



Ministério Público
do Estado do Amapá

GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá, nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

Glossário de Termos das Políticas de TI

A

Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA - Service Level Agreement): Documento formal que define as metas de desempenho e qualidade dos serviços de TI acordadas entre o MPAP e seus usuários; acordo formal entre um provedor de serviço (interno ou externo) e seu cliente (interno ou externo), que cobre a natureza, qualidade, disponibilidade, escopo e resposta do provedor de serviço; É um contrato que estabelece claramente o que o departamento de TI deve entregar, com qual qualidade e em quanto tempo.

Ambiente de Produção: Infraestrutura tecnológica onde os sistemas e aplicações são executados oficialmente após terem sido aprovados e implantados, disponibilizando os serviços para os usuários finais e suportando as operações reais da organização; O Ambiente de Produção é basicamente o "mundo real" dos sistemas de TI, é onde os programas e aplicativos funcionam de verdade, após terem sido testados e aprovados.

Ambiente de Testes: Infraestrutura tecnológica dedicada à execução de testes de sistemas, que simula o ambiente de produção sem impactar as operações reais; É uma cópia do sistema real onde se pode testar mudanças sem afetar o trabalho de ninguém.

Ameaça: Conjunto de fatores externos ou causa potencial de um incidente indesejado, que pode resultar em dano para um sistema ou organização; qualquer evento, ação ou circunstância que possa causar dano a um ativo de TI; É qualquer coisa externa que pode prejudicar os sistemas de computador, como hackers, vírus ou até mesmo um temporal.

Análise de Impacto nos Serviços de TI (ITSIA): é o processo de identificação e avaliação dos impactos que a indisponibilidade de serviços de Tecnologia da Informação pode causar nas operações críticas do MPAP; É um estudo que identifica o que aconteceria se serviços de TI importantes parassem de funcionar e como recuperá-los rapidamente.

Análise de Requisitos: Consiste em um processo sistemático de identificar, documentar,



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

analisar e validar as necessidades e expectativas relativas a um sistema ou produto de tecnologia da informação (TI); é o processo de descobrir e documentar exatamente o que um sistema precisa fazer para resolver os problemas dos usuários, antes de começar a construí-lo.

Análise de Riscos: Processo de identificação, análise e avaliação de riscos; É o estudo que identifica o que pode dar errado, qual a chance disso acontecer e quais seriam as consequências.

API (Interface de Programação de Aplicações): Conjunto de regras e protocolos que permite que diferentes aplicações se comuniquem e interajam entre si; É como um garçom digital que permite que diferentes programas e sistemas conversem e compartilhem informações entre si.

Área de Negócio: Unidade organizacional do MPAP responsável por processos específicos e que utiliza os sistemas de informação para suportar suas atividades; É qualquer departamento ou setor do Ministério Público que usa sistemas de computador para fazer seu trabalho.

Arquitetura de TI: Estrutura conceitual que define a organização, integração e relacionamento entre os componentes tecnológicos de uma organização; É o projeto que define como os diferentes sistemas, programas e equipamentos de tecnologia se encaixam e trabalham juntos.

Ataque Cibernético: Qualquer tentativa de expor, alterar, desativar, destruir, roubar ou obter acesso não autorizado, ou fazer uso não autorizado de um sistema de informação, computadores, servidores, infraestruturas, redes de computadores ou dispositivos de computadores pessoais; É quando alguém tenta invadir, danificar ou roubar informações dos computadores da organização.

Ativo: Qualquer recurso, processo ou informação, tangível ou intangível, que tenha valor para o Ministério Público; É tudo que tem valor para a organização, desde computadores até informações importantes.

Ativo de Informação: Qualquer elemento (humano, tecnológico, físico ou lógico) que sustenta um ou mais processos de negócio de uma unidade ou área de negócio e que tenha



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá, nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

valor para o MPAP e precisa ser adequadamente protegido. Inclui meios de armazenamento, transmissão e processamento, os sistemas de informação, bem como os locais onde se encontram esses meios e as pessoas que a eles têm acesso; São todos os recursos que lidam com informações importantes, como computadores, sistemas, redes, documentos e até as pessoas que têm acesso a eles.

