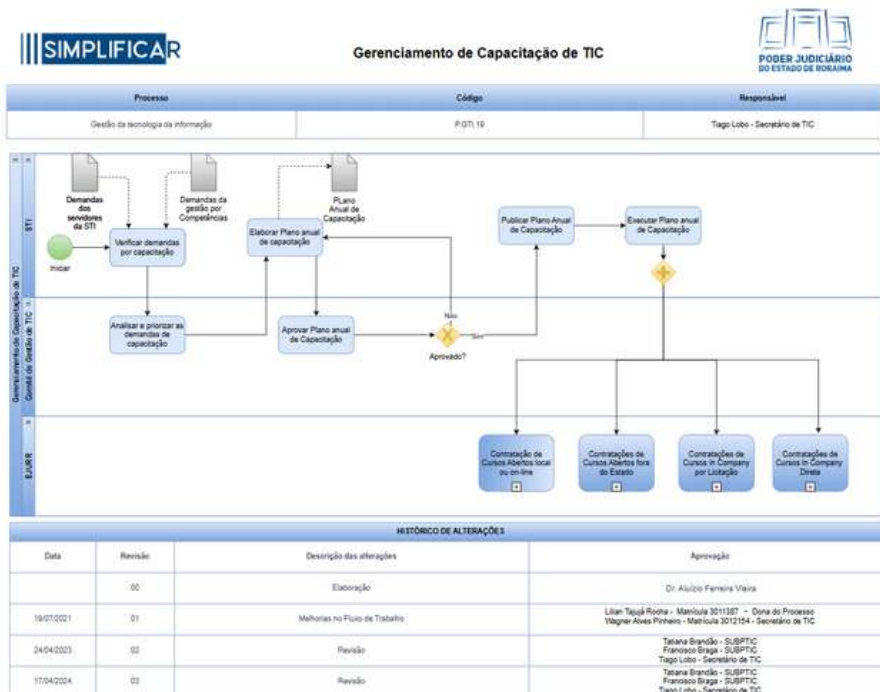
Parâmetro: $\leq 90\%$

Periodicidade: Mensal



4.17 Fluxograma: P. GTI. 19.03

4.17.1 Gerenciamento de Capacitação de TIC





4.17.2 Entrada

Demandas dos servidores de TI

Demandas do programa gestão por competências

4.17.3 Saída

Plano de Capacitação de TI

Contratações dos cursos de capacitação

4.17.4 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

4.17.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, CGestTIC e EJURR

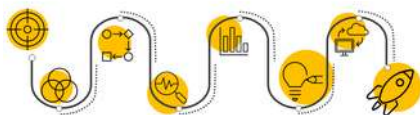
4.17.6 Monitoramento e avaliação

Índice de cumprimento do Plano de Capacitação

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

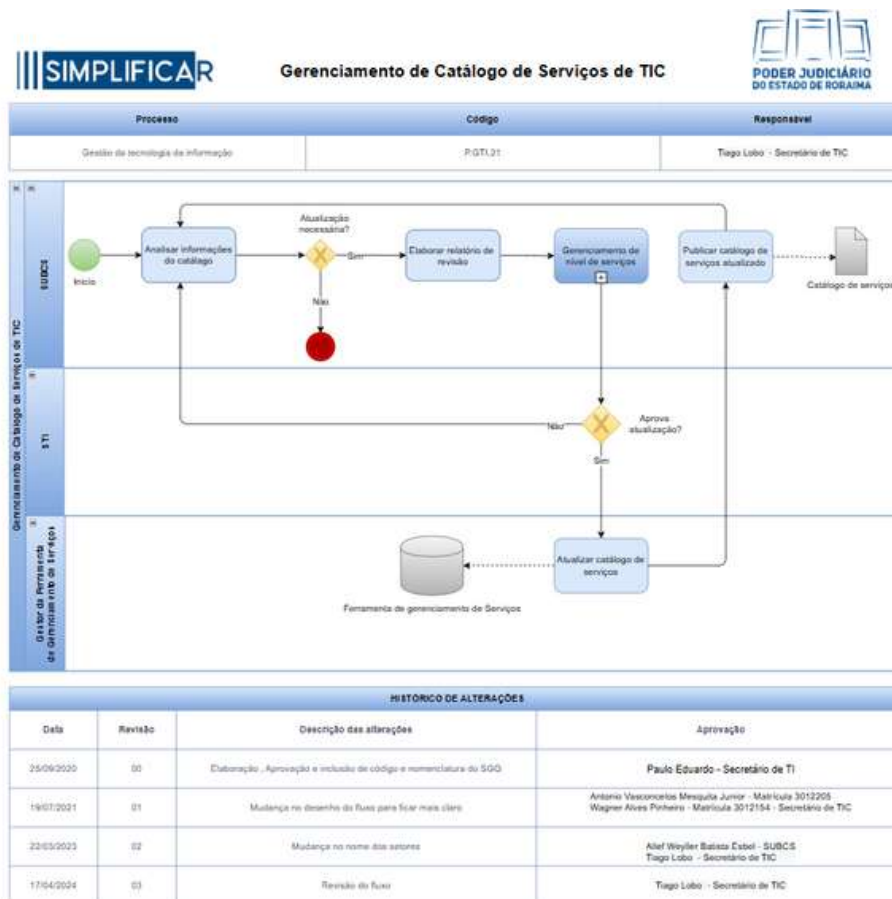
Parâmetro: $\geq 70\%$

Periodicidade: anual



4.18 Fluxograma: P. GTI.21.03

4.18.1 Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC





4.18.2 Entrada

Informações do catálogo de serviços

4.18.3 Saída

Catálogo de serviços atualizado

Ferramenta de gerenciamento de serviços atualizada

4.18.4 Documentos relacionados

Documentos: Catálogo de Serviços

Processos: Gerenciamento de Nível de Serviços

4.18.5 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

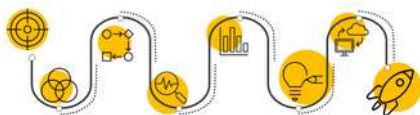
4.18.6 Monitoramento e avaliação

Índice de Serviços catalogados

formula (serviços existentes/serviços catalogados) x100

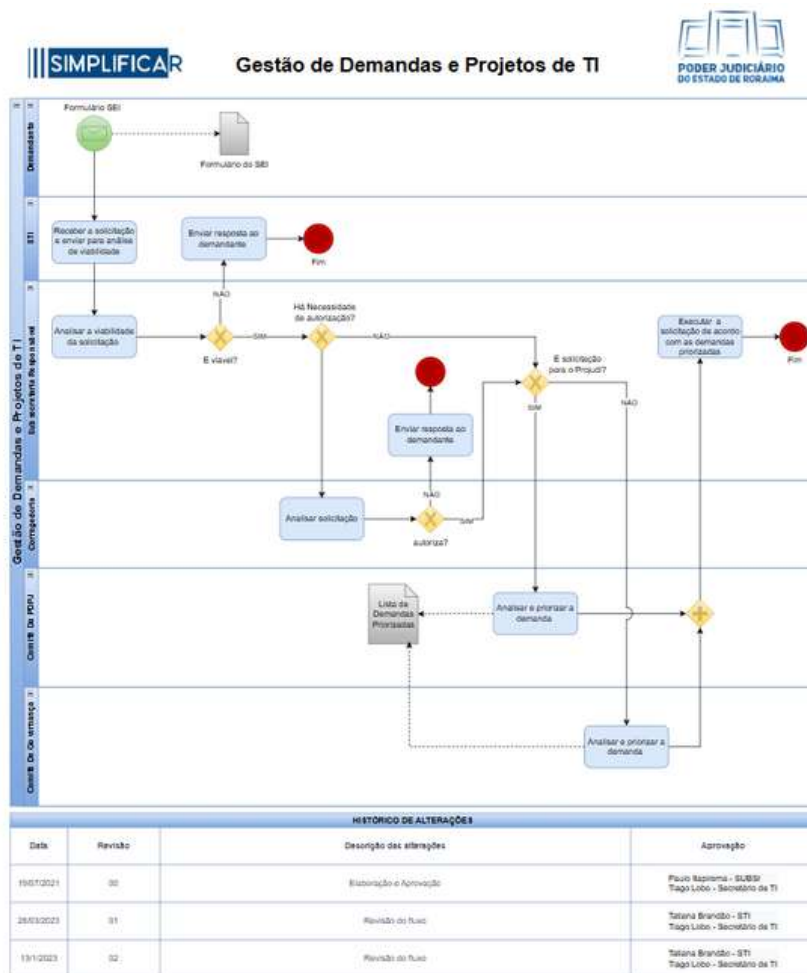
Parâmetro: 100%

Periodicidade: anual



4.19 Fluxograma: P. GTI.30.02

4.19.1 Gestão de Demandas de Projetos de TI





4.19.2 Entrada

Formulário de demandas do SEI

4.19.3 Saída

Solicitação executada

4.19.4 Documentos relacionados

Documentos: Formulário de solicitação e Lista de Demandas Priorizadas

4.19.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

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

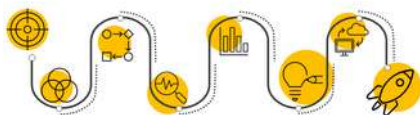
4.19.6 Monitoramento e avaliação

Índice demandas executadas

formula (demandas recebidas viáveis/demandas executadas) x100

