



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
RESUMO DOS PROCESSOS DE TIC

1. Conceitos básicos	2
2. Processos em funcionamento na SETIC	2
2.1 Processos de Gestão e Governança	3
2.1.1 Processo de Planejamento Estratégico	3
2.1.2 Processo de Elaboração e Acompanhamento do Plano Diretor de TIC	3
2.1.3 Processo de Gerenciamento de Projetos e Portfólio de TIC	4
2.1.4 Processo de Planejamento e Monitoramento das Contratações e Orçamento de TIC	4
2.1.5 Processo de Contratação de Solução de TIC	4
2.2 Processos de Software	5
2.2.1 Processo de Desenvolvimento de Software	5
2.2.2 Processo de homologação e implantação de uma nova versão do PJE	5
2.3 Processos de Serviços	5
2.3.1 Processo de Gerenciamento da Central de Serviços	5
2.3.2 Processo de Cumprimento de Requisições	6
2.3.3 Processo de Gerenciamento de Incidentes	6
2.3.4 Processo de Gerenciamento de Problemas	6
2.3.5 Processo de Gerenciamento do Nível de Serviço	7
2.4 Processos de Infraestrutura de TIC	7
2.4.1 Processo de Gerenciamento de Mudanças	7
2.4.2 Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços	8
2.4.3 Processo de Liberação e implantação	8
2.5 Processos de Segurança da Informação	8
2.5.1 Processo Gestão de Riscos de SI	8
2.5.2 Processo de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação	9
2.5.3 Processo de gestão da continuidade de TIC	9
2.6 Exemplo de integração dos processos	10
3. Referências	11



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
RESUMO DOS PROCESSOS DE TIC

1. Conceitos básicos

Definição de Processo: Processo é a agregação de uma ou mais atividades e comportamentos executados por humanos e máquinas para alcançar um dado resultado. Todo processo tem entradas, atividades, saídas, normas e, muitas vezes, sistemas que o apoiam.

Definição de Serviço: Meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que estes desejam alcançar.

Definição de Gestão de serviços de TIC: Atividades que visam garantir aos clientes acesso a serviços de qualidade que atendam às necessidades do negócio, a partir do investimento em pessoas, tecnologia e processos. O gerenciamento de serviços de TI é o conjunto de processos que abrangem o planejamento, a execução e o monitoramento dos serviços de TIC.

Integração entre processos e serviços de TIC: Os processos de TIC indicam as atividades necessárias para entregar valor ao cliente por meio dos serviços de TIC, ou seja, os processos de TIC suportam os serviços de TIC através das suas atividades, apoiando-se em sistemas, pessoas, leis etc. Um exemplo prático disso é quando os usuários abrem um chamado na ferramenta OTRS. Nesse momento, a equipe da Central de Serviços, observando o Processo Função Central de Serviço, identifica de qual serviço se trata a solicitação e faz a categorização dela em incidente ou requisição. Com base nisso, outro processo é acionado, que poderá ser o Processo de Gerenciamento de Incidentes ou o Processo de Gerenciamento de Requisição, respectivamente. Ao final, o serviço de atendimento ao usuário é entregue ao usuário solicitante.

Principais Atividades do Escritório de Processos de TIC:

- Mapeamento dos processos;
- Revisão dos processos;
- Elaboração do Catálogo de serviços;
- Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC;
- Monitoramento dos serviços e dos processos de TIC.

