

**Gerenciamento de Risco - Análise do Contexto**

	<b>Processo de Trabalho</b>	Atendimento ao Usuário DTI		
	<b>Objetivo</b>	Atender as demandas dos usuários no que se refere ao uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação, envolvendo desde resolução de problemas de microinformática, manutenção de equipamentos, sustentação de sistemas, dúvidas e demandas relacionadas com a disponibilidade e desempenho da infraestrutura, com qualidade e de forma tempestiva.		
	<b>Gestor de Risco</b>	Chefe da Seção de Suporte - Lucas Jesus		
	<b>Partes Interessadas</b>	Público externo, magistrados, servidores, estagiários e prestadores de serviços da Justiça Federal da 5a região.		
	<b>Partes Envolvidas</b>	Diretor da DTI, Seção de Suporte, Seção de Desenvolvimento, Seção de Infraestrutura, empresas contratadas, STIC do TRF5.		
	<b>Normativos</b>	Resolução CJF 798/2022, Portaria CJF 668/2022, Resolução Pleno TRF5 8/2018, Portaria JFPE 31/2023		
	<b>FORÇAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>		
<b>INTERNO</b>	Equipe competente e experiente para atendimento das demandas de TIC.	Prestadores do serviço que realizam o atendimento de primeiro conhecem a linguagem do negócio.	<b>EXTERNO</b>	
	Múltiplos canais de atendimento ao usuário.	Prestadores de serviço com conhecimento sobre a melhor estratégia para atendimento aos usuários.		
	Facilidade da equipe interna na compreensão da criticidade e melhor forma de atendimento das demandas dos usuários.	Facilidade dos prestadores de serviço para a compreensão da criticidade e melhor forma de atendimento das demandas dos usuários.		
	Disponibilidade orçamentária.			
	Infraestrutura robusta, confiável e atual.			
	Cultura de inovação e melhoria das soluções de TIC.			
	Ambiente cordial com forte espírito de equipe.			
	Valorização das boas relações entre os membros da equipe.			
	<b>FRAQUEZAS</b>	<b>AMEAÇAS</b>		
	Recebimento de demandas relativas à problemas que não são de competência da TIC.	Rotatividade de prestadores de serviços.		
Baixa adesão ao procedimento de abertura de chamados diretamente no sistema.	Ampliação das ofertas de postos de trabalho de TIC em empresas locais, empresas de outros estados e de outros países.			
Rotatividade de servidores.	Fluxo de atendimento padrão dos chamados do TRF5, carência de previsibilidade sobre a resolução do problema.			
Grande volume de chamados do PJE.				
<b>Elaborado por:</b>	Telmo Barros, Lucas Jesus, Abraão Bolonheze, Andrey Sobrinho, Rômulo Bezerra, Vinicius Andrade, Yuri Galindo.			
<b>Data:</b>	13/02/2023			

**Atividades Realizadas para Elaboração do Plano de Tratamento de Riscos**

**Processo:** Atendimento ao Usuário DTI

**Gestor de Risco:** Chefe da Seção de Suporte - Lucas Jesus

Participantes	OFICINAS					Frequência
	13/02/2023	14/02/2023	15/02/2023	16/02/2023	23/03/2023	
Abraão Rafael Bolonheze	Presente	Ausente	Presente	Presente	Presente	80%
Ana Lucia Siqueira de Medeiros	Ausente	Presente	Presente	Presente	Presente	80%
Andrey Nunes Sobrinho	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	100%
Lucas Alves de Jesus	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	100%
Romulo Jose Coelho Bezerra	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	100%
Telmo Araujo da Rocha Barros	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	100%
Vinicius Braga de Andrade	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	100%
Yuri Galindo	Presente	Presente	Presente	Presente	Ausente	80%