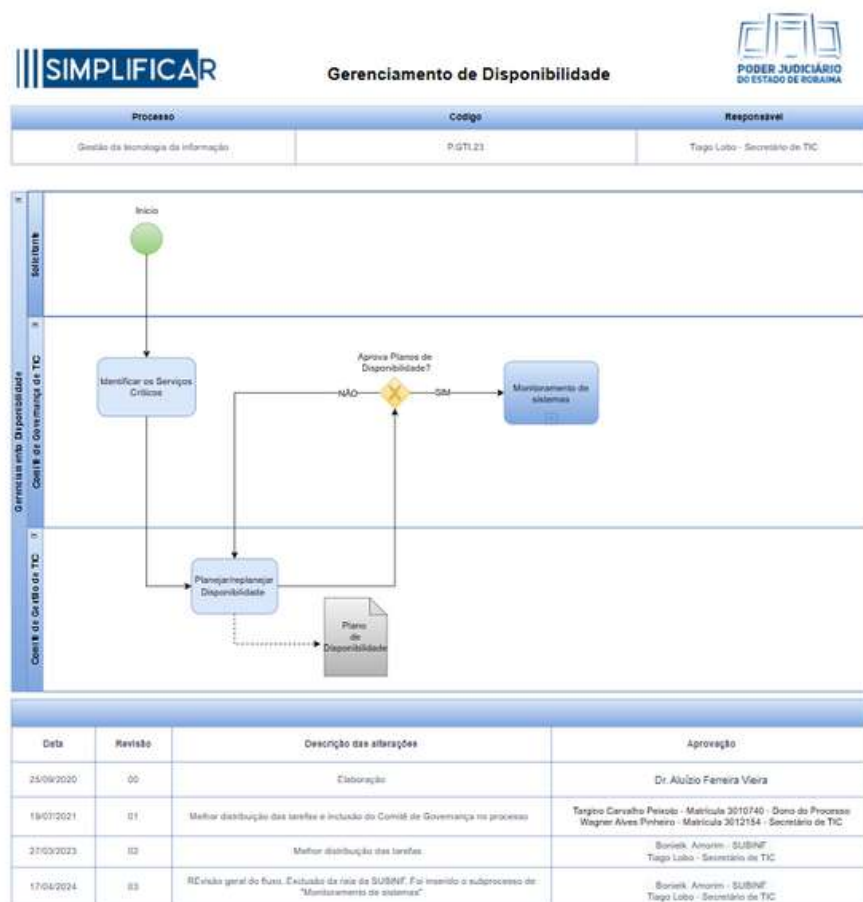
Parâmetro: $\geq 70\%$

Periodicidade: anual



4.20 Fluxograma: P. GTI.23.03

4.20.1 Gerenciamento de Disponibilidade





4.20.2 Entrada

Serviços de TIC

4.20.3 Saída

Plano de disponibilidade

4.20.4 Documentos relacionados

Documentos: Plano de disponibilidade

4.20.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

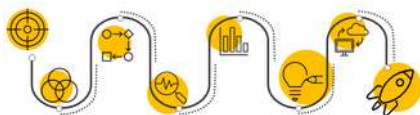
Executores do processo: SUBINF, CGestTIC e CGTIC

4.20.6 Monitoramento e avaliação

Índice de disponibilidade dos sistemas

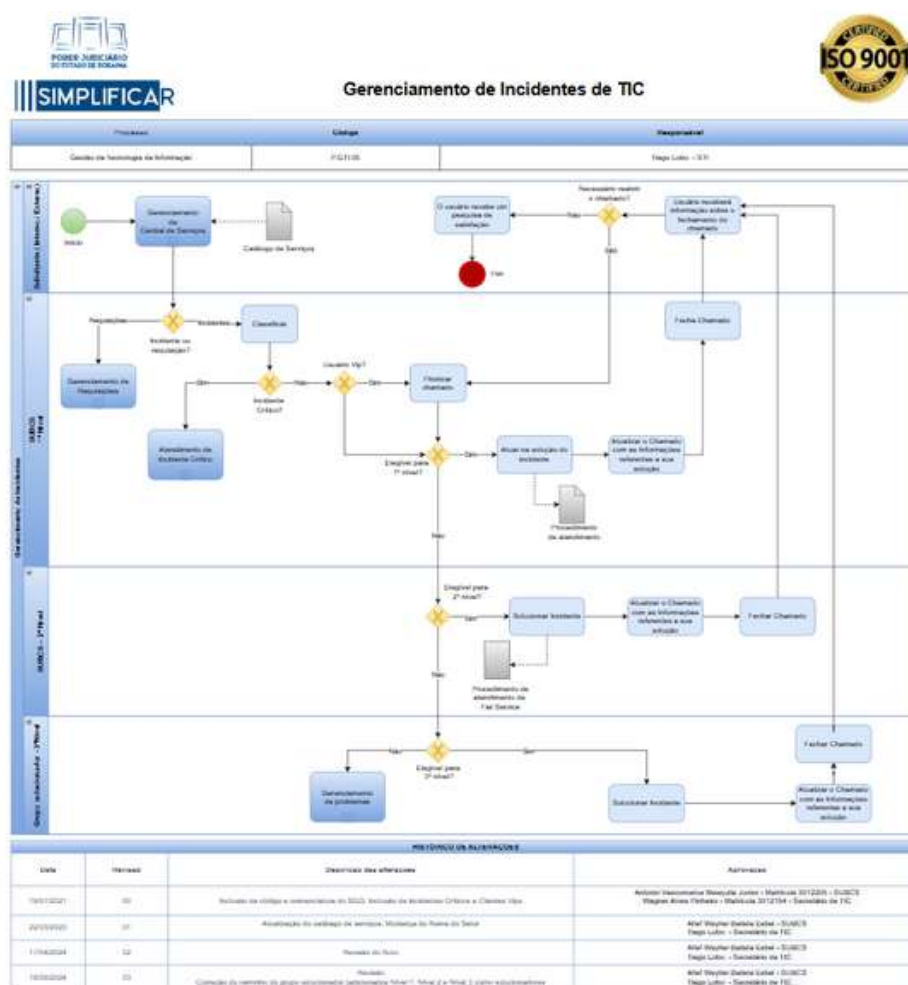
Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: anual



4.21 Fluxograma: P. GTI.05.03

4.21.1 Gerenciamento de Incidentes de TI





4.21.2 Entrada

Processo de Gerenciamento da Central de Serviços

4.21.3 Saída

Incidente resolvido e pesquisa de satisfação

4.21.4 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

4.21.5 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

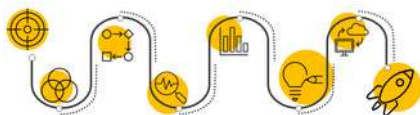
4.21.6 Monitoramento e avaliação

Índice de chamados solucionados

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

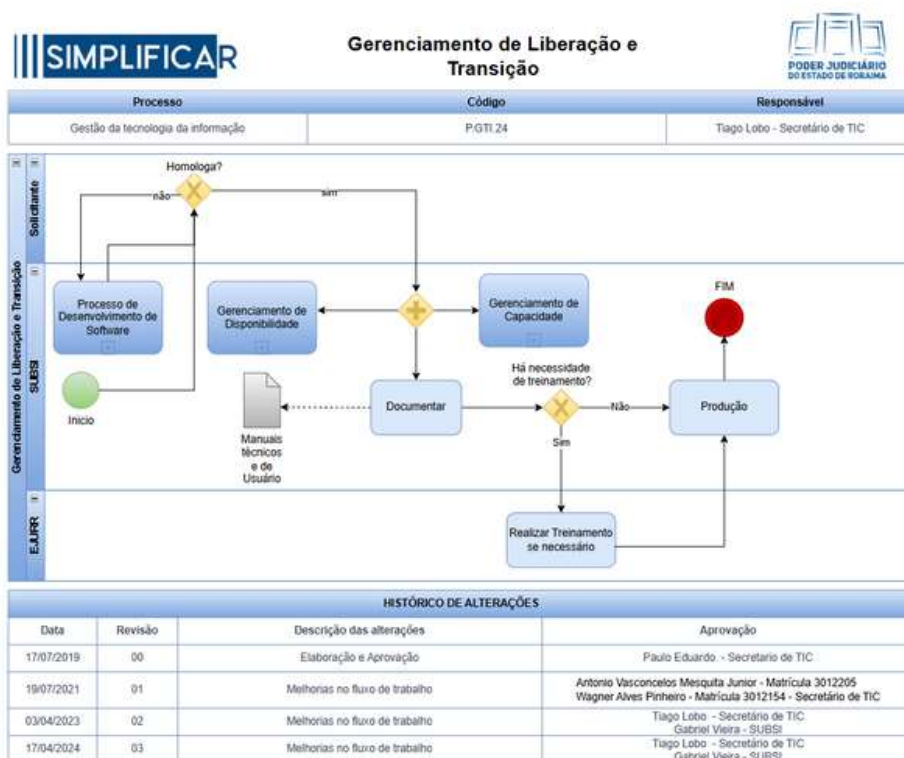
Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



4.22 Fluxograma: P. GTI.24.03

4.22.1 Gerenciamento de Liberação e Transição





4.22.2 Entrada

Processo de Desenvolvimento de Software

4.22.3 Saída

Sistema novo homologado

4.22.4 Documentos relacionados

Documentos

- Manuais técnicos e de usuários

Processos

- Desenvolvimento de Software,
- Gerenciamento de Capacidade

Gerenciamento de Disponibilidade

4.22.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBSI

Executores do processo: SUBSI e EJURR

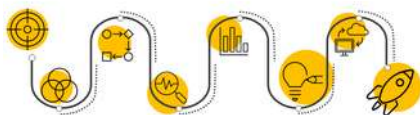
4.22.6 Monitoramento e avaliação

Índice de homologações bem sucedidas

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

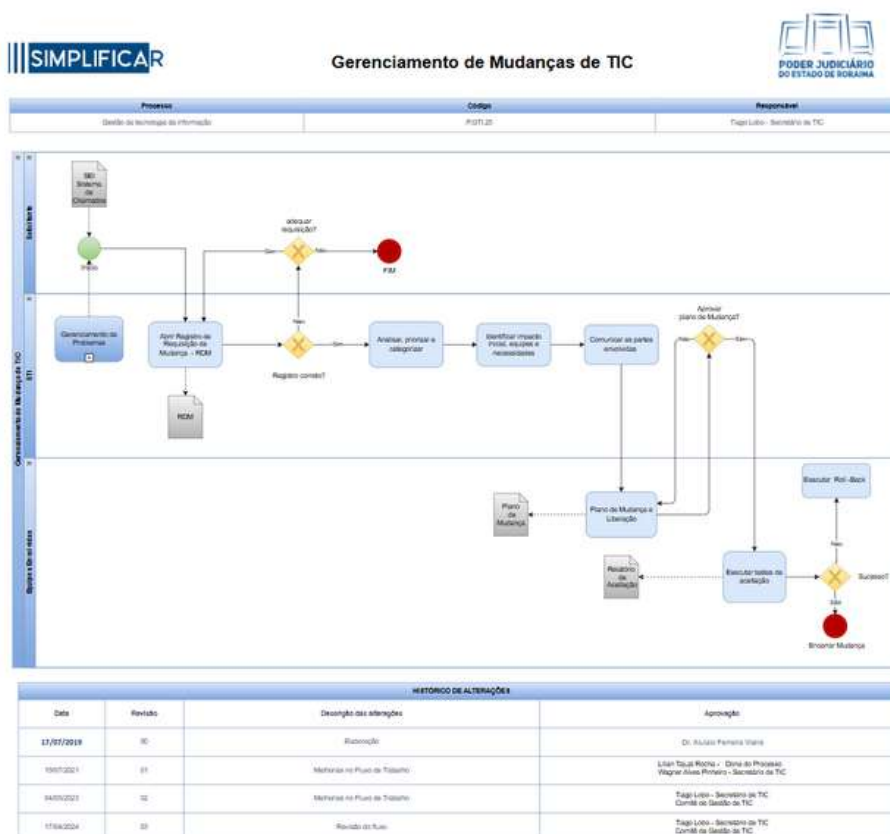
Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: anual