2. Processos em funcionamento na SETIC

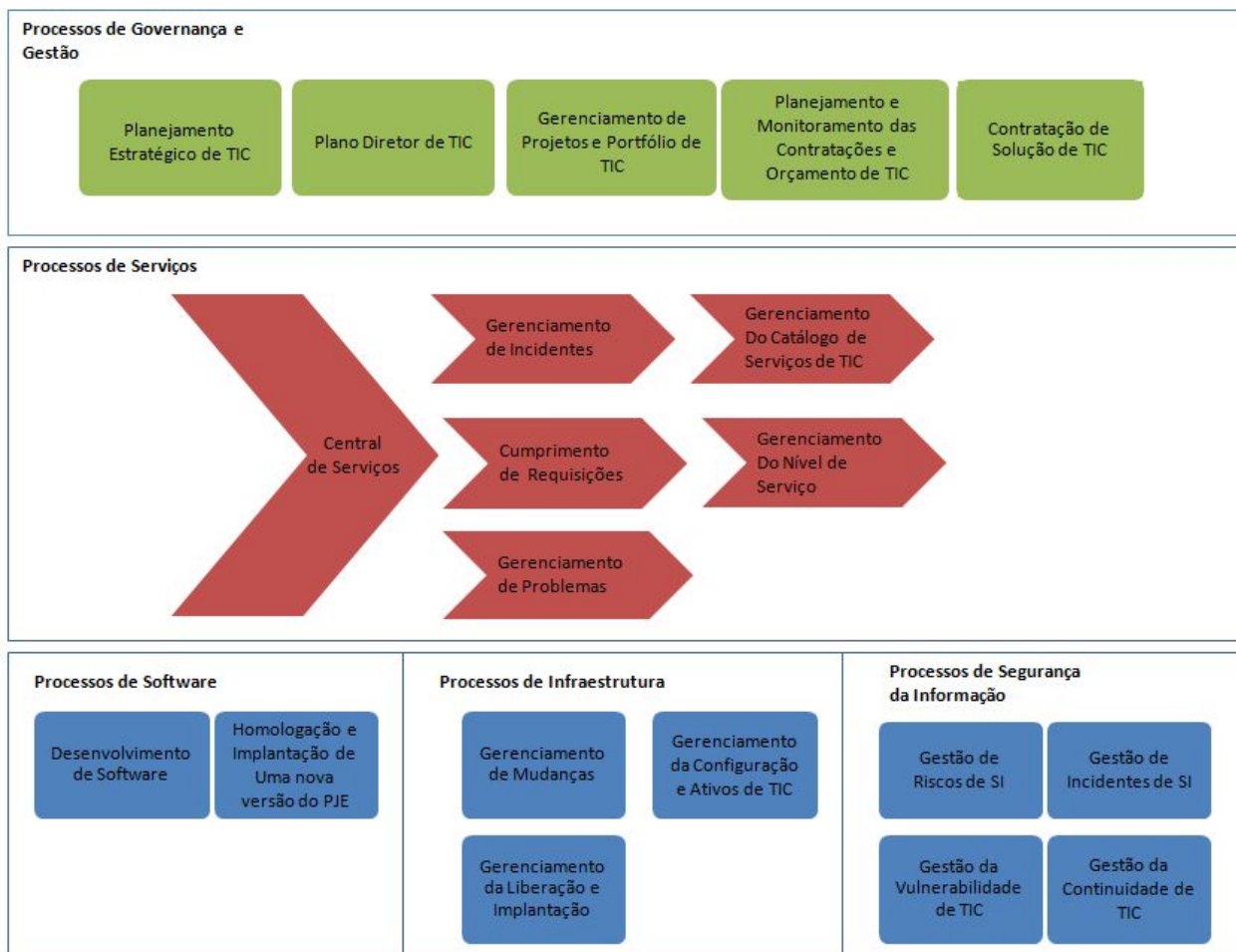
Ao todo, na SETIC, existem atualmente **20 processos mapeados e em operação**, divididos em cinco grandes áreas. Eles são os seguintes:



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

RESUMO DOS PROCESSOS DE TIC



2.1 Processos de Gestão e Governança

2.1.1 Processo de Planejamento Estratégico

- **Objetivo:** O Processo de Planejamento Estratégico de TIC tem o propósito de definir o Plano Estratégico de TIC (PETIC), documento que contém a missão, a visão, os objetivos, os valores e os indicadores estratégicos de TIC do TRT 13, normalmente para um período de seis anos. O Plano Estratégico de TIC serve para direcionar os demais planos de TIC (PDTIC, POTIC, PACTIC, etc.), bem como quaisquer atividades de TIC durante o período de vigência. É obrigatório que todas as ações da SETIC estejam alinhadas a esse plano.
- **Entradas:** ENTIC-JUD (Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário), PEI-TRT13 (Plano Estratégico Institucional do TRT13).
- **Saídas:** PETIC-TRT13, atas, planilhas, etc.
- **Informações complementares:** A cada 6 anos, um novo PETIC é elaborado com base nas atividades previstas neste processo. Além disso, ao longo de todo o ano, o processo é executado para monitorar o cumprimento do plano, o que é feito nas reuniões de avaliação estratégica (RAEs) do Comitê de Governança de TIC (CGOVTIC).
- [Link para o processo.](#)

2.1.2 Processo de Elaboração e Acompanhamento do Plano Diretor de TIC

- **Objetivo:** O Processo de Elaboração e Acompanhamento do Plano Diretor de TIC tem o propósito de definir o planejamento e o acompanhamento das ações da SETIC no médio prazo, observando o Plano Estratégico do TRT13 (PEI), bem como o Plano Estratégico de TIC (PETIC). O Plano Diretor de TIC (PDTIC) contém uma lista de projetos e ações que serão executados pela SETIC ao longo de dois anos, seu período de vigência.