<b>Atendimento ao Usuário DTI</b>					
<p>Atender as demandas dos usuários no que se refere ao uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação, envolvendo desde resolução de problemas de microinformática, manutenção de equipamentos, sustentação de sistemas, dúvidas e demandas relacionadas com a disponibilidade e desempenho da infraestrutura, com qualidade e de forma</p>					
ID	EVENTO DE RISCO	P	I	NR	CLASSIFICAÇÃO
1	Chamado perdido.	2	4	8	<b>MÉDIO</b>
<b>CAUSAS</b>					
CS-01	Resistência cultural dos usuários em abrir os chamados diretamente no Sistema CAU.				
CS-06	Grande demanda para o técnico, pode gerar o esquecimento do registro do chamado.				
CS-07	Usuário faz a solicitação no momento em que o técnico de campo está realizando outro atendimento.				
CS-08	Uso de grupo do WhatsApp é passível de uma eventual não visualização de algum chamado.				
CS-09	Comunicação do chamado por meio do WhatsApp pessoal do servidor, que pode estar de férias, licença ou indisponível por qualquer outro motivo.				
<b>CONSEQUÊNCIAS</b>					
CQ-01	Insatisfação do usuário.				
CQ-02	Eventual dano à imagem da DTI.				
CQ-03	Prejuízo ao desempenho das atividades do usuário.				
<b>TRATAMENTO DO RISCO</b>					
		RESPONSÁVEL	TIPO	PRAZO	
CT-05	Fazer campanhas de sensibilização junto aos servidores para fomentar o uso do Teams e Sistema CAU, de modo a melhorar a agilidade na resolução do problema, bem como o registro do chamado e das ações realizadas para a sua finalização.	Supervisão de Suporte	C	A partir de 02/05/2023	
CT-08	Manter o controle: Diariamente um servidor da DTI verifica os chamados feitos no ambiente Teams e confere se o técnico contratado fez alguma interação com o usuário, caso isto não tenha ocorrido, o Supervisor de Suporte reporta a situação para o supervisor do 1o nível.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre	
CT-09	Manter o controle: Registro de chamados pelo WhatsApp está restrito a dois grupos: Magistrados e Diretores de Vara Federal, este último grupo está em fase avançada de migração para o Teams.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre	
CT-10	Formalizar a orientação junto aos técnicos de 1o nível para que as interações dos usuários pelo Teams tenham sempre registro do número do respectivo chamado no Sistema CAU.	Supervisão de Suporte	P	Até 15/03/2023	
<b>RISCO RESIDUAL</b>					
		EFICÁCIA CONTROLES	NR RESIDUAL	CLASSIFICAÇÃO FUTURA	
	Estimativa do nível de risco após a implementação das ações de tratamento de risco:	MED	0,6	<b>4,8</b>	<b>BAIXO</b>

<b>Atendimento ao Usuário DTI</b>					
Atender as demandas dos usuários no que se refere ao uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação, envolvendo desde resolução de problemas de microinformática, manutenção de equipamentos, sustentação de sistemas, dúvidas e demandas relacionadas com a disponibilidade e desempenho da infraestrutura, com qualidade e de forma					
ID	EVENTO DE RISCO	P	I	NR	CLASSIFICAÇÃO
2	Fechamento de chamados sem a devida solução.	1	3	3	<b>MUITO BAIXO</b>
CAUSAS					
CS-01	Resistência cultural dos usuários em abrir os chamados diretamente no Sistema CAU.				
CS-02	Falta de padronização quanto à forma e o registro das ações realizadas para resolver o chamado.				
CS-04	Técnico resolve o problema sem o acompanhamento do usuário.				
CS-10	Falha na compreensão do real problema do usuário, seja por deficiência na comunicação do problema, seja por dificuldade de entendimento do que foi reportado.				
CS-11	Má fé do técnico.				
CS-12	Carência de capacitação do técnico para resolver o problema.				
CONSEQUÊNCIAS					
CQ-01	Insatisfação do usuário.				
CQ-02	Eventual dano à imagem da DTI.				
CQ-03	Prejuízo ao desempenho das atividades do usuário.				
TRATAMENTO DO RISCO		RESPONSÁVEL	TIPO	PRAZO	
CT-11	Manter o controle: Monitoramento das eventuais reclamações dos usuários, que se comunicam com o Supervisor de Suporte. Identificação das causas das reclamações e atuação na causa raiz.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre	
CT-12	Manter o controle: O contrato de 1o nível prevê a exigência de algumas certificações e a realização de um treinamento inicial para o pleno exercício da atividade.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre	
CT-13	Manter o controle: Quando há uma implantação de nova solução de TIC o repasse de conhecimento por meio de reuniões presenciais e também por grupo específico no Teams. Dessa forma, ocorre a troca de informações e experiências.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre	
CT-14	Manter o controle: técnico de 1o nível se reporta aos técnicos que possuem conhecimento específico para encontrar a solução adequada para a demanda do usuário.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre	
RISCO RESIDUAL		EFICÁCIA CONTROLES	NR RESIDUAL	CLASSIFICAÇÃO FUTURA	
	Estimativa do nível de risco após a implementação das ações de tratamento de risco:	MED	0,6	<b>1,8</b>	<b>MUITO BAIXO</b>