4.23 Fluxograma: P. GTI.25.03

4.23.1 Gerenciamento de Mudanças de TI





4.23.2 Entrada

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

4.23.3 Saída

- Plano de mudança
- Relatório de aceitação
- Mudança executada

4.23.4 Documentos relacionados

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

4.23.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBSI

Executores do processo: SUBSI e EJURR

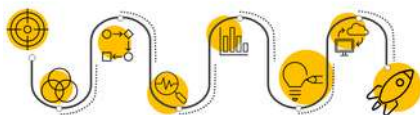
4.23.6 Monitoramento e avaliação

Índice de mudanças bem sucedidas

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

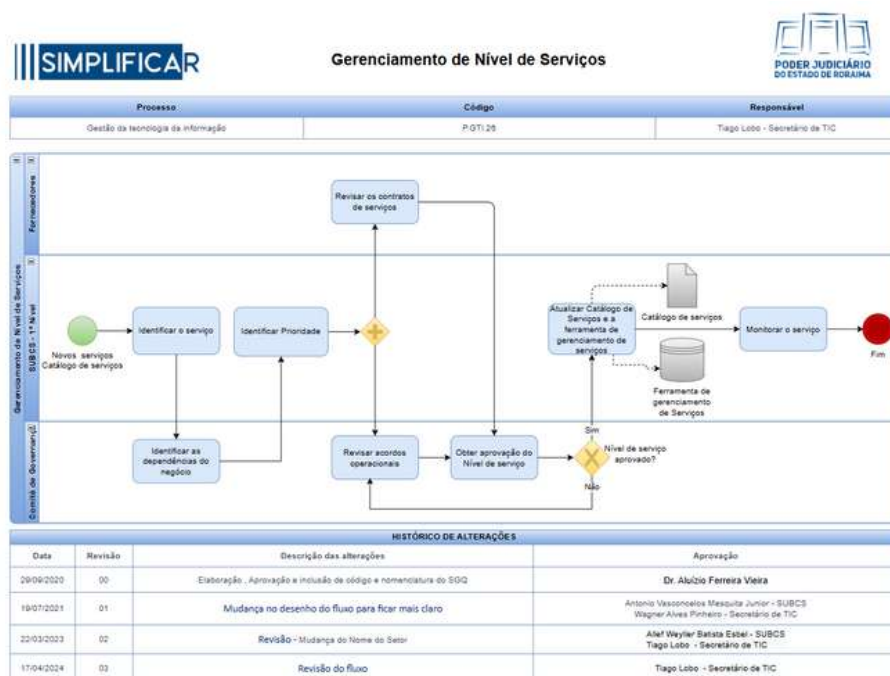
Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.24 Fluxograma: P. GTI.26.03

4.24.1 Gerenciamento de Níveis de Serviços





4.24.2 Entrada

- Novos serviços

4.24.3 Saída

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

4.24.4 Documentos relacionados

- Documentos – Catálogo de Serviços

4.24.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS e Comitê de Governança

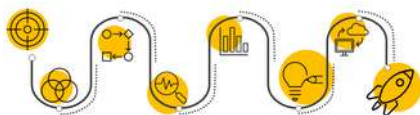
4.24.6 Monitoramento e avaliação

Índice de SLA atendidos

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

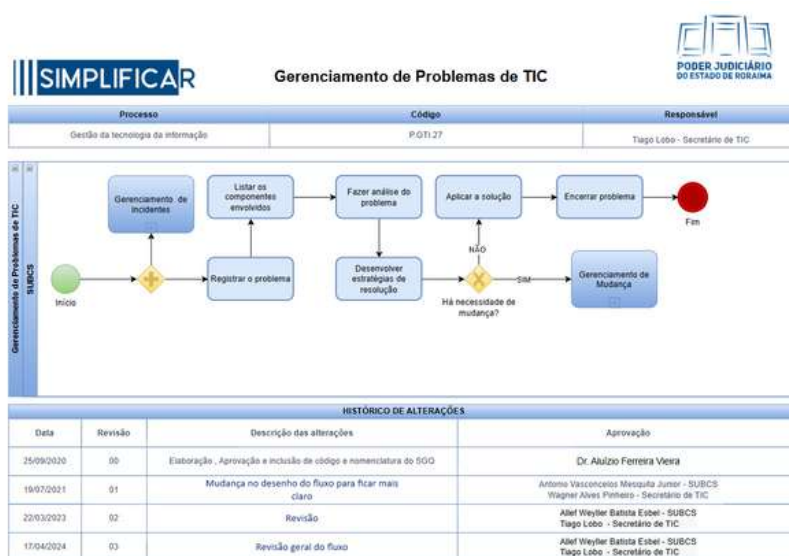
Parâmetro: >=80%

Periodicidade: anual



4.25 Fluxograma: P. GTI.27.03

4.25.1 Gerenciamento de Problemas de TIC



4.25.2 Entrada

- Gerenciamento de Incidentes

4.25.3 Saída

- Problema resolvido

4.25.4 Documentos relacionados

- Processos
- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Mudanças

4.25.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS

4.25.6 Monitoramento e avaliação

Índice de problemas resolvidos

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

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.26.2 Entrada

- Processo de Gerenciamento da Central de Serviços

4.26.3 Saída

- Requisição atendida
- Pesquisa de satisfação

4.26.4 Documentos relacionados

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

4.26.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: Solicitante, SUBCS e grupo solucionador responsável

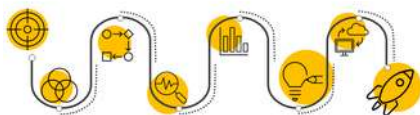
4.26.6 Monitoramento e avaliação

Índice de requisições atendidas dentro da sla

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

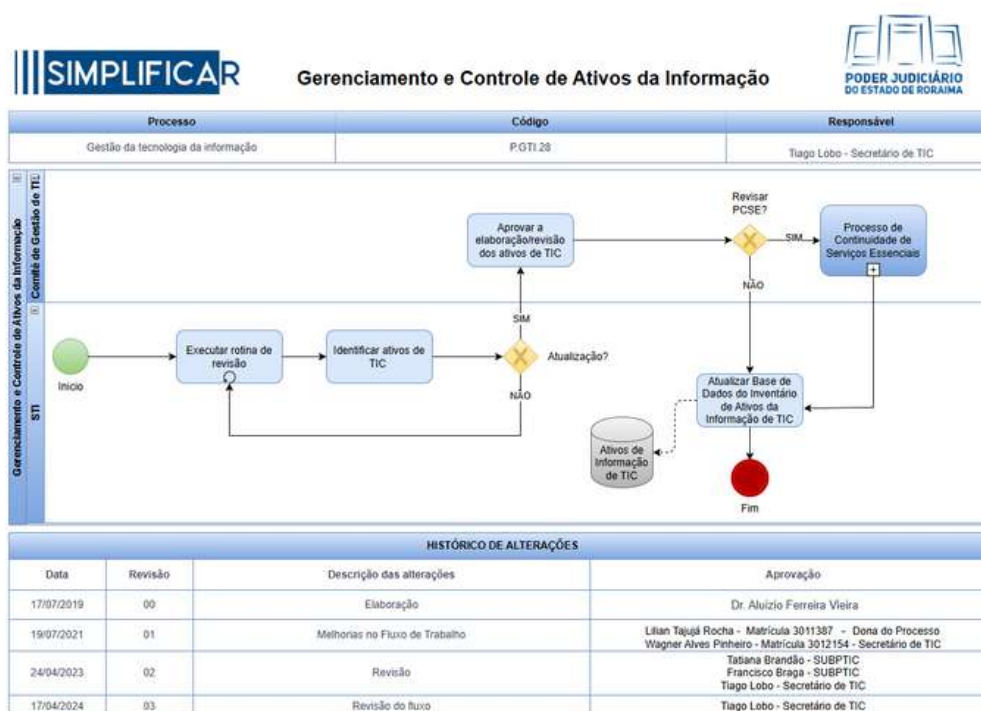
Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



4.27 Fluxograma: P. GTI.28.03

4.27.1 Gerenciamento e Controle de Ativos de Informação





4.27.2 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

4.27.3 Saída

- Base de informações de ativos de TIC atualizada

4.27.4 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 Continuidade de Serviços Essenciais

4.27.5 Papéis e responsabilidades

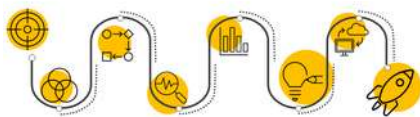
Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI e Comitê Gestor de TI

4.27.6 Monitoramento e avaliação

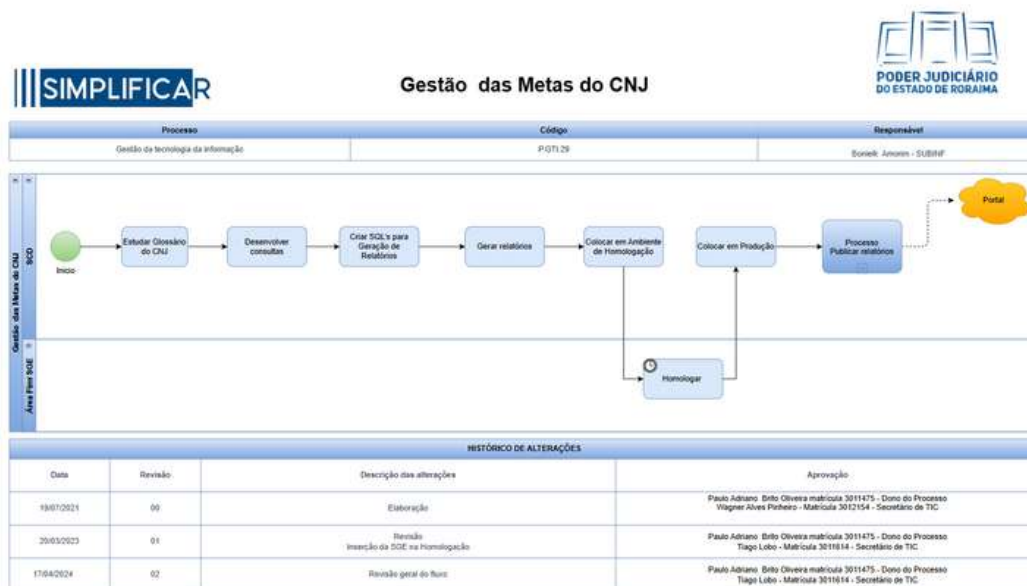
Parâmetro: Base de ativos atualizada

Periodicidade: semestral



4.28 Fluxograma: P. GTI.29.02

4.28.1 Gestão de Metas do CNJ



4.28.2 Entrada

- Estratégias do CNJ – lançadas anualmente (Glossário)