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

RESUMO DOS PROCESSOS DE TIC

- **Entradas:** PETIC-TRT13, PEI-TRT13, ENTIC-JUD.
- **Saída:** PDTIC .
- **Informações complementares:** Com base neste processo, a SETIC faz, a cada dois anos, a elaboração de um novo PDTIC, contendo as necessidades atuais e futuras de TIC para atender tanto as demandas internas da Secretaria quanto as do Tribunal. Essas necessidades podem envolver diversas ações, como novos sistemas, aquisição de equipamentos, contratação de soluções, etc. Além disso, o processo é executado para monitorar o cumprimento do plano e para promover a atualização dele pelo Comitê de Governança de TIC (CGOVTIC).
- Link para o processo.

2.1.3 Processo de Gerenciamento de Projetos e Portfólio de TIC

- **Objetivo:** O Processo de Gerenciamento de Projetos e Portfólio de TIC busca otimizar o controle sobre os recursos financeiros, materiais e principalmente humanos que serão empregados na execução dos projetos da SETIC.
- **Entrada:** PDTIC.
- **Saídas:** Serviços, sistemas, atas, documentos.
- [Link para processo.](#)

2.1.4 Processo de Planejamento e Monitoramento das Contratações e Orçamento de TIC

- **Objetivo:** O Processo de Gerenciamento de Planejamento e Monitoramento das Contratações e Orçamento de TIC é responsável pelo direcionamento das seguintes atividades:
 - Elaboração do plano anual de contratações de TIC (PACTIC), documento que lista todas as aquisições de serviços e produtos de TIC em um dado exercício;
 - Elaboração do plano orçamentário anual de TIC (POTIC), documento que prevê todas as despesas de TIC em um dado exercício;
 - Acompanhamento da execução e da revisão do PACTIC e do POTIC.
- **Entrada:** PDTIC;
- **Saída:** POTIC, PACTIC, atas protocolos;
- **Breve exemplo:** Sempre que há a necessidade de contratação de algum produto, como um notebook, um computador ou uma impressora, tal item deverá ter a reserva financeira prevista no orçamento de TIC (POTIC). Além disso, ele também deve constar do plano de contratações de TIC (PACTIC), a fim de que possa ser executado conforme o cronograma aprovado oficialmente pela presidência do Tribunal.
- [Link para o processo.](#)

2.1.5 Processo de Contratação de Solução de TIC

- **Objetivo:** O Processo de Contratação de Solução de TIC tem o objetivo de definir rigorosamente os passos necessários para a realização de toda contratação de TIC. As atividades incluem as fases de planejamento, de seleção de fornecedores e de execução. Ao final do processo, tem-se a contratação de um produto ou serviço de TIC.
- **Entrada:** PACTIC, POTIC.
- **Saída:** Contratação realizada, protocolos.
- **Breve exemplo:** Quando há, no Plano Anual de Contratações de TIC, uma demanda para contratação de notebooks para servidores e magistrados, o Núcleo de Governança de TIC passa a monitorar o seu cronograma de execução. Chegada a data, é designada uma equipe de planejamento, que elabora o estudo técnico (ETP) e o termo de referência (TR) com as especificações mais adequadas desse produto para as necessidades solicitadas. Em seguida, o produto é licitado (fase de seleção de fornecedores) e entregue à SETIC para distribuição às demais unidades do Tribunal (fase de fiscalização).



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

RESUMO DOS PROCESSOS DE TIC

- [Link para o processo.](#)

2.2 Processos de Software

2.2.1 Processo de Desenvolvimento de Software

- **Objetivo:** O Processo de Desenvolvimento de Software visa controlar as etapas de criação, melhoria e correção dos sistemas do TRT da 13ª Região.
- **Entrada:** Requisições de Mudanças, chamados.
- **Saída:** software desenvolvido, corrigido ou melhorado.
- **Breve exemplo:** Um usuário abre um chamado informando que não consegue acessar o sistema SISPAE. Prontamente, a Central de Serviços categoriza a solicitação como um incidente vinculando-a ao serviço SISPAE. Logo após, a Central envia o incidente ao NDMS, unidade responsável pela manutenção do serviço defeituoso, a fim de que sejam feitas as correções necessárias. Nesse momento, é acionado o Processo de Desenvolvimento de Software, que define as etapas para solucionar o defeito. Corrigida a falha, o chamado é fechado, e a Central comunica a solução ao usuário.
- [Link para o processo.](#)