<b>Atendimento ao Usuário DTI</b>					
Atender as demandas dos usuários no que se refere ao uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação, envolvendo desde resolução de problemas de microinformática, manutenção de equipamentos, sustentação de sistemas, dúvidas e demandas relacionadas com a disponibilidade e desempenho da infraestrutura, com qualidade e de forma					
ID	EVENTO DE RISCO	P	I	NR	CLASSIFICAÇÃO
3	Atribuição de prioridade equivocada.	3	4	12	<b>ALTO</b>
CAUSAS					
CS-10	Falha na compreensão do real problema do usuário, seja por deficiência na comunicação do problema, seja por dificuldade de entendimento do que foi reportado.				
CS-13	Carência de conhecimento técnico sobre o problema.				
CS-14	Critérios de priorização não estão formalmente definidos.				
CS-15	Intimidação do usuário.				
CONSEQUÊNCIAS					
CQ-04	Eventual prejuízo para o atendimento de outros chamados mais importantes.				
CQ-01	Insatisfação do usuário.				
CQ-02	Eventual dano à imagem da DTI.				
TRATAMENTO DO RISCO		RESPONSÁVEL	TIPO	PRAZO	
CT-01	Instituir formalmente critérios para nortear a priorização dos chamados.	Supervisão de Suporte	P	28/4/2023	
CT-02	Implementar a WIKI para os técnicos de 1o nível.	Analista de Infraestrutura	P	28/4/2023	
CT-03	Manter o controle: Monitoramento dos chamados em atendimento. Verificação por amostragem da resolução dos chamados.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre	
CT-04	Adotar a prática de registrar um novo chamado referenciando aquele que foi fechado cuja solução não foi satisfatória, atribuir prioridade alta para este novo chamado .	Supervisão de Suporte	P	7/3/2023	
RISCO RESIDUAL		EFICÁCIA CONTROLES	NR RESIDUAL	CLASSIFICAÇÃO FUTURA	
	Estimativa do nível de risco após a implementação das ações de tratamento de risco:	MED	0,6	<b>7,2</b>	<b>BAIXO</b>

<b>Atendimento ao Usuário DTI</b>					
Atender as demandas dos usuários no que se refere ao uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação, envolvendo desde resolução de problemas de microinformática, manutenção de equipamentos, sustentação de sistemas, dúvidas e demandas relacionadas com a disponibilidade e desempenho da infraestrutura, com qualidade e de forma					
ID	EVENTO DE RISCO	P	I	NR	CLASSIFICAÇÃO
4	Classificação equivocada.	1	2	2	<b>MUITO BAIXO</b>
CAUSAS					
CS-13	Carência de conhecimento técnico sobre o problema.				
CS-16	Falta de uma base de conhecimento.				
CS-17	Pouca experiência do técnico				
CS-18	Falhas de comunicação entre as equipes.				
CS-27	Usuário nem sempre repassa as informações sobre o problema com clareza.				
CONSEQUÊNCIAS					
CQ-01	Insatisfação do usuário.				
CQ-02	Eventual dano à imagem da DTI.				
CQ-03	Prejuízo ao desempenho das atividades do usuário.				
CQ-05	Atraso na resolução do problema.				
TRATAMENTO DO RISCO		RESPONSÁVEL	TIPO	PRAZO	
CT-06	Manter o controle: Alto nível de interação entre as equipes, facilitada pelo fato de que todas as equipes de 2o nível trabalham numa grande sala.	DTI	C	Desde sempre	
RISCO RESIDUAL		EFICÁCIA CONTROLES	NR RESIDUAL	CLASSIFICAÇÃO FUTURA	
	Estimativa do nível de risco após a implementação das ações de tratamento de risco:	MED	0,6	<b>1,2</b>	<b>MUITO BAIXO</b>