4.28.3 Saída

- Relatórios publicados

4.28.4 Documentos relacionados

- Processos
 - Publicar relatórios

4.28.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBDAD

Executores do processo: SUBDAD e Área fim

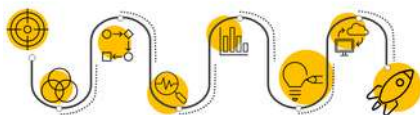
4.28.6 Monitoramento e avaliação

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

Fórmula: $(\text{metas do glossário} / \text{metas implementadas no painel}) \times 100$

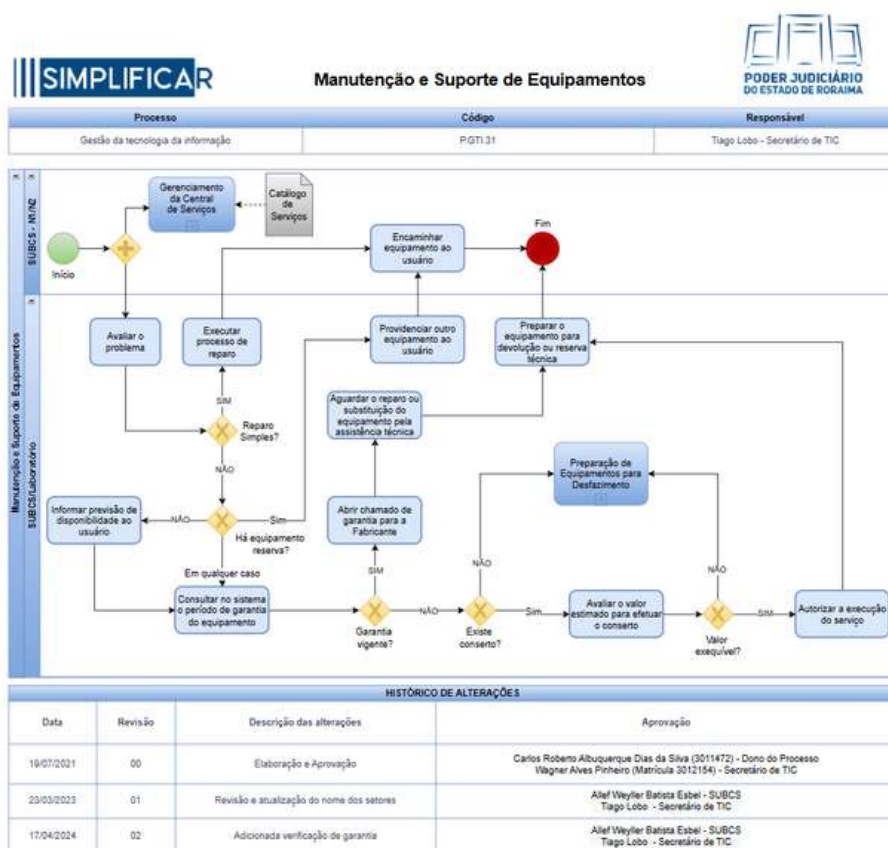
Parâmetro: 100%

Periodicidade: mensal



4.29 Fluxograma: P. GTI.31.02

4.29.1 Manutenção e Suporte de Equipamentos





4.29.2 Entrada

- Sistema de solicitação de chamados.

4.29.3 Saída

- Equipamento em pleno funcionamento.

4.29.4 Documentos relacionados

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

4.29.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

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

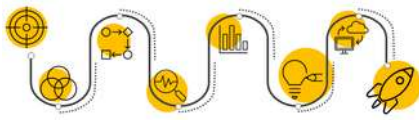
4.29.6 Monitoramento e avaliação

Índice numero de equipamentos recuperados

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

Parâmetro: $\geq 70\%$

Periodicidade: anual



4.30 Fluxograma: P. GTI.03.02

4.30.1 Monitoramento de Sistemas



4.30.2 Entrada

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

4.30.3 Saída

- Monitoramento

4.30.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.30.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBINF

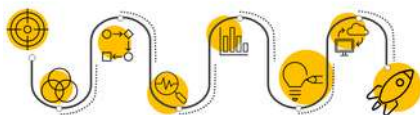
Executores do processo: SUBINF

4.30.6 Monitoramento e avaliação

Índice de disponibilidade dos sistemas

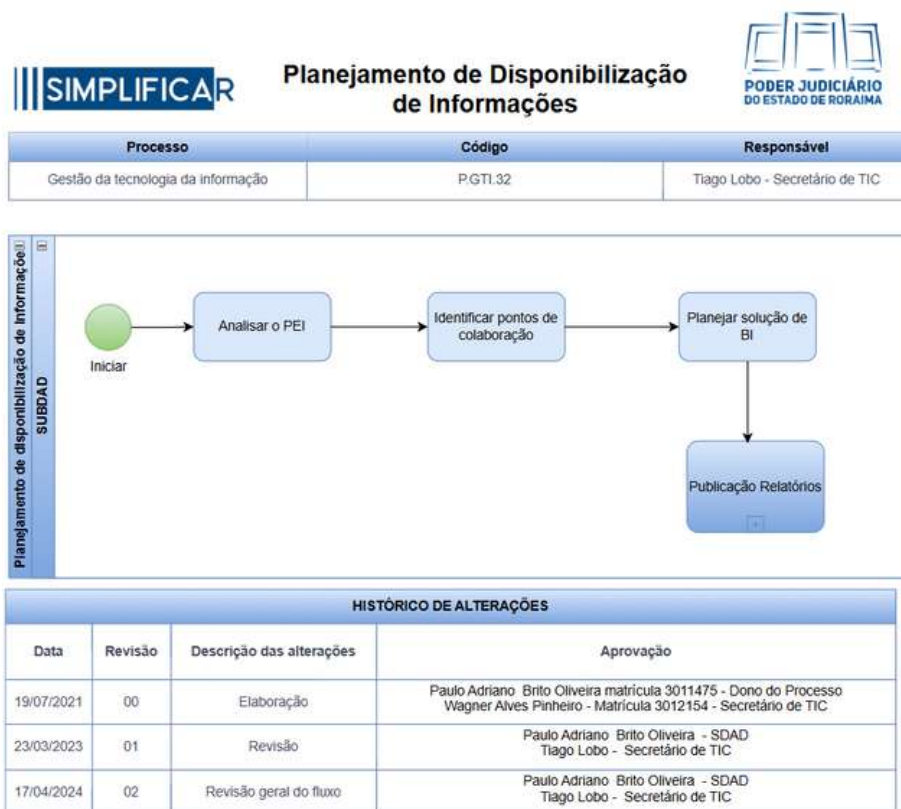
Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: mensal



4.31 Fluxograma: P. GTI.32.02

4.31.1 Planejamento de Disponibilização de Informações





4.31.2 Entrada

- Planejamento Estratégico do Tribunal (PEI)

4.31.3 Saída

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

4.31.4 Documentos relacionados

- Processos: Publicar relatórios

4.31.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBDAD

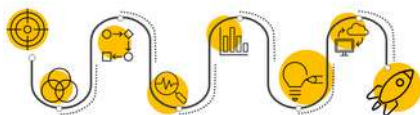
Executores do processo: SUBDAD

4.31.6 Monitoramento e avaliação

Número painéis publicados

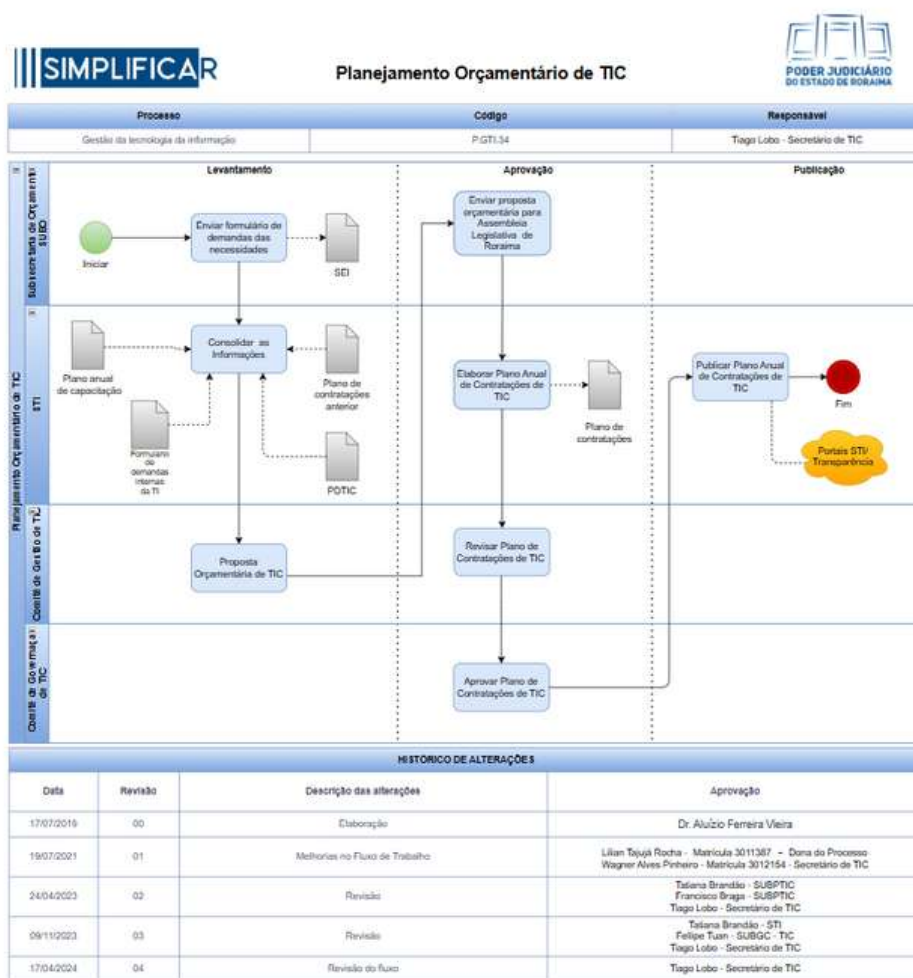
Parâmetro: Painéis que atendam as necessidades do PEI