2.2.2 Processo de homologação e implantação de uma nova versão do PJE

- **Objetivo:** O Processo de homologação e implantação de uma nova versão do PJE assegura que seja feita a atualização do PJE local com base nas novas versões disponibilizadas pelo CSJT. Várias atividades, como testes e homologações, são previstas e devem ser executadas rigorosamente antes de o produto ser disponibilizado aos usuários.
- **Entrada:** Notificação do CSJT (Conselho Superior da Justiça do Trabalho) para instalação de nova versão do PJE.
- **Saída:** Nova versão do PJE instalada no ambiente de produção.
- [Link para o processo.](#)

2.3 Processos de Serviços

2.3.1 Processo de Gerenciamento da Central de Serviços

- **Objetivo:** O Processo de Gerenciamento da Central de Serviços estabelece o ciclo de vida para todos os chamados que são encaminhados à SETIC. Além disso, ele fornece uma interface para todos os outros processos e atividades da Operação de Serviço. Nesse cenário, tal processo possibilita à Central de Serviços de TIC ser um ponto de concentração dos contatos dos usuários com a SETIC. Ademais, orienta as atividades de registrar e/ou gerenciar todos os incidentes e requisições de serviços e direciona o encaminhamento de chamados para os outros processos de TIC (como o Processo de Elaboração e Acompanhamento do PDTIC, entre outros). Assim, as responsabilidades específicas da Central de Serviços incluem:
 - Registro de todos os incidentes e requisições, bem como categorização e priorização deles;
 - Realização de primeira linha de investigação e diagnóstico dos chamados;
 - Gestão do ciclo de vida de incidentes e requisições, com escalonamento conforme o mais adequado e encerramento quando o usuário estiver satisfeito;
 - Informação aos usuários sobre o status dos serviços, incidentes e requisições solicitados.
- **Entrada:** Eventos, chamados, ligações, solicitações.
- **Saída:** incidentes resolvidos, requisições atendidas.



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

RESUMO DOS PROCESSOS DE TIC

- [Link do processo.](#)

2.3.2 Processo de Cumprimento de Requisições

- **Objetivo:** O Processo de Cumprimento de Requisições tem a finalidade de gerenciar o ciclo de vida das requisições de serviços feitas pelos usuários de TIC. Nesse contexto, requisição de serviço é um pedido de um usuário com um determinado fim: receber informações ou orientações, obter acesso a um dado serviço de TIC, solicitar a execução de uma mudança padronizada, etc. Assim, o Processo de Gerenciamento de Requisição é responsável por executar as requisições de serviço dos usuários que não estão associadas a incidentes ou que são consideradas ações pré-aprovadas, com baixo ou nenhum impacto na operação de TIC e passíveis de serem efetuadas sem a necessidade de planejamento ou aprovação.
- **Entrada:** Chamado do usuário.
- **Saída:** Requisição atendida.
- **Breve exemplo:** O usuário interno abre um chamado apresentando alguma dúvida sobre como acessar PJE. Prontamente, a equipe da Central de Serviços de TIC classifica a solicitação como sendo do tipo *requisição* para o serviço *PJE*. Em seguida, encaminha os esclarecimentos por mensagem ou entra em contato direto com o usuário para sanar as dúvidas. Ao final do procedimento, o chamado é encerrado.
- [Link do processo.](#)

2.3.3 Processo de Gerenciamento de Incidentes

- **Objetivo:** O Processo de Gerenciamento de Incidentes é o responsável pela gestão do ciclo de vida de todos os incidentes. O seu principal objetivo é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, de modo a minimizar o impacto adverso nas operações de negócio e garantir que os níveis acordados de qualidade do serviço afetado sejam mantidos. Nesse contexto, considera-se incidente qualquer *interrupção* não planejada ou qualquer redução de qualidade de um serviço de TIC.
- **Entrada:** Chamado do usuário;
- **Saída:** Incidente resolvido.
- **Breve exemplo:** O usuário abre um chamado informando que a impressora da sua sala não está imprimindo. A Central de Serviços classifica essa solicitação como incidente e encaminha um técnico para avaliar o dispositivo. Constatando, p. ex., que o incidente é causado por um papel preso, o técnico restaura o funcionamento do equipamento e o libera para o usuário. Em seguida, a Central encerra o chamado com êxito.
- [Link do processo.](#)

