



Mapa de Controle

Processo	Código	Folha nº
Gestão Estratégica Última atualização: Março de 2025	F.APMP.11.01	1/6

GUIA DO PROCESSO

Processo: GESTÃO DE TI

Responsável: Juliana Santos de Moraes

Área: DIAT

Insumos/demandas/entradas: Necessidade de Infraestrutura, software e suporte de TI.	Comunicação: Plano de Comunicação	Mudanças: Controle de Mudanças	Principais riscos do processo: (Análise de Risco) Riscos para a Qualidade	Objetivos / Indicadores da Qualidade: Macrodesafios e indicadores relacionados ao processo "gestão de TI"
Instruções de Trabalho				
P.DIAT.01 (Backup) P.DIAT.02 (Restore) P.DIAT.03 (Atendimento a Chamados - GLPI) P.DIAT.04 (Monitoramento dos Sistemas)				
Documento Final: (Evidência)				
Sistemas, solução de problemas de TI, infraestrutura adequada.				
Partes Interessadas: (Planejamento Estratégico)				
Colaboradores (usuários de TI) Fornecedores Clientes (jurisdicionados, promotores, procuradores, advogados, defensores, sociedade em geral)				
Recursos:				
Infraestrutura de pessoal Infraestrutura física e tecnológica (hardware especializado) Sistemas de comunicação (telefone, documentos externos, intrajus, e-mail etc.) Software especializado Sistema de transporte				
Monitoramento / Avaliação / Validação: (Pesquisas e fornecedores)				
Acompanhamento dos sistemas ZABBIX, GLPI e COMMVAULT.				



Processo	Código	Folha nº
Gestão Estratégica	F.APMP.11.01	2/6
Última atualização: Março de 2025		

PLANO DE COMUNICAÇÃO

Processo: GESTÃO DE TI	Responsável: Juliana Santos de Moraes			Área: DIAT
O Que Comunicar	Quem Comunica	Quem Recebe	Meio	Periodicidade
Informações demandadas pelos usuários de TI	Supporte N1 / Suporte SAJ	Usuários de TI	GLPI, telefone, intrajus	por demanda
Informações aos fornecedores	Fiscal ou gestor do contrato	Fornecedor	e-mail	por demanda
Informativos sobre uso dos sistemas e políticas	Direção de TI	Usuários de TI	Intrajus, WhatsApp e Portal TJAL	por demanda
Informativos sobre a execução dos contratos de TI	Fiscal ou gestor do contrato	Usuários de TI	Intrajus	por demanda



Mapa de Controle

Processo	Gestão Estratégica	Código	Folha nº
	Última atualização: Março de 2025	F.APMP.11.01	3/6

CONTROLE DE MUDANÇAS

Mapa de Controle

Processo	Gestão Estratégica	Código	Folha nº
	Última atualização: Março de 2025	F.APMP.11.01	4/6