Periodicidade: anual



4.32 Fluxograma: P. GTI.34.04

4.32.1 Planejamento Orçamentário de TI





4.32.2 Entrada

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

4.32.3 Saída

- Plano de Contratações de TIC

4.32.4 Documentos relacionados

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

4.32.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

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

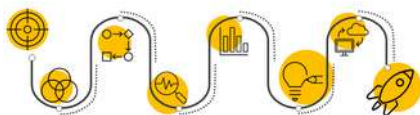
4.32.6 Monitoramento e avaliação

Índice de execução do Orçamento

Fórmula: (orçamento/orçamento executado) x 100

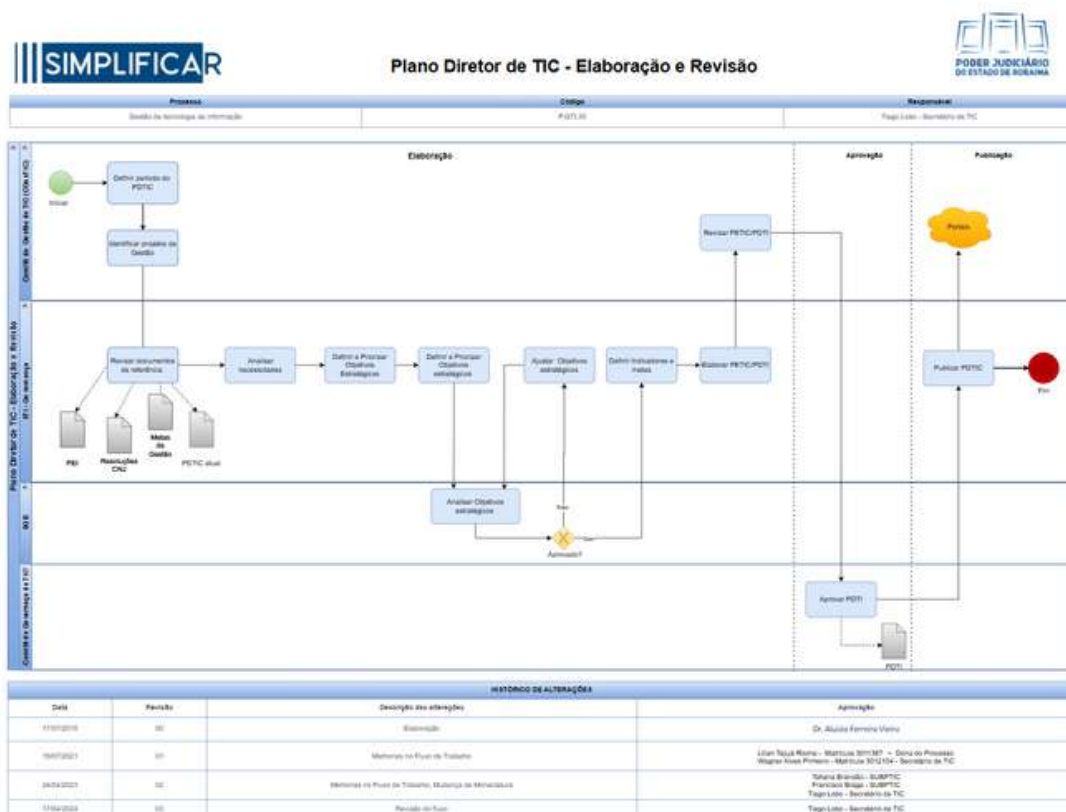
Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.33 Fluxograma: P. GTI.35.03

4.33.1 Plano Diretor de TIC - Elaboração e Revisão





4.33.2 Entrada

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

4.33.3 Saída

- PDTIC

4.33.4 Documentos relacionados

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

4.33.5 Papéis e responsabilidades

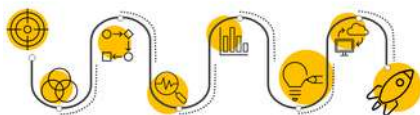
Gestor do Processo: STI

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

4.33.6 Monitoramento e avaliação

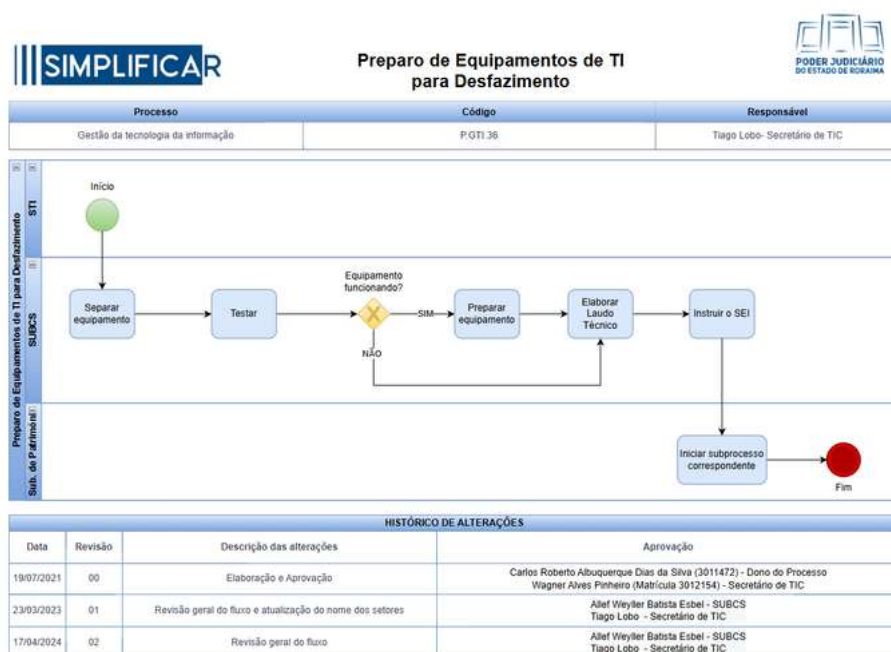
Parâmetro: PDTIC publicado

Periodicidade: Bianual



4.34 Fluxograma: P. GTI.36.02

4.34.1 Preparo de Equipamentos de TI para Desfazimento



4.34.2 Entrada

- SEI da STI solicitando o equipamento

4.34.3 Saída

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

4.34.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.34.5 Papéis e responsabilidades

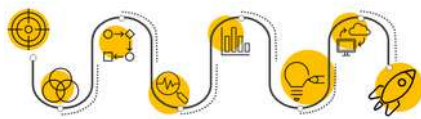
Gestor do Processo: SUBCS

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

4.34.6 Monitoramento e avaliação

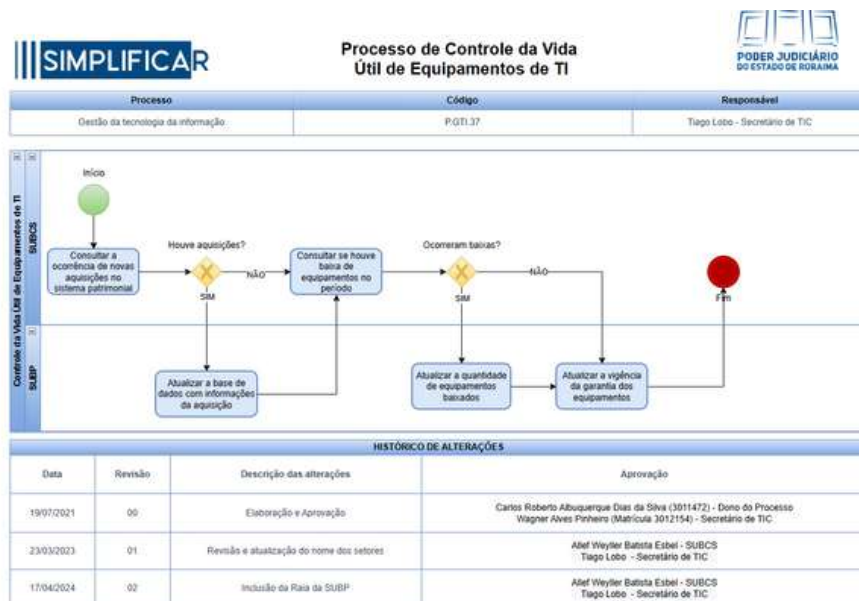
Parâmetro: número de equipamentos preparados para o desfazimento

Periodicidade: anual



4.35 Fluxograma: P. GTI.37.02

4.35.1 Processo de Controle da Vida Útil de Equipamentos de TI



4.35.2 Entrada

- Base de dados de equipamentos de TI

4.35.3 Saída

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

4.35.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.35.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS

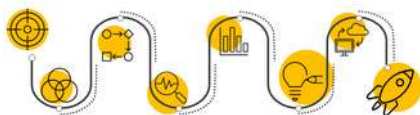
4.35.6 Monitoramento e avaliação

Índice de equipamentos monitorados

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

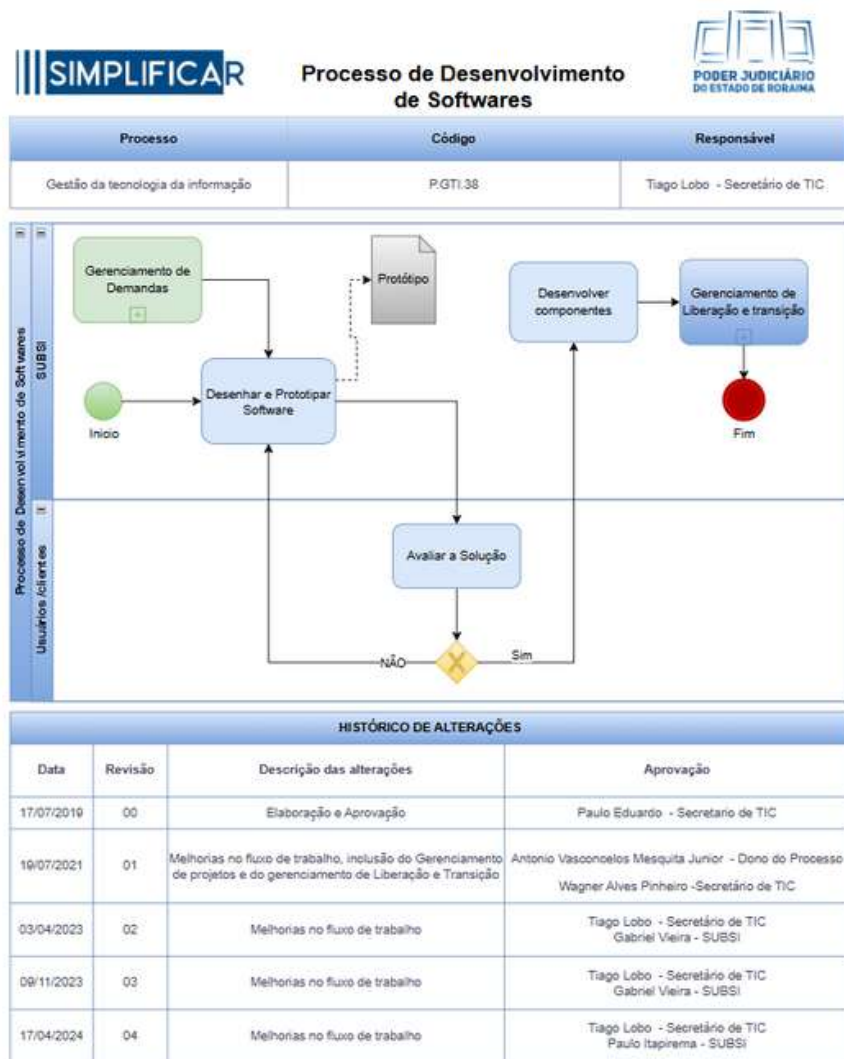
Parâmetro: $\geq 90\%$

Periodicidade: anual



4.36 Fluxograma: P. GTI.38.04

4.36.1 Processo de Desenvolvimento de Software





4.36.2 Entrada

- Gerenciamento de demandas

4.36.3 Saída

- Software pronto para o processo de liberação e transição

4.36.4 Documentos relacionados

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

4.36.5 Papéis e responsabilidades

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

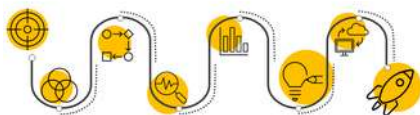
4.36.6 Monitoramento e avaliação

Índice de softwares desenvolvidos e homologados

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

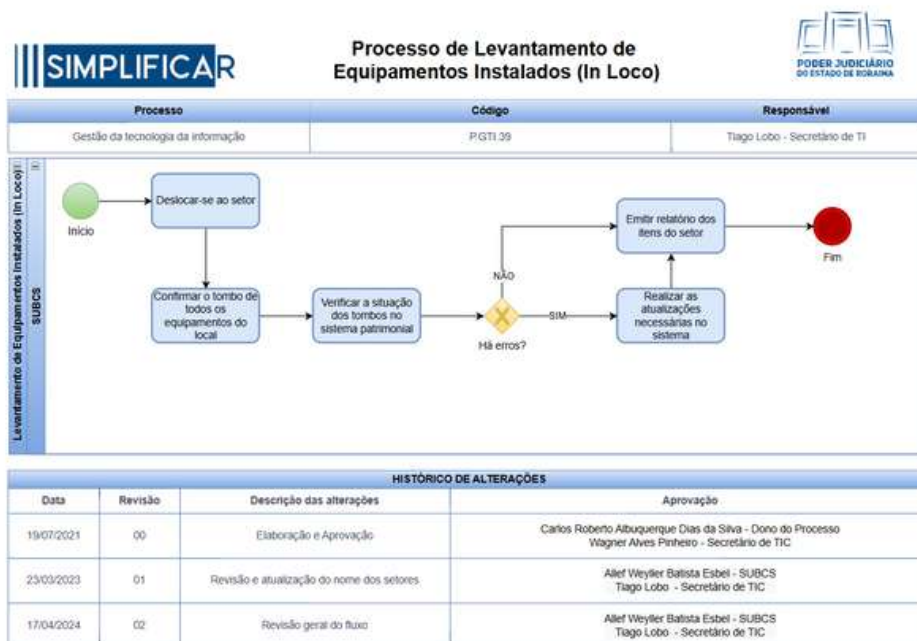
Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.37 Fluxograma: P. GTI.39.02

4.37.1 Processo de Levantamento de Equipamentos Instalados (In Loco)



4.37.2 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

4.37.3 Saída

- Relatório dos itens no setor

4.37.4 Documentos relacionados

- Relatoria de Equipamentos no setor

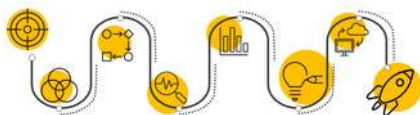
4.37.5 Papéis e responsabilidades

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

4.37.6 Monitoramento e avaliação

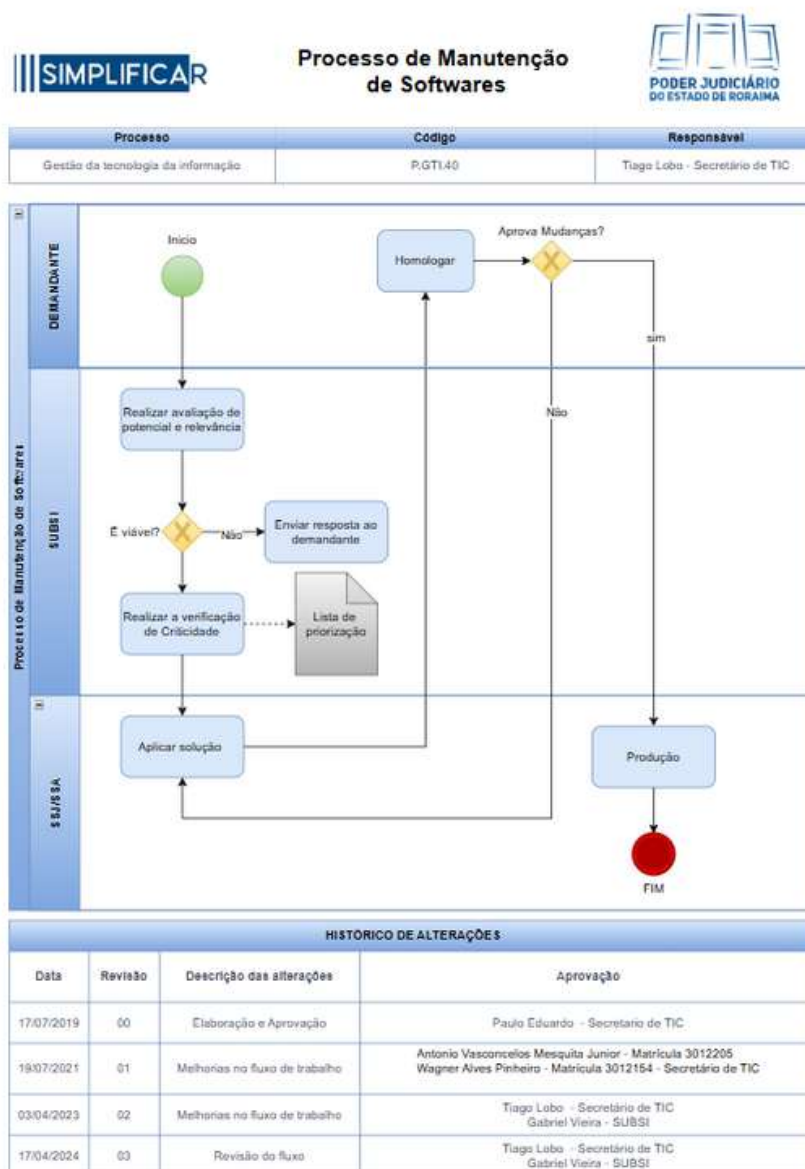
Parâmetro: relatório de equipamentos lotados atualizado

Periodicidade: anual



4.38 Fluxograma: P. GTI.40.03

4.38.1 Processo de Manutenção de Softwares





4.38.2 Entrada

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

4.38.3 Saída

- Software atualizado e/ou corrigido

4.38.4 Documentos relacionados

- Processos
 - Gerenciamento de Problemas
 - Gerenciamento de Mudanças

4.38.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBSI

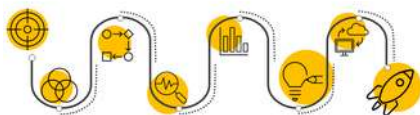
Executores do processo: SUBSI/ SUBCIBER/SUBINF

4.38.6 Monitoramento e avaliação

Índice de softwares atualizados

Parâmetro: $\geq 80\%$

Periodicidade: anual



4.39 Fluxograma: P. GTI.41.02

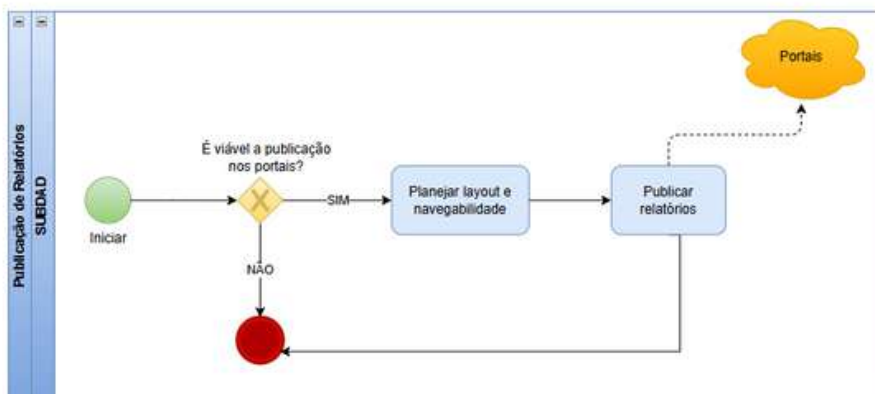
4.39.1 Publicação de Relatórios

SIMPLIFICAR

Publicação de Relatórios



Processo	Código	Responsável
Gestão da tecnologia da informação	P.GTI.41	Boniellk Amorim - SUBINF



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
17/04/2024	02	Revisão geral do fluxo	Paulo Adriano Brito Oliveira matrícula 3011475 - Dono do Processo Tiago Lobo matrícula 3011614 - Secretário de TIC



4.39.2 Entrada

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

4.39.3 Saída

- Relatórios publicados

4.39.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.39.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBDAD

Executores do processo: SUBDAD

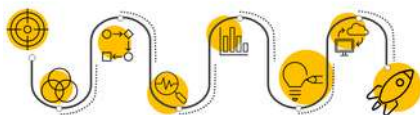
4.39.6 Monitoramento e avaliação

Índice relatórios publicados

Fórmula: relatórios/ relatórios publicados) x 100

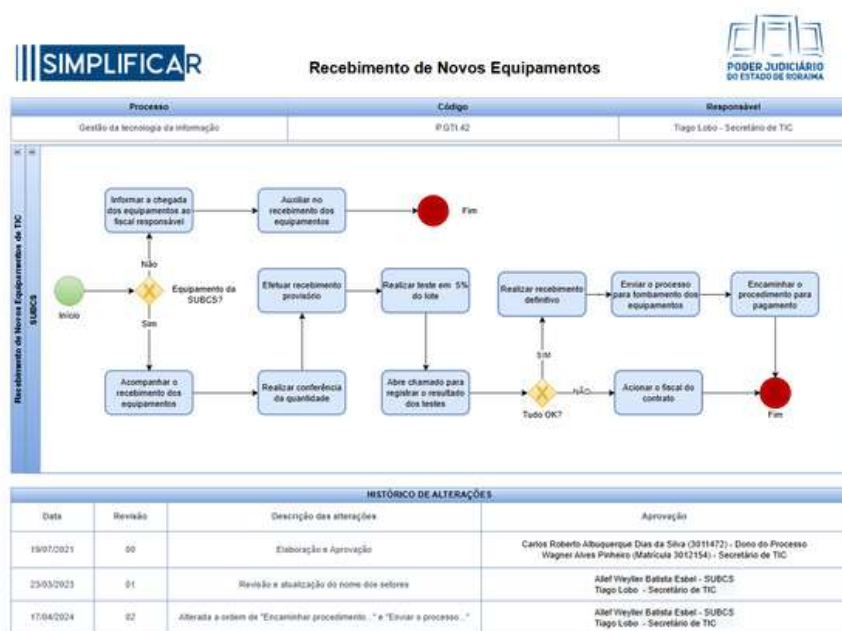
Parâmetro: >90%

Periodicidade: anual



4.40 Fluxograma: P. GTI.42.02

4.40.1 Recebimento de Novos Equipamentos



4.40.2 Entrada

- Chegada de novos equipamentos via transportadora.