2.3.4 Processo de Gerenciamento de Problemas

- **Objetivo:** O Processo de Gerenciamento de Problemas é o responsável por gerenciar todo o ciclo de vida de um problema que impacte um ou mais serviços prestados pela área de TIC. Nesse contexto, um problema é a causa de um ou mais incidentes, e tal causa não é, geralmente, conhecida na época em que um problema é registrado. Assim, compete exatamente a este processo a investigação posterior dessa causa raiz. Nesse sentido, os principais objetivos do processo são: prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto de incidentes inevitáveis.
- **Entrada:** Chamado do usuário.
- **Saída:** Problema resolvido.
- **Breve exemplo:** Um usuário abre um chamado, informando que está sem acesso à internet. Prontamente, a Central de Serviços de TIC classifica a solicitação como um *incidente* e tenta resolvê-lo remota e presencialmente. Após várias tentativas sem sucesso, a Central encaminha o chamado para o NITIC, unidade de infraestrutura de TIC responsável pelo serviço de redes. Recebido o encaminhamento, o NITIC tenta resolver o incidente e, como o não consegue, dará início a uma investigação mais profunda sobre ele, reclassificando-o como um problema, uma vez que a causa raiz deste é desconhecida. Na busca da solução, o NITIC envia um de seus integrantes ao prédio onde



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

RESUMO DOS PROCESSOS DE TIC

está o usuário, e ali é constatado que há defeitos na conexão de rede local com a empresa responsável pelo link de internet. Logo em seguida, esse fornecedor é contatado para solucionar o problema. Realizada a correção, o NITIC encerra o chamado com êxito.

- [Link do processo.](#)

2.3.5 Processo de Gerenciamento do Nível de Serviço

- **Objetivo:** O Processo de Gerenciamento do Nível de Serviço busca garantir que todos os serviços de TIC sejam oferecidos com qualidade aos usuários, dentro das metas de desempenho previamente acordadas entre o responsável técnico e o dono do serviço.
- **Entradas:** Informações do negócio, estratégia e planos de negócio, requisitos atuais e futuros, Informações sobre mudanças, RdMs, agenda e impacto das mudanças, requisitos de negócio, etc.
- **Saídas:** Relatórios de acordo de nível de serviço (ANS).
- **Breve exemplo:** Um novo serviço será disponibilizado pelo NDMS, após o desenvolvimento do sistema xyz. Antes de ele ser colocado em produção, o responsável técnico e o dono do serviço se reúnem para definir quais as metas relativas a atendimentos de incidentes e requisições do novo novo serviço. Assim, questões como o tempo de resolução de um incidente e o tipo de requisições atendidas diretamente pelo primeiro nível da Central de Serviço são estabelecidos e aprovados. Em seguida, essas informações são registradas no [Catálogo de Serviços de TIC](#) e passam a ser monitoradas periodicamente a partir das estatísticas do OTRS, a fim de evitar desvios no serviço e manter a sua qualidade dentro dos parâmetros acordados.
- [Link do processo.](#)

2.3.6 Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC

- **Objetivo:** O Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC busca fornecer uma fonte centralizada e consistente de informações sobre todos os serviços de TIC acordados, bem como garantir que eles estejam amplamente disponíveis para aqueles que têm permissão para acessá-los.
- **Entrada:** Solicitações de inclusão, alteração ou exclusão de itens do Catálogo e do OTRS.
- **Saída:** Informações atualizadas sobre os serviços no Catálogo e no OTRS.
- **Informações complementares:** Nos casos de inclusão de novos serviços na produção ou de eliminação ou alteração dos atuais, o Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços deve ser acionado. Nesse caso, um chamado deverá ser aberto pelo responsável técnico do serviço, a fim de que o NGGTIC decida como proceder: atualizar ou incluir dados no Catálogo de Serviços ou retirar itens dele. Em caso de necessidade, uma reunião poderá ser realizada entre o dono do serviço e o responsável técnico, especialmente quando é importante acordar os prazos de níveis de serviço. Ao final do processo, o NGGTIC atualiza tanto a base de dados do Catálogo de Serviços quanto o OTRS
- [Link do processo.](#)

2.4 Processos de Infraestrutura de TIC

2.4.1 Processo de Gerenciamento de Mudanças

- **Objetivo:** O Processo de Gerenciamento de Mudanças é responsável por controlar o ciclo de vida de todas as mudanças nos ativos de TIC. O seu principal objetivo é permitir que as mudanças que gerem benefícios sejam feitas com a mínima interrupção nos serviços de TIC. Desse modo, o processo procura garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para avaliar, aprovar, implementar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e no desenvolvimento de TIC de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e seus usuários. O gatilho para esse processo é uma Requisição de Mudança (RdM), que se trata de um pedido formal, devidamente registrado, para realização de uma dada mudança.
- **Entradas:** Necessidade de mudança, política e estratégia de mudança e liberação, planos de mudança, alterações em ativos, etc.
- **Saídas:** RdMs canceladas ou rejeitadas, mudanças autorizadas, itens de configuração novos, alterados ou descartados; registros de documentos de mudança; relatórios do gerenciamento de mudanças; planos de mudança autorizados.