Ativo de TI: Recurso de TI que possui valor financeiro e/ou estratégico para a organização, registrado patrimonialmente e com ciclo de vida financeiro definido; É qualquer equipamento, programa ou recurso tecnológico que ajuda a fornecer serviços de tecnologia.

Auditabilidade: Permitir o rastreamento das transações ou eventos; Deixar tudo o que foi feito gravado para que depois isso possa ser visto por um auditor.

Autenticidade: Garantir a identificação de quem realizou a ação; Saber com certeza quem fez o quê.

B

Backup: Cópia de segurança de dados e informações armazenados em dispositivos computacionais para prevenir perdas em caso de falhas ou incidentes; É uma cópia de segurança das informações importantes para não perdê-las se algo der errado.

Banco de Dados: Sistema de gerenciamento de informações estruturadas que permite o armazenamento, organização, recuperação e atualização eficiente de conjuntos de dados relacionados; Um sistema organizado que armazena informações de forma que possam ser facilmente encontradas e atualizadas.

Banco de Dados de Configuração (CMDB): Repositório centralizado que armazena informações sobre os itens de configuração (IC) e ativos de TI do MPAP, incluindo seus relacionamentos e histórico de mudanças; É um banco de dados que guarda informações sobre todos os equipamentos e programas da organização, como estão configurados e conectados entre si.

Banda Larga: Conexão de internet de alta velocidade que permite a transmissão rápida de grandes volumes de dados; É uma internet rápida que permite navegar, baixar arquivos e assistir vídeos sem interrupções.



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

Big Data: Conjuntos de dados extremamente grandes e complexos que exigem tecnologias avançadas para coleta, armazenamento, processamento e análise; São quantidades enormes de informações que precisam de ferramentas especiais para serem organizadas e analisadas.

Blockchain: Tecnologia de registro distribuído que mantém um registro imutável e cronológico de transações em uma rede descentralizada; É um sistema digital que registra informações de forma que não podem ser alteradas posteriormente, compartilhando cópias idênticas entre vários computadores.

Business Intelligence (BI): Conjunto de tecnologias, aplicações e práticas para coletar, integrar, analisar e apresentar informações de negócios para apoiar a tomada de decisões; São ferramentas que transformam dados brutos em informações úteis para ajudar gestores a tomarem melhores decisões.

C

Catálogo de Serviços: Documento que descreve os serviços de TI disponíveis no MPAP, incluindo informações sobre cada serviço, como descrição, público-alvo, ANS, etc; É uma lista de todos os serviços que o departamento de TI oferece, explicando o que é cada um e quem pode usá-los.

Centro de Dados (Data Center): Instalação física centralizada que abriga sistemas computacionais, servidores, equipamentos de rede e armazenamento de dados; É um local especializado onde ficam os servidores e equipamentos que guardam e processam grandes quantidades de informações.

Centro Integrado de Inteligência e Investigação (CIII): Unidade que visa fortalecer as atividades de inteligência e investigação do Ministério Público do Amapá, otimizando a prevenção e repressão de crimes, com foco no crime organizado; Unidade especializada em investigação contra organizações criminosas.

Ciclo de Vida da Informação: São as etapas de criação, processamento, armazenamento, transmissão, exclusão e destruição da informação; São todas as fases pelas quais uma informação passa, desde quando é criada até quando é excluída.



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá, nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

Ciclo de Vida de Sistemas: Sequência de estágios pelos quais um sistema passa, desde sua concepção até sua descontinuação, incluindo planejamento, desenvolvimento, implantação, manutenção e eventual substituição; É todo o caminho que um sistema percorre, desde quando é apenas uma ideia até quando é desativado e substituído.

Cloud Computing (Computação em Nuvem): Modelo de disponibilização de recursos computacionais pela internet, onde o armazenamento e processamento de dados ocorrem em servidores remotos; É usar programas e guardar arquivos em servidores na internet em vez de no seu próprio computador.