4.40.3 Saída

- Equipamentos recebidos e prontos para distribuição

4.40.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.40.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS

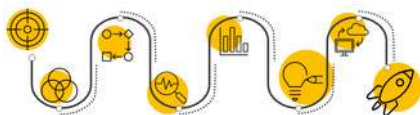
4.40.6 Monitoramento e avaliação

Índice de recebimentos definitivos

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

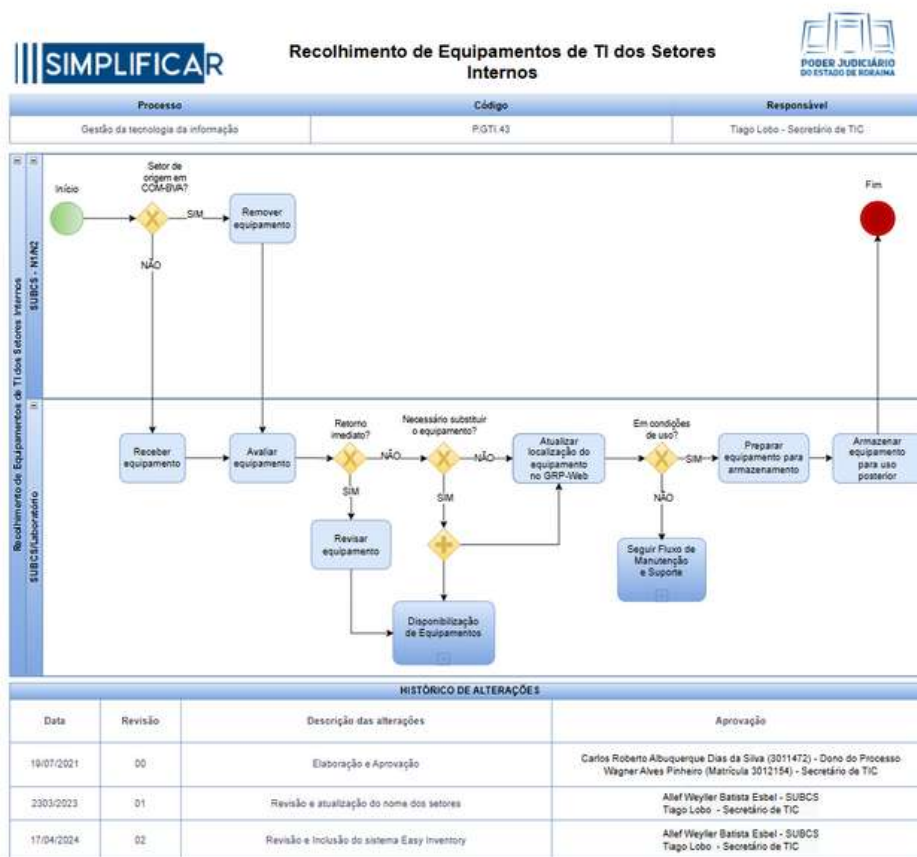
Parâmetro: igual ou maior a 95% de recebimentos definitivos

Periodicidade: anual



4.41 Fluxograma: P. GTI.43.02

4.41.1 Recolhimento de Equipamentos de TI dos Setores Internos





4.41.2 Entrada

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

4.41.3 Saída

- Relatórios publicados

4.41.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.41.5 Papéis e responsabilidades

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

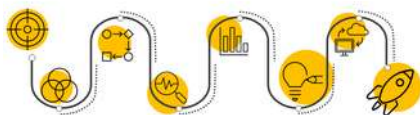
4.41.6 Monitoramento e avaliação

Índice relatórios publicados

Fórmula: relatórios/ relatórios publicados) x 100

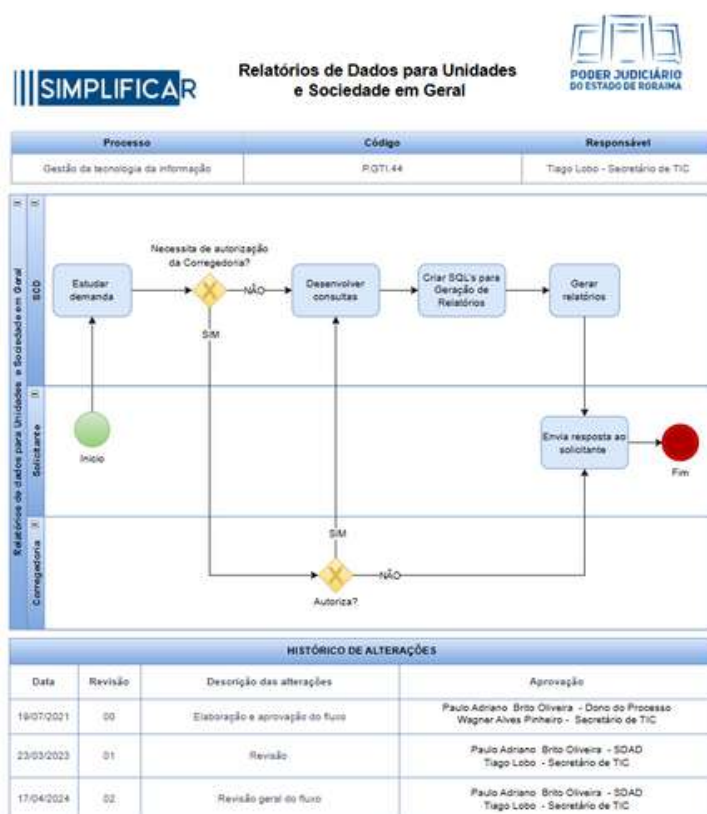
Parâmetro: >90%

Periodicidade: anual



4.42 Fluxograma: P. GTI.44.02

4.42.1 Relatórios de Dados para Unidades e Sociedade em Geral



4.42.2 Entrada

- SEI de solicitação encaminhado a SCD

4.42.3 Saída

- relatório solicitado

4.42.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.42.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SCD

Executores do processo: SCD



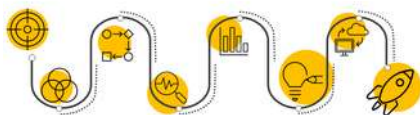
4.42.6 Monitoramento e avaliação

Índice de relatório emitidos

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

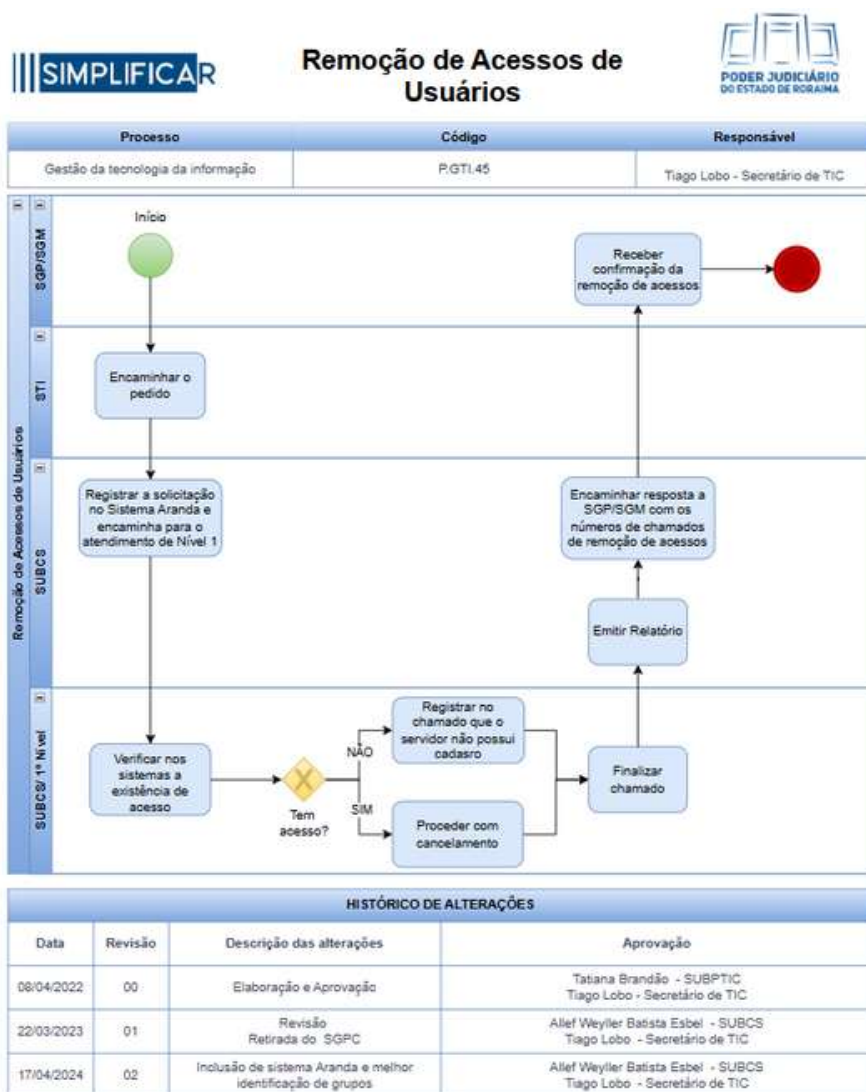
Parâmetro: $\geq 95\%$

Periodicidade: anual



4.43 Fluxograma: P. GTI.45.02

4.43.1 Remoção de acesso de usuários





4.43.2 Entrada

- SEI para STI com Nome, Matrícula e Lotação

4.43.3 Saída

- Acessos removidos

4.43.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.43.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: STI

