



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE
PERNAMBUCO

CGTIC-TJPE

Proposta : Serviços Críticos

Nº : 001/2012
Versão : 01
Data: 25/05/2012
Elaboração :SETIC/AGTIC

1.1 Apresentação

A presente proposta tem como objetivo a definição dos serviços críticos, buscando atender ao objetivo estratégico de garantir a disponibilidade dos sistemas essenciais de TIC .

1.2 Contextualização

Uma vez que as organizações estão se tornando cada vez mais dependentes da TI para suportar e habilitar processos e operações que podem ser críticos para seu funcionamento, a qualidade dos serviços de TI e o seu alinhamento com as necessidades da organização tornou-se ponto essencial para sua sobrevivência. Sendo assim, o impacto causado por uma indisponibilidade das informações e serviços torna-se cada vez mais grave para muitas corporações.

Serviços Críticos são serviços essenciais à atividade fim e à execução da estratégia, sem os quais a prestação jurisdicional do tribunal ficaria prejudicada.

Considerando que temos mapeado em nosso catálogo 104 serviços prestados pela SETIC e com objetivo de garantir a disponibilidade dos serviços essenciais à prestação, é necessário definir quais serviços de TIC são considerados críticos para que se estabeleça uma política diferenciada de gerenciamento destes serviços, em especial :

- Gerenciamento da Continuidade
- Gestão de mudanças
- Gestão de Riscos
- Gestão da Qualidade
- Mapeamento dos Componentes dos Serviços
- Definição de nível de serviços (disponibilidade, capacidade, acessibilidade, prazos, prioridades,etc)
- Estabelecimento de mecanismos de controle e monitoração

1.3 Benefícios Esperados

- Melhoria no desempenho da organização, uma vez que os processos essenciais são menos interrompidos.
- Tranquilidade para a alta gestão, uma vez que os riscos estão sendo monitorados e mitigados.

1.4 Proposição

Serviços críticos considerados essenciais para o cumprimento da missão institucional do TJPE :

- Judwin 1º Grau
- Judwin 2º Grau
- Diário da Justiça Eletrônico DJ-e
- Processo Judicial Eletrônico PJ-e
- SICASE
- Portal TJPE
- Universal RH
- Antecedentes Criminais
- E-mail
- Malote Digital

- Sistema de Juizado

- Sistema de mediação

- Depoimento Acolhedor