<b>Atendimento ao Usuário DTI</b>					
Atender as demandas dos usuários no que se refere ao uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação, envolvendo desde resolução de problemas de microinformática, manutenção de equipamentos, sustentação de sistemas, dúvidas e demandas relacionadas com a disponibilidade e desempenho da infraestrutura, com qualidade e de forma					
ID	EVENTO DE RISCO	P	I	NR	CLASSIFICAÇÃO
5	Implementação de solução inadequada.	2	3	6	<b>BAIXO</b>
<b>CAUSAS</b>					
CS-03	Registro da demanda incompleto ou pouco preciso.				
CS-04	Técnico resolve o problema sem o acompanhamento do usuário.				
CS-13	Carência de conhecimento técnico sobre o problema.				
CS-17	Pouca experiência do técnico				
CS-19	Impossibilidade de fornecer a solução adequada devido à restrições como a impossibilidade de alterar sistemas de terceiros, descontinuidade de produtos.				
CS-20	Rotatividade dos terceirizados, em especial daqueles envolvidos com o desenvolvimento dos sistemas.				
CS-21	Descontinuidade de serviços em virtude da saída de técnicos de campo, nos casos em que a subseção tem apenas um técnico local.				
CS-22	Carência de ações relacionadas com a gestão do conhecimento.				
<b>CONSEQUÊNCIAS</b>					
CQ-01	Insatisfação do usuário.				
CQ-02	Eventual dano à imagem da DTI.				
CQ-03	Prejuízo ao desempenho das atividades do usuário.				
<b>TRATAMENTO DO RISCO</b>					
		RESPONSÁVEL		TIPO	PRAZO
CT-06	Manter o controle: Alto nível de interação entre as equipes, facilitada pelo fato de que todas as equipes de 2o nível trabalham numa grande sala.	DTI		C	Desde sempre
CT-02	Implementar a WIKI para os técnicos de 1o nível.	Analista de Infraestrutura		P	28/4/2023
<b>RISCO RESIDUAL</b>		EFICÁCIA CONTROLES		NR RESIDUAL	CLASSIFICAÇÃO FUTURA
	Estimativa do nível de risco após a implementação das ações de tratamento de risco:	MED	0,6	<b>3,6</b>	<b>MUITO BAIXO</b>