Código-Fonte: Conjunto de instruções escritas por profissional em uma determinada linguagem de programação, cuja informações contenham lógica, algoritmos e estrutura executável por um programa de computador; Esta informação é armazenada em arquivos de texto com extensões específicas da linguagem de programação (por exemplo, .py para Python, .java para Java, .js para JavaScript); É como se fosse uma receita de bolo escrita em um papel com as instruções de como executar.

Colaborador: Qualquer pessoa que tenha acesso aos sistemas, dados ou instalações físicas do MPAP, como membros, servidores, estagiários, voluntários, residentes, visitantes e prestadores de serviços que tenham acesso aos ativos de informação do MPAP; É qualquer pessoa que trabalha ou visita o Ministério e que pode acessar os sistemas ou informações.

Comitê de Mudança (CM): Grupo responsável pela avaliação, priorização e aprovação das solicitações de mudanças; É um grupo de pessoas que analisa e decide se uma mudança pode ser feita, avaliando riscos e benefícios.

Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação (CETI): Órgão máximo de governança de TI.

Computação Quântica: Paradigma computacional que utiliza fenômenos da mecânica quântica, como superposição e entrelaçamento, para realizar operações em dados; É um tipo avançado de computação que usa propriedades de partículas minúsculas para processar informações de formas muito mais rápidas que computadores tradicionais.

Confidencialidade: Assegurar que a informação esteja acessível apenas a pessoas autorizadas; Só permitir que as pessoas certas vejam a informação.



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

Conformidade (Compliance) em TI: Aderência às leis, regulamentos, políticas e padrões que regem o uso, armazenamento e processamento de dados e informações; É garantir que todos os sistemas e processos de tecnologia sigam as regras e leis aplicáveis, especialmente na proteção de dados.

Continuidade de Serviço de TI: capacidade de manter os serviços de TI disponíveis mesmo em situações adversas; É garantir que os serviços de TI estejam funcionando.

Criptografia: Técnica que transforma informações em códigos para proteger sua confidencialidade, garantindo que apenas pessoas autorizadas possam acessá-las; É transformar dados em códigos secretos para que só pessoas autorizadas possam entendê-los.

Crise: Condição instável envolvendo uma mudança abrupta e significativa iminente que requer atenção e ação urgentes para proteger a vida, os ativos, a propriedade ou o meio ambiente, pode ser local (operacional) ou envolver toda a organização (corporativa); É uma situação urgente e perigosa que exige ação imediata para evitar danos graves.

Crise de TI: Incidente em ambiente de produção que gere ou tenha potencial de gerar impacto significativo nos processos de negócio do MPAP, exigindo uma resolução coordenada entre as áreas de TI de forma imediata; É quando um problema de tecnologia é tão grave que pode afetar muito o trabalho da organização e precisa ser resolvido rapidamente.

Critérios de Homologação: Conjunto de parâmetros e condições predefinidos que um sistema deve atender para ser considerado apto para uso no ambiente de produção; É a lista de requisitos que um sistema precisa cumprir antes de ser liberado para uso por todos.

Cronograma: Representação sequencial de eventos e atividades com durações e interdependências; É um calendário que mostra quando cada etapa de um projeto deve começar e terminar.

Custos: Estimativas financeiras necessárias para conclusão do projeto, considerando recursos humanos, materiais e tecnológicos; É quanto dinheiro será necessário para realizar um projeto, incluindo pessoas, equipamentos e outros recursos.



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

D

Dados como Serviço (DaaS): Modelo onde dados são fornecidos como um serviço através da internet, permitindo acesso a informações sem necessidade de manter infraestrutura local de armazenamento; É um serviço que permite acessar e usar grandes volumes de dados pela internet sem precisar armazená-los em seus próprios computadores.

Departamento de Tecnologia da Informação (DTI): Unidade do Ministério Público do Estado do Amapá, designada pela Lei nº 2.621/2021 para gerir a área de Tecnologia da Informação.

Desastre: Evento repentino e não planejado que causa perda para toda ou parte da organização e gera sérios impactos em sua capacidade de entregar serviços essenciais ou críticos por um período de tempo superior ao tempo objetivo de recuperação; É um evento grave que impede a organização de funcionar normalmente por um tempo maior do que o aceitável.