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

RESUMO DOS PROCESSOS DE TIC

- **Breves exemplos:**
 - A atualização do Sispae é iniciada a partir de uma RdM aberta no OTRS solicitando autorização para realizar a melhoria.
 - A atualização do firmware dos roteadores é executada após a abertura de uma RdM no OTRS e a devida aprovação dos responsáveis pelo serviço.
- [Link do processo.](#)

2.4.2 Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços

- **Objetivo:** O Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços tem como propósito garantir o controle apropriado dos ativos necessários para entregar os serviços de TIC, bem como a disponibilidade de informação correta e confiável sobre tais ativos, a exemplo da indicação daqueles que foram configurados e dos relacionamentos estabelecidos entre eles. Desse modo, o objetivo do processo é identificar, controlar e avaliar os ativos de serviços e os itens de configuração (IC), a fim de proteger e garantir a integridade deles em todo o ciclo de vida dos serviços. Nesse contexto, *ativo de serviço* é qualquer recurso ou conhecimento capaz de contribuir para a entrega de um serviço. Por sua vez, *item de configuração* é qualquer componente ou ativo de serviço que precisa ser gerenciado.
- **Entradas:** RdMs, ordens de trabalho e gerenciamento de mudança, informações atualizadas de configuração, etc.
- **Saídas:** Registros de configuração novos ou atualizados.
- [Link para o processo.](#)

2.4.3 Processo de Liberação e implantação

- **Objetivo:** O Processo de Liberação e Implantação visa ao planejamento e ao controle da instalação, em ambiente de produção, de diferentes versões ou atualizações de *software* ou *hardware* que afetem os serviços de TIC, garantindo a qualidade das alterações efetuadas. Nesse contexto, considera-se *liberação* o agrupamento de um ou mais itens de configuração, novos ou modificados, implantados no ambiente de produção como resultado de uma mudança. Por sua vez, *implantação* define-se como a inserção de uma mudança no ambiente de produção de maneira controlada.
- **Entrada:** RdM aprovada e disponível para liberação.
- **Saída:** Mudança finalizada.
- **Breve exemplos:**
 - A implantação de melhorias no sistema Sispae são realizadas por meio deste processo, após o acionamento da interface que mantém com o Processo de *Gerenciamento de Mudanças*.
 - Atualização do SGBD Oracle segue os mesmos moldes do item anterior.
- [Link para o processo.](#)

2.5 Processos de Segurança da Informação

2.5.1 Processo Gestão de Riscos de SI

- **Objetivo:** O Processo Gestão de Riscos de SI tem o objetivo de assegurar que os riscos de TIC sejam conhecidos, monitorados e tratados, viabilizando a manutenção de um nível aceitável de tolerância para eles. Nesse cenário, considera-se *risco de Segurança da Informação* a probabilidade de impacto negativo nos objetivos da organização, caso as suas informações não estejam protegidas adequadamente. Por sua vez, definem-se os termos *CGSI* como Comitê Gestor de Segurança da Informação e *SGSI* como Sistema de Gerenciamento de Segurança da Informação;
- **Entradas:** Escopo de riscos do SGSI definido pelo CGSI, inventário de Ativos.
- **Saídas:** Relatório de Análise de Riscos – RAR, Relatório Operacional de Riscos – ROR, Plano de Tratamento de Riscos e Relatório de Execução do Plano de Tratamento de Riscos – RE.
- **Breve exemplo:** A Seção de Segurança da Informação efetua a identificação e a análise dos riscos em equipamentos, softwares e demais ativos de TIC do Tribunal, usando a ferramenta Risk Manager. A partir dos



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

RESUMO DOS PROCESSOS DE TIC

relatórios gerados, a SSI aciona outras unidades da SETIC para mitigar os riscos encontrados, a fim de que haja um tratamento adequado para cada caso.

- [Link para o processo.](#)

2.5.2 Processo de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação

- **Objetivo:** O Processo de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação foca o gerenciamento de incidentes de Segurança da Informação no âmbito deste Tribunal, garantindo que tais falhas sejam conhecidas, monitoradas, evitadas e tratadas. Nesse contexto, *incidente de Segurança da Informação* diz respeito a um evento ou a uma série de eventos indesejados ou inesperados, que comprometeram ou que tenham uma grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e de ameaçar a Segurança da Informação. Por sua vez, o termo GRISI faz menção ao *Grupo de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação*, grupo de pessoas com a responsabilidade de receber, analisar e responder às notificações e às atividades relacionadas a incidentes de Segurança da Informação.
- **Entradas:**
 - Chamados de usuário, de notificação de entidade externa sobre possível incidente de SI, do sistema de monitoramento dos serviços de TIC, do administrador de sistema ou serviço de TIC, etc.
- **Saídas:**
 - Inventário de Ativos atualizado, Base de Conhecimento atualizada, Relatório Anual de Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação.
- **Informações Complementares:**
 - **Breve exemplo:** O usuário clica em um link desconhecido enviado por e-mail e após essa ação percebe lentidão no seu computador, que trava frequentemente. Diante disso, abre um chamado de incidente. A equipe responsável da SETIC identifica o ocorrido e trata o incidente, possivelmente ativando o antivírus e orientando o usuário para as boas práticas de segurança da informação.
- [Link para o processo.](#)