<b>Atendimento ao Usuário DTI</b>					
Atender as demandas dos usuários no que se refere ao uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação, envolvendo desde resolução de problemas de microinformática, manutenção de equipamentos, sustentação de sistemas, dúvidas e demandas relacionadas com a disponibilidade e desempenho da infraestrutura, com qualidade e de forma					
ID	EVENTO DE RISCO	P	I	NR	CLASSIFICAÇÃO
6	Quebra de sigilo dos dados dos usuários.	1	5	5	<b>BAIXO</b>
<b>CAUSAS</b>					
CS-11	Má fé do técnico.				
CS-23	Desconhecimento por parte do técnico acerca LGPD.				
CS-24	Ausência de diretrizes e políticas.				
CS-25	Curiosidade.				
CS-26	Cultura vigente da hipereposição, interesse em venda de informação.				
<b>CONSEQUÊNCIAS</b>					
CQ-06	Descumprimento da LGPD.				
CQ-02	Eventual dano à imagem da DTI.				
CQ-07	Gerar danos morais para o usuário.				
CQ-08	Assédio por pessoas interessadas para "sumir" com processos.				
CQ-09	Instauração de processo administrativo e/ou criminal.				
<b>TRATAMENTO DO RISCO</b>		<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>TIPO</b>	<b>PRAZO</b>	
CT-15	Manter o controle: Todos os técnicos prestadores de serviço assinam o Termo de Confidencialidade, conforme definido em contrato.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre	
CT-16	Manter o controle: Os técnicos utilizam um login específico quanto há necessidade de atuação como administrador da máquina.	Supervisão de Suporte	C	Desde 2021	
CT-17	Implementar as medidas que serão recomendadas pela Consultoria, já contratada pela JFPE, para a implantação da LGPD na instituição.	Grupo de Trabalho da LGPD	P	15/12/2023	
<b>RISCO RESIDUAL</b>		<b>EFICÁCIA CONTROLES</b>	<b>NR RESIDUAL</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO FUTURA</b>	
	Estimativa do nível de risco após a implementação das ações de tratamento de risco:	MED	0,6	<b>3</b>	<b>MUITO BAIXO</b>

<b>Atendimento ao Usuário DTI</b>					
Atender as demandas dos usuários no que se refere ao uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação, envolvendo desde resolução de problemas de microinformática, manutenção de equipamentos, sustentação de sistemas, dúvidas e demandas relacionadas com a disponibilidade e desempenho da infraestrutura, com qualidade e de forma					
ID	EVENTO DE RISCO	P	I	NR	CLASSIFICAÇÃO
7	Chamado ficar no limbo	3	2	6	<b>BAIXO</b>
CAUSAS					
CS-28	Desídia/Esquecimento.				
CS-29	Falha de monitoramento.				
CS-30	Ocorrência de incidente que gera um aumento muito grande no volume de chamados.				
CONSEQUÊNCIAS					
CQ-01	Insatisfação do usuário.				
CQ-02	Eventual dano à imagem da DTI.				
CQ-03	Prejuízo ao desempenho das atividades do usuário.				
TRATAMENTO DO RISCO	RESPONSÁVEL	TIPO	PRAZO		
CT-07	Manter controle: Semanalmente o técnico supervisor de área verifica se há chamados abertos e não atendidos. Obedecendo critérios com relação ao perfil do usuário e pela criticidade da área afetada.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre	
CT-08	Manter o controle: Diariamente um servidor da DTI verifica os chamados feitos no ambiente Teams e confere se o técnico contratado fez alguma interação com o usuário, caso isto não tenha ocorrido, o Supervisor de Suporte reporta a situação para o supervisor do 1o nível.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre	
RISCO RESIDUAL	EFICÁCIA CONTROLES	NR RESIDUAL	CLASSIFICAÇÃO FUTURA		
Estimativa do nível de risco após a implementação das ações de tratamento de risco:	MED	0,6	<b>3,6</b>	<b>MUITO BAIXO</b>	

<b>Atendimento ao Usuário DTI</b>									
Atender as demandas dos usuários no que se refere ao uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação, envolvendo desde resolução de problemas de microinformática, manutenção de equipamentos, sustentação de sistemas, dúvidas e demandas relacionadas com a disponibilidade e desempenho da infraestrutura, com qualidade e de forma tempestiva.									
Chefe da Seção de Suporte - Lucas Jesus									
<b>ID</b>	<b>EVENTO DE RISCO</b>	<b>P</b>	<b>I</b>	<b>NR</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>Controles</b>	<b>NR Residual</b>	<b>Estimativa Risco Residual</b>	
1	Chamado perdido.	2	4	8	<b>MÉDIO</b>	CT-05	4,8	<b>BAIXO</b>	
2	Fechamento de chamados sem a devida solução.	1	3	3	<b>MUITO BAIXO</b>	CT-11	1,8	<b>MUITO BAIXO</b>	
3	Atribuição de prioridade equivocada.	3	4	12	<b>ALTO</b>	CT-01 CT-02 CT-03 CT-04	7,2	<b>BAIXO</b>	
4	Classificação equivocada.	1	2	2	<b>MUITO BAIXO</b>	CT-06	1,2	<b>MUITO BAIXO</b>	
5	Implementação de solução inadequada.	2	3	6	<b>BAIXO</b>	CT-06 CT-02	3,6	<b>MUITO BAIXO</b>	
6	Quebra de sigilo dos dados dos usuários.	1	5	5	<b>BAIXO</b>	CT-15 CT-16 CT-17	3	<b>MUITO BAIXO</b>	
7	Chamado ficar no limbo	3	2	6	<b>BAIXO</b>	CT-07 CT-08	3,6	<b>MUITO BAIXO</b>	