Desenvolvimento de Sistemas: Conjunto de atividades e práticas para criar, codificar e implementar soluções de software que atendam aos requisitos estabelecidos; É o processo de criar programas de computador que resolvam problemas específicos da organização.

DevOps: Abordagem que combina práticas de desenvolvimento de software (Dev) e operações de TI (Ops), promovendo comunicação, colaboração e integração contínua entre equipes para entrega mais rápida e confiável de software; É uma forma de trabalho que une as equipes que criam programas e as que os mantêm em funcionamento, tornando o processo mais rápido e eficiente.

Disaster Recovery: Conjunto de políticas, ferramentas e procedimentos que uma organização utiliza para restaurar e manter sua infraestrutura de TI essencial (hardware, software, redes e dados) após uma interrupção; é um plano que mostra como uma empresa conseguirá recuperar seus sistemas e dados depois que algo grave acontecer, como um incêndio ou ataque cibernético, para voltar a funcionar rapidamente.



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

Disponibilidade: Garantir que a informação esteja acessível quando necessário; Ter certeza que a informação possa ser vista.

Documentação de Requisitos: Registro formal que detalha as necessidades, funcionalidades e expectativas de um novo sistema ou de uma atualização.

Documentação de Sistemas: Conjunto de artefatos que descrevem as características, funcionalidades, arquitetura e instruções de uso e manutenção dos sistemas; São todos os manuais e instruções que explicam como um sistema funciona e como usá-lo.

Disponibilidade: Garantir que a informação esteja acessível quando necessário; Ter certeza que a informação possa ser vista.

E

Equipe de Operação: Grupo de profissionais responsáveis pela manutenção, monitoramento e suporte contínuo dos sistemas em ambiente de produção; São as pessoas que cuidam dos sistemas no dia a dia, garantindo que continuem funcionando corretamente.

Escopo: Definição do trabalho necessário para entregar um produto, serviço ou resultado com características específicas; É a descrição clara do que será feito em um projeto, nem mais nem menos.

Escritório de Projetos: Unidade organizacional que centraliza e coordena o gerenciamento de projetos de tecnologia da informação; É uma área que organiza e supervisiona todos os projetos de tecnologia.

Estratégia de Continuidade: Abordagem de um órgão ou entidade que garante a recuperação dos ativos de informação e a continuidade das atividades críticas ao se defrontar com um desastre, uma interrupção ou outro incidente maior; É o plano que define como a organização vai continuar funcionando caso aconteça algo grave.

ETIR (Equipe de Prevenção, Tratamento e Respostas a Incidentes Cibernéticos): grupo responsável por coordenar e executar as atividades de prevenção, tratamento e resposta a incidentes cibernéticos no MPAP; grupo responsável por resolver problemas de segurança



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

em ambiente digital.

Evento: Consiste em uma ou mais ocorrências, e pode ter várias causas e consequências, podendo ser algo que é esperado, mas não acontece, ou algo que não é esperado, mas acontece; É qualquer acontecimento que possa afetar os sistemas ou serviços de TI, seja esperado ou não.

Exercícios: Testes projetados para treinar e avaliar a capacidade da organização de responder a uma interrupção. Normalmente simulam cenários de interrupção para avaliar a eficácia do plano de continuidade como um todo, com escopo mais amplo, envolvendo múltiplas partes interessadas, equipes de resposta, gestão e até parceiros externos. Ex.: simulações de desastres, exercícios de evacuação, etc; São simulações para praticar como reagir em caso de problemas graves, como um incêndio ou uma invasão nos sistemas.

Experiência do Usuário (UX): Conjunto de percepções, respostas e comportamentos de uma pessoa ao usar um produto, sistema ou serviço digital; É como uma pessoa se sente ao usar um site, aplicativo ou sistema, considerando a facilidade de uso, eficiência e satisfação.

F

Firewall: Sistema de segurança que controla o tráfego de rede entre dispositivos, bloqueando acessos não autorizados; É como um porteiro digital que decide quais informações podem entrar e sair da rede da organização.