2.5.3 Processo de gestão da continuidade de TIC

- **Objetivo:** O Processo de gestão da continuidade de TIC busca garantir que os serviços essenciais de TIC do Tribunal funcionem em níveis aceitáveis durante incidentes de segurança da informação e que a recuperação total desses serviços seja realizada em prazo tolerável. Nesse contexto, é importante destacar alguns conceitos: *Gestão da continuidade de negócios*, processo de gestão que visa aumentar a resiliência da organização diante dos impactos decorrentes de ameaças, promovendo a capacidade de resposta a elas; *Plano de Continuidade Operacional (PCO)*, procedimento documentado que orienta as organizações a responder, recuperar e restaurar os seus serviços para um nível de operação mínimo após a ocorrência de uma interrupção; *Plano de Recuperação de Desastre (PRD)*, procedimento documentado que orienta as organizações a responder, recuperar e restaurar os seus serviços para um nível normal de operação após a ocorrência de uma interrupção; *Plano de Administração de Crise (PAC)*, procedimento documentado que orienta a organização durante uma crise, estabelecendo os papéis e seus responsáveis, bem como a comunicação entre os seus atores; *Plano de Continuidade de TIC (PCTIC)*: plano formado pelo conjunto do PAC, PCO e PRD.
- **Entradas:** Análise de Risco de Segurança da Informação, Relatório de Incidentes, evento oriundo do Processo de Gerenciamento de Incidentes.
- **Saída:** Análise de Impacto no Negócio, Plano de Continuidade de TIC contendo Plano de Administração de Crise, Plano de Continuidade Operacional e Plano de Recuperação de Desastre.
- **Breve exemplo:** No caso de indisponibilidade do PJe em um período acima do aceitável, o Plano de Continuidade de TIC (PCTIC) é acionado, visando retornar o funcionamento mínimo do serviço afetado até que a situação seja normalizada.
- [Link para o processo.](#)

2.5.4 Processo de Gestão das Vulnerabilidades de TIC

- **Objetivo:** O Processo de Gestão das Vulnerabilidades de TIC foca o gerenciamento de vulnerabilidades de TIC no âmbito do Tribunal, garantindo que elas sejam conhecidas, monitoradas e tratadas. Nesse contexto, considera-se