## Apêndice 2 - Relação das Possíveis Causas dos Riscos

ID-CAUSA	DESCRIÇÃO DA CAUSA
CS-01	Resistência cultural dos usuários em abrir os chamados diretamente no Sistema CAU.
CS-02	Falta de padronização quanto à forma e o registro das ações realizadas para resolver o chamado.
CS-03	Registro da demanda incompleto ou pouco preciso.
CS-04	Técnico resolve o problema sem o acompanhamento do usuário.
CS-05	CAU solução de código aberto que não possibilita aprimoramentos.
CS-06	Grande demanda para o técnico, pode gerar o esquecimento do registro do chamado.
CS-07	Usuário faz a solicitação no momento em que o técnico de campo está realizando outro atendimento.
CS-08	Uso de grupo do WhatsApp é passível de uma eventual não visualização de algum chamado.
CS-09	Comunicação do chamado por meio do WhatsApp pessoal do servidor, que pode estar de férias, licença ou indisponível por qualquer outro motivo.
CS-10	Falha na compreensão do real problema do usuário, seja por deficiência na comunicação do problema, seja por dificuldade de entendimento do que foi reportado.
CS-11	Má fé do técnico.
CS-12	Carência de capacitação do técnico para resolver o problema.
CS-13	Carência de conhecimento técnico sobre o problema.
CS-14	Critérios de priorização não estão formalmente definidos.
CS-15	Intimidação do usuário.

## Apêndice 2 - Relação das Possíveis Causas dos Riscos

ID-CAUSA	DESCRIÇÃO DA CAUSA
CS-16	Falta de uma base de conhecimento.
CS-17	Pouca experiência do técnico
CS-18	Falhas de comunicação entre as equipes.
CS-19	Impossibilidade de fornecer a solução adequada devido à restrições como a impossibilidade de alterar sistemas de terceiros, descontinuidade de produtos.
CS-20	Rotatividade dos terceirizados, em especial daqueles envolvidos com o desenvolvimento dos sistemas.
CS-21	Descontinuidade de serviços em virtude da saída de técnicos de campo, nos casos em que a subseção tem apenas um técnico local.
CS-22	Carência de ações relacionadas com a gestão do conhecimento.
CS-23	Desconhecimento por parte do técnico acerca LGPD.
CS-24	Ausência de diretrizes e políticas.
CS-25	Curiosidade.
CS-26	Cultura vigente da hiperexposição, interesse em venda de informação.
CS-27	Usuário nem sempre repassa as informações sobre o problema com clareza.
CS-28	Desídia/Esquecimento.
CS-29	Falha de monitoramento.
CS-30	Ocorrência de incidente que gera um aumento muito grande no volume de chamados.

### Apêndice 3 - Relação das Possíveis Consequências dos Riscos

ID- CONSEQUÊNCIA	DESCRIÇÃO DA CONSEQUÊNCIA
CQ-01	Insatisfação do usuário.
CQ-02	Eventual dano à imagem da DTI.
CQ-03	Prejuízo ao desempenho das atividades do usuário.
CQ-04	Eventual prejuízo para o atendimento de outros chamados mais importantes.
CQ-05	Atraso na resolução do problema.
CQ-06	Descumprimento da LGPD.
CQ-07	Gerar danos morais para o usuário.
CQ-08	Assédio por pessoas interessadas para "sumir" com processos.
CQ-09	Instauração de processo administrativo e/ou criminal.
CQ-10	
CQ-11	
CQ-12	