G

Gerenciamento de Configuração: Processo para registrar, controlar e monitorar os ativos de TI (hardware, software, licenças, etc.) e sua configuração, garantindo a integridade e conformidade dos recursos de TI; É controlar todos os equipamentos e programas, sabendo o que a organização tem e como está configurado.

Gerenciamento de Continuidade de Negócios: Um processo abrangente de gestão que identifica ameaças potenciais para uma organização e os possíveis impactos nas operações



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

de negócio, caso estas ameaças se concretizem. Este processo fornece uma estrutura para que se desenvolva uma resiliência organizacional que seja capaz de responder efetivamente e salvaguardar os interesses das partes interessadas, a reputação e a marca da organização, e suas atividades de valor agregado; É planejar como a organização continuará funcionando caso aconteçam problemas graves, protegendo sua reputação e serviços.

Gerenciamento de Incidentes: Processo para restaurar a operação normal de um serviço de TI o mais rápido possível, minimizando o impacto negativo nas atividades do MPAP e assegurar a manutenção dos índices de qualidade estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviço formalizados; É resolver problemas nos sistemas o mais rápido possível para que as pessoas possam voltar a trabalhar normalmente.

Gerenciamento de Mudanças: Processo estruturado e documentado para registrar, avaliar, aprovar, implementar, comunicar e revisar todas as mudanças na infraestrutura de TI do MPAP, garantindo que sejam planejadas, testadas e implementadas de forma controlada e com mínimo risco aceitável; processo para gerenciar as mudanças na infraestrutura de TI, aplicações e serviços, garantindo que as mudanças sejam planejadas, testadas e implementadas de forma controlada e com mínimo risco; É controlar qualquer alteração nos sistemas, garantindo que seja bem planejada e não cause novos problemas.

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI (GNS): Processo que atua no estabelecimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) e realiza a gestão dos níveis acordados com vistas a proporcionar melhoria contínua e qualidade na prestação dos serviços de TI; É garantir que os serviços de TI sejam entregues com a qualidade prometida, melhorando-os continuamente.

Gerenciamento de Problemas: Processo para identificar e analisar a causa raiz de incidentes recorrentes ou problemas conhecidos nos serviços de TI, buscando soluções permanentes que visem aumentar a disponibilidade, aprimorar níveis de serviço, reduzir custos e melhorar a satisfação dos usuários; É encontrar e corrigir as causas reais de problemas que acontecem repetidamente, em vez de apenas tratar os sintomas.

Gerenciamento de Requisições: Processo para atender as solicitações de serviços e informações dos usuários, como reset de senha, instalação de software, etc; É atender



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

pedidos simples dos usuários, como trocar senhas ou instalar programas.

Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM): Conjunto de políticas, processos, procedimentos e tecnologias que o MPAP utiliza para projetar, entregar, gerenciar e melhorar os serviços de TI oferecidos aos usuários, visando garantir que os serviços de TI sejam alinhados com as necessidades do negócio e suportem as atividades do MPAP; É a forma organizada de administrar todos os serviços que o departamento de TI oferece, garantindo que atendam às necessidades da organização.

Gerente de Mudanças: Gestor responsável por coordenar as atividades relacionadas às mudanças no ambiente de produção de TI, visando garantir o mínimo de interrupção dos serviços de TI mitigando os riscos e promovendo a estabilidade do ambiente; É a pessoa responsável por garantir que qualquer mudança nos sistemas seja feita de forma segura, sem causar problemas.

Gerente de Projetos: Profissional designado para liderar a equipe responsável por alcançar os objetivos do projeto; É a pessoa encarregada de coordenar um projeto e garantir que ele seja concluído com sucesso.

Gestão de Projetos: Aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas para atender aos requisitos do projeto. Envolve o balanceamento entre necessidades, demandas e restrições organizacionais, buscando maximizar a probabilidade de sucesso das iniciativas; É a forma de organizar e controlar um projeto do início ao fim, equilibrando o que é preciso fazer com os recursos disponíveis.

Gestão de Requisitos: Processo sistemático de identificação, documentação, análise, priorização e validação das necessidades e expectativas dos stakeholders em relação aos sistemas de informação; É entender e documentar exatamente o que os usuários precisam que um sistema faça.