Executores do processo: STI, SGP/SGM

4.43.6 Monitoramento e avaliação

Nº de acesso removidos

Periodicidade: anual





4.44.2 Entrada

- Notificação de incidente de segurança cibernética

4.44.3 Saída

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

4.44.4 Documentos relacionados

- Protocolos de segurança de TI

4.44.5 Papéis e responsabilidades

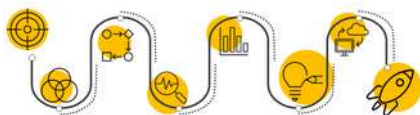
Gestor do Processo: STI

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

4.44.6 Monitoramento e avaliação

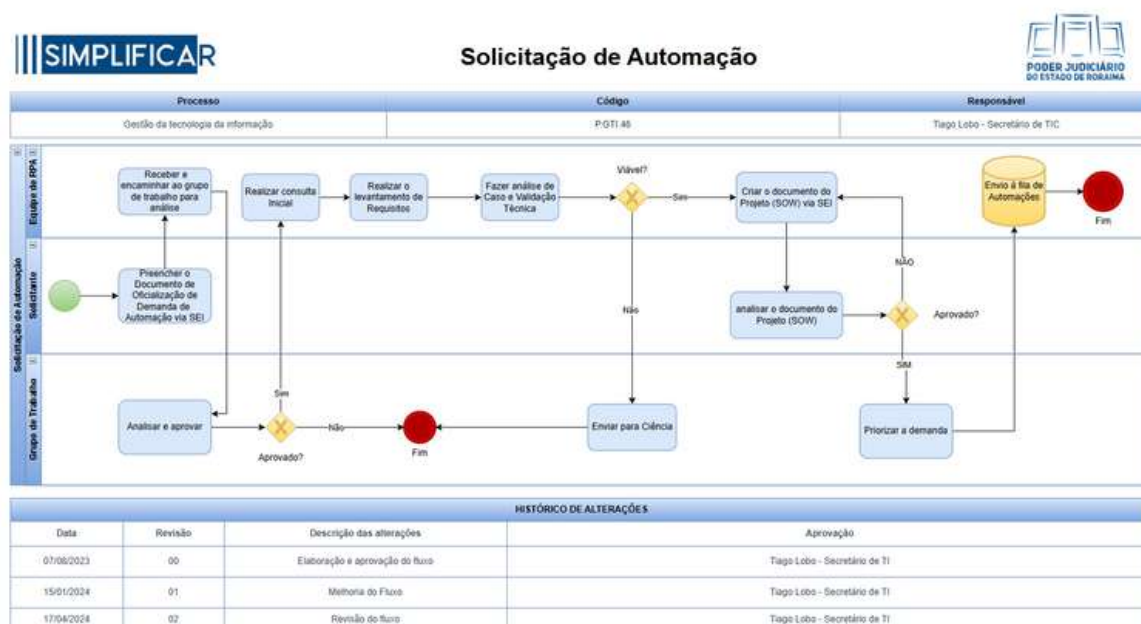
Nº incidentes resolvidos

Periodicidade: anual



4.45 Fluxograma: P. GTI.46.02

4.45.1 Solicitação de Automação



4.45.2 Entrada

- Documento de oficialização de Demandas de automação via SEI

4.45.3 Saída

- Fila de Automação

4.45.4 Documentos relacionados

- Documentação do Projeto(SOW)

4.45.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: RPA

Executores do processo: RPA, Grupo Gestor

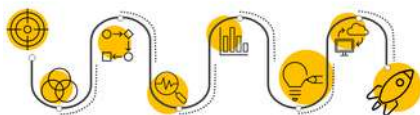
4.45.6 Monitoramento e avaliação

Índice de Automações viáveis

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

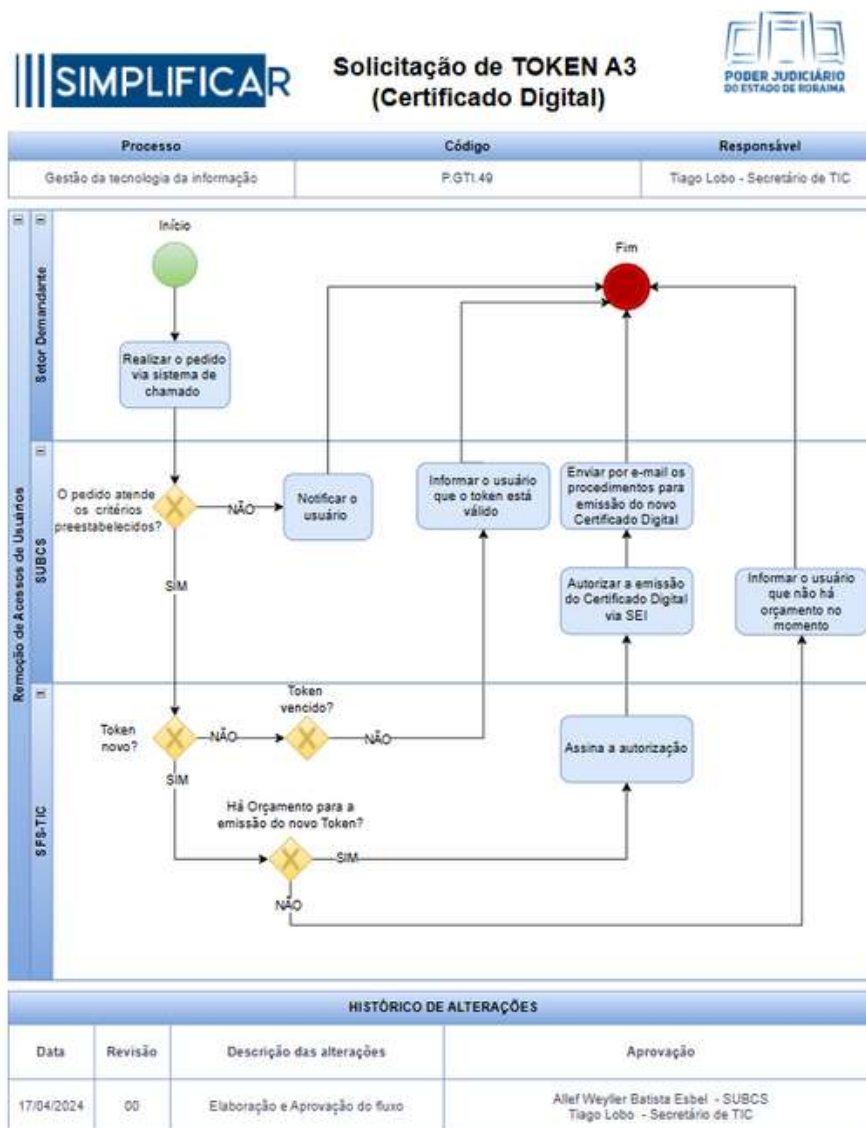
Parâmetro: $\geq 70\%$

Periodicidade: anual



4.46 Fluxograma: P. GTI.49

4.46.1 Solicitação de TOKEN A3 (Certificado Digital)





4.46.2 Entrada

- Sistema de chamado

4.46.3 Saída

- Token A3

4.46.4 Documentos relacionados

- Não se aplica

4.46.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SFS-TIC

Executores do processo: SUBCS, SFS-TIC, Demandante

4.46.6 Monitoramento e avaliação

Nº de Token emitido

Periodicidade: anual



4.47.2 Entrada

- Requisição de teste de Backup

4.47.3 Saída

- Restore de Backup , Parecer Técnico

4.47.4 Documentos relacionados

- Processo de Cópia de Segurança Restauração

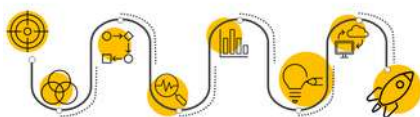
4.47.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCIBER

Executores do processo: SUBCIBER, STI, administrador do Backup

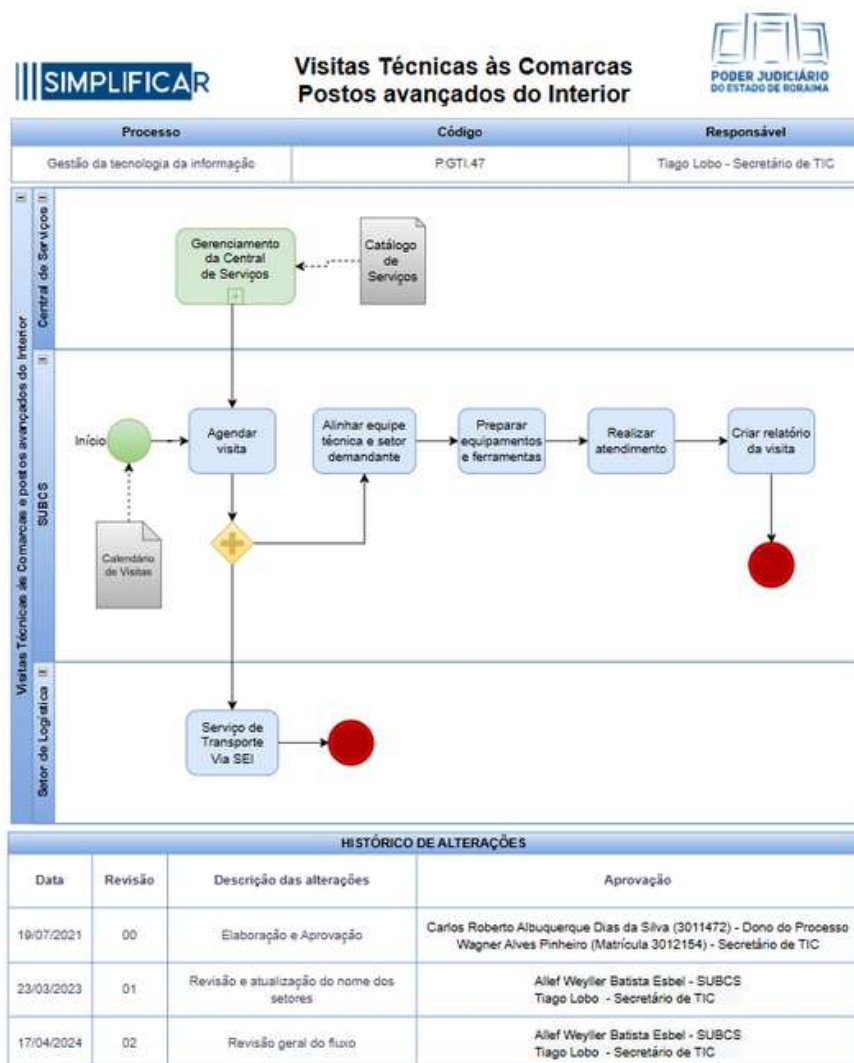
4.47.6 Monitoramento e avaliação

Nº de Restores de Backups bem sucedidos



4.48 Fluxograma: P. GTI.47.02

4.48.1 Visitas Técnicas às Comarcas e Postos avançados do Interior





4.48.2 Entrada

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

4.48.3 Saída

- Incidentes resolvidos e requisições atendidas

4.48.4 Documentos relacionados

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

4.48.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCS

Executores do processo: SUBCS

4.48.6 Monitoramento e avaliação

Relatório das Visitas

Periodicidade: após cada visita



4.49.2 Entrada

- Pedido de VPN (SEI)

4.49.3 Saída

- VPN instalada e funcional

4.49.4 Documentos relacionados

- Guia de boas práticas de Segurança

4.49.5 Papéis e responsabilidades

Gestor do Processo: SUBCIBER

Executores do processo: SUBCIBER, STI, SUBCS

4.49.6 Monitoramento e avaliação

Nº de VPN instaladas

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
(Região 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: **Usuário: matrícula**

Senha: **Senha: A mesma de acesso ao SEI**

☐ Lembre-se de mim

☐ Não sou eu

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

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	08/04/2025	Atualização dos Processos	Sormany Brilhante Tatiana Brasil Brandão