## Apêndice 4 - Relação dos Controles Propostos para os Riscos

ID-CONTROLE	DESCRIÇÃO DO CONTROLE	UNIDADE RESPONSÁVEL	TIPO	PRAZO
CT-01	Instituir formalmente critérios para nortear a priorização dos chamados.	Supervisão de Suporte	P	28/04/2023
CT-02	Implementar a WIKI para os técnicos de 1o nível.	Analista de Infraestrutura	P	28/04/2023
CT-03	<b>Manter o controle:</b> Monitoramento dos chamados em atendimento. Verificação por amostragem da resolução dos chamados.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre
CT-04	Adotar a prática de registrar um novo chamado referenciando aquele que foi fechado cuja solução não foi satisfatória, atribuir prioridade alta para este novo chamado .	Supervisão de Suporte	P	07/03/2023
CT-05	Fazer campanhas de sensibilização junto aos servidores para fomentar o uso do Teams e Sistema CAU, de modo a melhorar a agilidade na resolução do problema, bem como o registro do chamado e das ações realizadas para a sua finalização.	Supervisão de Suporte	C	A partir de 02/05/2023
CT-06	<b>Manter o controle:</b> Alto nível de interação entre as equipes, facilitada pela fato de que todas as equipes de 2o nível trabalham numa grande sala.	DTI	C	Desde sempre
CT-07	<b>Manter controle:</b> Semanalmente o técnico supervisor de área verifica se há chamados abertos e não atendidos. Obedecendo critérios com relação ao perfil do usuário e pela criticidade da área afetada.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre
CT-08	<b>Manter o controle:</b> Diariamente um servidor da DTI verifica os chamados feitos no ambiente Teams e confere se o técnico contratado fez alguma interação com o usuário, caso isto não tenha ocorrido, o Supervisor de Suporte reporta a situação para o supervisor do 1o nível.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre
CT-09	<b>Manter o controle:</b> Registro de chamados pelo WhatsApp está restrito a dois grupos: Magistrados e Diretores de Vara Federal, este último grupo está em fase avançada de migração para o Teams.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre
CT-10	Formalizar a orientação junto aos técnicos de 1o nível para que as interações dos usuários pelo Teams tenham sempre registro do número do respectivo chamado no Sistema CAU.	Supervisão de Suporte	P	Até 15/03/2023
CT-11	<b>Manter o controle:</b> Monitoramento das eventuais reclamações dos usuários, que se comunicam com o Supervisor de Suporte. Identificação das causas das reclamações e atuação na causa raiz.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre
CT-12	<b>Manter o controle:</b> O contrato de 1o nível prevê a exigência de algumas certificações e a realização de um treinamento inicial para o pleno exercício da atividade.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre
CT-13	<b>Manter o controle:</b> Quando há uma implantação de nova solução de TIC o repasse de conhecimento por meio de reuniões presenciais e também por grupo específico no Teams. Dessa forma, ocorre a troca de informações e experiências.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre
CT-14	<b>Manter o controle:</b> técnico de 1o nível se reporta aos técnicos que possuem conhecimento específico para encontrar a solução adequada para a demanda do usuário.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre
CT-15	<b>Manter o controle:</b> Todos os técnicos prestadores de serviço assinam o Termo de Confidencialidade, conforme definido em contrato.	Supervisão de Suporte	C	Desde sempre
CT-16	<b>Manter o controle:</b> Os técnicos utilizam um login específico quanto há necessidade de atuação como administrador da máquina.	Supervisão de Suporte	C	Desde 2021

## Apêndice 4 - Relação dos Controles Propostos para os Riscos

ID-CONTROLE	DESCRIÇÃO DO CONTROLE	UNIDADE RESPONSÁVEL	TIPO	PRAZO
CT-17	Implementar as medidas que serão recomendadas pela Consultoria, já contratada pela JFPE, para a implantação da LGPD na instituição.	Grupo de Trabalho da LGPD	P	15/12/2023
CT-18				
CT-19				