RISCOS PARA A QUALIDADE												
Processo: GESTÃO DE TI						Responsável: Juliana Santos de Moraes				Área: DIAT		
Fator de Risco	Risco	Consequência	Probab.	Grav.	Nível do Risco	Ações preventivas	Prazo	Responsável	Status	Ações de contingência	Prazo	
1	Falha nos serviços de LINK de MPLS	Possibilidade de falha nos sistemas de comunicação	Possibilidade da audiência/sessão de julgamento não ocorrer; Retrabalho; Atrasos no trâmite processual; Insatisfação das partes; Indisponibilidade dos serviços ligados aos links.	1 - RARO	4 - MODERADA	TOLERÁVEL				Em sendo presencial, realizar a audiência/sessão de julgamento offline para posteriormente ser inserida no sistema. Em sendo online, justificar e reagendar.	Imediato	
2	Falha nos serviços de LINK de Internet	Possibilidade de falha nos sistemas de comunicação	Não realização das atividades laborais do servidor: Atraso em audiências, cumprimentos de atos judiciais e de qualquer tarefa que utilize da conexão com a internet (VPN).	1 - RARO	2 - MENOR	TOLERÁVEL				Em sendo presencial, realizar a audiência/sessão de julgamento offline para posteriormente ser inserida no sistema. Em sendo online, justificar e reagendar.	Imediato	
3	Vazamento de informações de máquina pessoal (usuário teletrabalho)	Credenciais e documentos (peças processuais, documentos sigilosos) terem o acesso por pessoas sem permissão.	Dados pessoais ou sigilosos serem vazados na internet; perda ou sequestro de dados mantidos nas máquinas pessoais.	3 - POSSÍVEL	8 - MAIOR	INTOLERÁVEL	Conscientizar o usuário no cuidado com o manejo dos documentos, assim como evitar clicar em links ou sites desconhecidos. Outrossim também é necessário sensibilizar o uso de ferramentas de antivírus.	corrente	Gestor da unidade judicial/administrativa/ GGPD	Em andamento	Havendo o vazamento, é necessário comunicar ao gestor da unidade (judicial / administrativa) para que sejam feitos os procedimentos cabíveis, assim como abertura de BO na polícia civil.	Imediato
4	Rede ser invadida	Possibilidade do SAJ ficar indisponível	Atrasos no trâmite processual; Vazamento de informações confidenciais; Perda de dados.	1 - RARO	16 - CATASTRÓFICA	SÉRIO	Execução de testes de invasão.	corrente	Gestor do contrato com a Softplan	Em andamento	Retirar o sistema do ar e identificar a causa raiz do ataque	Imediato
5	Rede ser invadida	Possibilidade de vazamento de informações dos processos	Dano às partes e à sociedade	1 - RARO	16 - CATASTRÓFICA	SÉRIO	Execução de testes de invasão/ Demandar a necessidade de treinamento/conscientização dos servidores para o zelo com as informações dos processos.	corrente	Gestor do contrato com a Softplan/ Gestor da DIATI	Em andamento	Identificar a causa raiz do vazamento/ responsável e, mediante autorização, revogar as credenciais de acesso aos sistemas.	Imediato
6	Salvamento de informações críticas em HD externo/ no próprio PC, não controlado pela DIATI	Possibilidade da perda de informações	Dano às partes e à sociedade	2 - IMPROVÁVEL	2 - MENOR	TOLERÁVEL	Envio de informativos, realização de eventos para a conscientização dos servidores para a não utilização de mídias externas, não controladas pela DIATI.	corrente	Gestor da DIATI	Em andamento	Tentar recuperar as informações da mídia externa	Imediato



Mapa de Controle

Processo	Gestão Estratégica	Código	Folha nº
	Última atualização: Março de 2025	F.APMP.11.01	4/6

RISCOS PARA A QUALIDADE											
Processo: GESTÃO DE TI						Responsável: Juliana Santos de Moraes				Área: DIAT	
Fator de Risco	Risco	Consequência	Probab.	Grav.	Nível do Risco	Ações preventivas	Prazo	Responsável	Status	Ações de contingência	Prazo
7	Falha/falta no/de backup de dados	Possibilidade da perda de informações	Dano às partes e à sociedade	1 - RARO	16 - CATASTRÓFICA	SÉRIO	Informar aos servidores responsáveis pelos sistemas da realização do backup, checando a situação da execução do backup.	corrente (semanalmente)	Setor de infraestrutura da DIATI/ Responsável pelo sistema	Em andamento	Identificar a causa raiz da falha e refazer o backup
8	Falha dos ar-condicionados e alagamentos (por conta da chuva)	Possibilidade de superaquecimento e curto circuito do datacenter	Desligamento/ dano dos equipamentos de forma abrupta, que pode ocasionar perda de dados.	1 - RARO	2 - MENOR	TOLERÁVEL	Monitorar a temperatura dos equipamentos de TI durante o expediente e demandar às ações necessárias às áreas competentes, diante de eventuais falhas externas.	corrente	Setor de infraestrutura da DIATI	Em andamento	Contatar as áreas competentes para que tomem as providências necessárias.