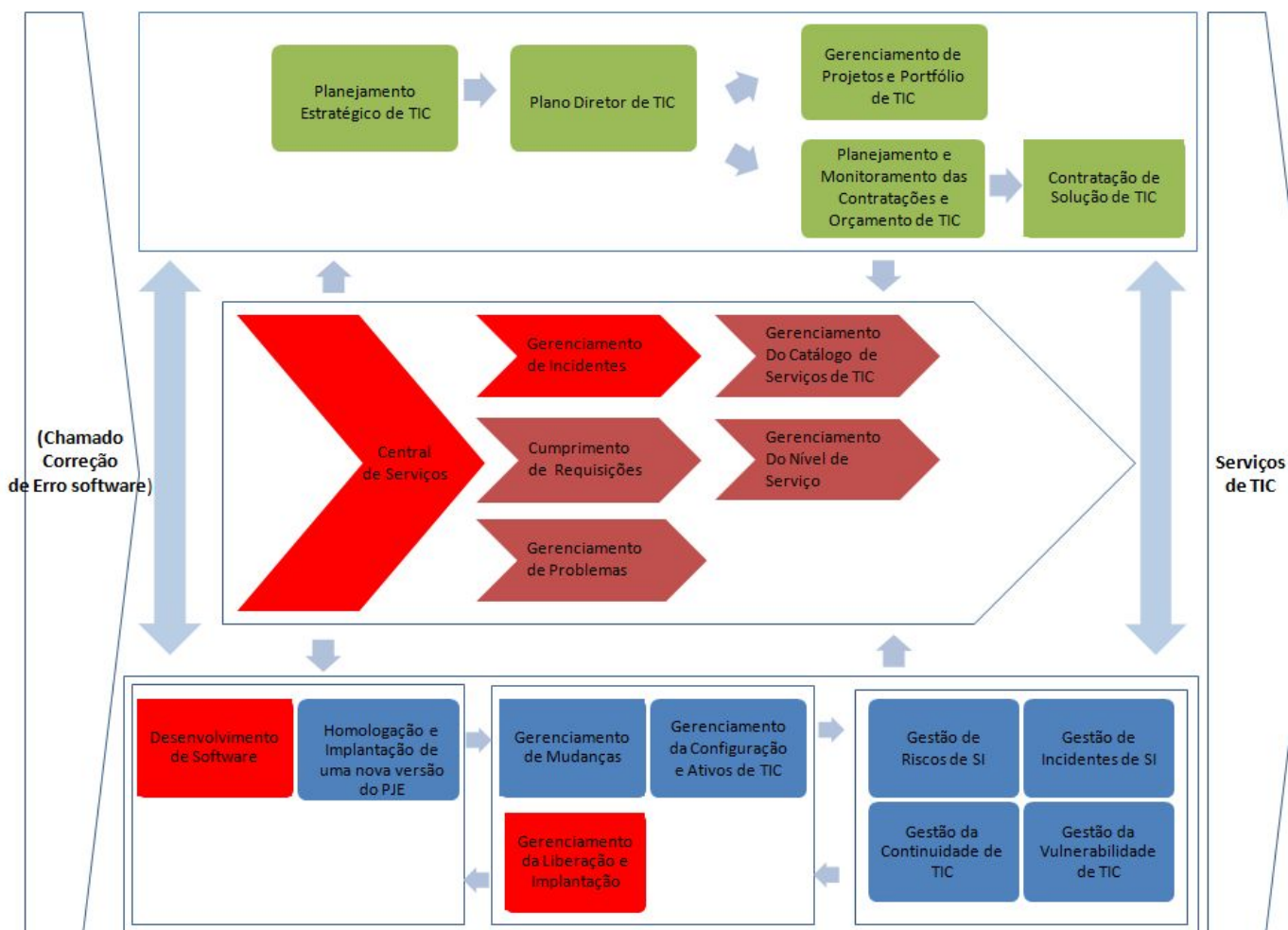


PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
RESUMO DOS PROCESSOS DE TIC

vulnerabilidade como um conjunto de fatores internos ou como a causa potencial de um incidente indesejado, os quais podem resultar em risco para um sistema ou para uma organização, embora seja possível evitá-los por uma medida interna de Segurança da Informação. Por sua vez, *Gestão de Vulnerabilidades de TIC* diz respeito a um processo de gestão que visa conhecer, monitorar e tratar vulnerabilidades que afetem os ativos de TIC, minimizando o risco de elas serem exploradas.

- **Entradas:** Alerta de vulnerabilidades oriundas de fontes externas (listas de discussão, sites especializados, etc), resultado de varredura de vulnerabilidades, Inventário de Ativos.
- **Saídas:** Inventário de Ativos atualizado, Base de Conhecimento atualizada.
- **Breve exemplo:** A maioria dos microcomputadores do Tribunal tem como sistema operacional o Windows, da Microsoft. Caso essa empresa encontre alguma vulnerabilidade nele, são lançadas correções por meio de patches disponibilizados aos usuários. Notificado de tal evento, o SSI (Seção de Segurança da Informação) aciona o processo para promover o tratamento da vulnerabilidade em todas as máquinas, o que é feito com o auxílio do NITIC e do NAU.
- [Link para o processo.](#)

2.6 Exemplo de integração dos processos



O usuário abre um chamado informando de um erro em determinado sistema, como por exemplo o Sispaef, prontamente o pessoal da central de serviços (Processo da Central de Serviços) classifica-o como incidente referente ao serviço do Sispaef (Processo de Incidente) e passa para o setor do NDMS analisar, após essa análise o NDMS verifica que é um bug e faz sua correção (Processo de Desenvolvimento de Software), após a correção, o NDMS implanta a correção no ambiente de produção (processo de liberação e implantação). Após a implantação da correção em produção, o chamado de incidente (Processo de Incidente) também é



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
RESUMO DOS PROCESSOS DE TIC

finalizado, após a finalização, chega para o usuário que a informação (Processo da Central de Serviços) que o chamado dele foi resolvido.

3. Referências

- Onde posso encontrar os processos: <https://www.trt13.jus.br/institucional/governanca/projetos-e-servicos>
- Catálogo de Serviços de TIC: <https://www.trt13.jus.br/oraculo/>
- Portal da governança: <https://www.trt13.jus.br/institucional/governanca/>
- Portal Estratégico de TIC: <https://www.trt13.jus.br/portal-estrategico-ti/home>
- Abrir chamado no OTRS: <https://www.trt13.jus.br/otrs/customer.pl>