LEGENDAS	DEFINIÇÕES
Fator de Risco	Elemento que, individualmente ou combinado, tem o potencial intrínseco para dar origem ao risco.
Risco	Efeito da incerteza nos objetivos. NOTA 1 - Um efeito é um desvio em relação ao esperado – positivo e/ou negativo. NOTA 2 - Os objetivos podem ter diferentes aspectos, tais como metas financeiras, de saúde e segurança e ambientais, e podem aplicar-se em diferentes níveis, tais como estratégico, em toda a organização, de projeto, de produto e de processo. NOTA 3 - O risco é muitas vezes caracterizado pela referência aos eventos potenciais e às consequências, ou uma combinação destes. NOTA 4 - O risco é muitas vezes expresso em termos de uma combinação de consequências de um evento, incluindo mudanças nas circunstâncias, e a probabilidade de ocorrência associada. NOTA 5 - A incerteza é o estado, mesmo que parcial, da deficiência das informações relacionadas a um evento, sua compreensão, seu conhecimento, sua consequência ou sua probabilidade.
Consequência	Resultado de um evento que afeta os objetivos. NOTA 1 - Um evento pode levar a uma série de consequências. NOTA 2 - Uma consequência pode ser certa ou incerta e pode ter efeitos positivos ou negativos sobre os objetivos. NOTA 3 - As consequências podem ser expressas qualitativa ou quantitativamente. NOTA 4 - As consequências iniciais podem desencadear reações em cadeia.
Probabilidade	Chance de algo acontecer (1 - RARO; 2 - IMPROVÁVEL; 3 - POSSÍVEL; 4 - PROVÁVEL; 5 - QUASE CERTO) NOTA 1 - Na terminologia de gestão de riscos, a palavra "probabilidade" é utilizada para referir-se à chance de algo acontecer, não importando se definida, medida ou determinada objetivamente ou subjetivamente, qualitativa ou quantitativamente, ou se descrita utilizando-se termos gerais ou matemáticos, tal como probabilidade ou frequência durante um determinado período de tempo. NOTA 2 - O termo em Inglês "likelihood" não tem um equivalente direto em algumas línguas; em vez disso, o equivalente do termo "probability" é frequentemente utilizado. Entretanto, em Inglês, "probability" é muitas vezes interpretado estritamente como uma expressão matemática. Portanto, na terminologia de gestão de riscos, "likelihood" é utilizado com a mesma ampla interpretação de que o termo "probability" tem em muitos outros idiomas além do inglês.
Gravidade	1 - INSIGNIFICANTE; 2 - MENOR; 4 - MODERADA; 8 - MAIOR; 16 - CATASTRÓFICA
Nível do Risco	Representação numérica do risco, resultado da multiplicação entre a probabilidade e a consequência.
Ações Preventivas	Ações que conseguem intervir para eliminar erros/falhas e evitar não conformidades potenciais. Processo para modificar o risco NOTA 1 - A prevenção pode envolver: - a ação de evitar o risco pela decisão de não iniciar ou descontinuar a atividade que dá origem ao risco; - assumir ou aumentar o risco, a fim de buscar uma oportunidade; - a remoção da fonte de risco; - a alteração da probabilidade; - a alteração das consequências; - o compartilhamento do risco com outra parte ou partes (incluindo contratos e financiamento do risco); e - a retenção do risco por uma escolha consciente.
Ações de Contingência	Ações planejadas a serem adotadas para ajudar a controlar uma situação de emergência. Com elas é possível minimizar os prejuízos e consequências negativas.

Mapa de Controle

Processo	Código	Folha nº
Gestão Estratégica	F.APMP.11.01	
Última atualização: Março de 2025		6/6

B.29 - Matriz de Probabilidade/Consequência (ISO 31010)

Nível de Risco (NR = P X C)

PROBABILIDADE	CÓDIGO	CONSEQUÊNCIAS				
		IN SIGNIFICANTE	MENOR	MODERADA	MAIOR	CATASTRÓFICA
RARO	1	1	2	4	8	16
IMPROVÁVEL	2	2	4	8	16	32
POSSÍVEL	3	3	6	12	24	48
PROVÁVEL	4	4	8	16	32	64
QUASE CERTO	5	5	10	20	40	80

Nível de Risco	Zonas de Decisão	Tratamento
NR ≤ 4	Tolerável	Manter controles existentes
4 < NR ≤ 8	Significativo	Avaliar necessidades de novos controles
8 < NR ≤ 16	Sério	Implementar novos controles
NR > 16	Intolerável	Paralisar a atividade