Gestão de Riscos: Abordagem estruturada que auxilia no alinhamento da estratégia, processos, pessoas, tecnologia e conhecimento com o propósito de avaliar e gerenciar as incertezas enfrentadas pelo MPAP; É identificar o que pode dar errado e planejar como evitar ou minimizar esses problemas.

Gestão de TI: Conjunto de práticas operacionais para administrar recursos de tecnologia da



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

informação, incluindo planejamento, implementação, suporte e monitoramento de sistemas e serviços de TI; É a administração do dia a dia dos sistemas, equipamentos e serviços de tecnologia para garantir que funcionem corretamente e atendam às necessidades da organização.

Gestor da Informação: Responsável pela atribuição do nível de classificação que a informação demanda, e pela definição do método como é gerada, armazenada, transmitida, descartada, entre outros processos, de acordo com as normas específicas vigentes; É a pessoa que decide quão importante e sigilosa é uma informação e como ela deve ser tratada.

Gestor da Segurança da Informação: Responsável pelas ações de segurança da informação no âmbito do MPAP, coordenando o CGSI e a equipe de tratamento e resposta a incidentes em redes computacionais; É a pessoa encarregada de proteger todas as informações da organização contra vazamentos e ataques.

Governança de Cibersegurança: Estrutura de princípios, políticas e processos para dirigir, controlar e supervisionar como uma organização gerencia seus riscos e medidas de proteção no ambiente digital; São as regras e práticas que definem como uma organização se protege contra ameaças digitais e gerencia seus riscos de segurança.

Governança de IA: Conjunto de diretrizes, políticas e práticas para garantir que sistemas de inteligência artificial sejam desenvolvidos e utilizados de forma ética, transparente, responsável e em conformidade com regulamentações; São os princípios e regras que asseguram que a inteligência artificial seja usada de forma ética e segura, respeitando direitos e valores humanos.

Governança de Projetos: Compreende o framework e os processos que orientam a preparação, execução, monitoramento e controle de projetos; São as regras e processos que definem como os projetos devem ser executados e supervisionados.

Governança de TI: Sistema pelo qual o uso atual e futuro da tecnologia da informação é dirigido e controlado, envolvendo a avaliação e direcionamento do uso da TI para apoiar a organização e monitorar seu uso para atingir objetivos estratégicos; É o conjunto de regras e processos que determinam como as decisões sobre tecnologia são tomadas e como os



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

recursos tecnológicos são gerenciados para atingir os objetivos da organização.

H

Hardening: Processo destinado a reduzir riscos de segurança através da adoção de ações de correção de vulnerabilidades e desativação de funções ou serviços não essenciais; É tornar um sistema mais seguro, removendo funções desnecessárias e corrigindo falhas de segurança.

Hardware: Conjunto de componentes físicos e tangíveis que compõem um sistema computacional, incluindo processadores, memória, discos rígidos, placas, periféricos e outros equipamentos eletrônicos; São as partes físicas e equipamentos de um computador que você pode tocar, como teclado, monitor, processador e placas.

Homologação de Sistemas: Processo formal de aprovação de um sistema pela área de negócio, confirmando que ele atende aos requisitos especificados e está apto para uso; É quando os usuários testam e aprovam um sistema, confirmando que ele faz o que deveria fazer.

I

Implantação de Sistemas: Processo de disponibilização de um sistema no ambiente de produção, incluindo todas as atividades necessárias para torná-lo operacional para os usuários finais; É colocar um novo sistema em funcionamento para que todos possam usá-lo.

Incidente: Evento que tenha causado algum dano, colocado em risco algum ativo de informação crítico ou interrompido a execução de alguma atividade crítica por um período de tempo inferior ao tempo objetivo de recuperação; É qualquer problema que atrapalhe o trabalho normal, mas que possa ser resolvido dentro do prazo aceitável.

Incidente de Segurança da Informação: Ocorrência identificada de um estado de sistema, dados, informações, serviço ou rede que indica possível violação à Política de Cibersegurança ou Normas complementares, falha de controles ou situação previamente



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

desconhecida e que possa ser relevante à segurança da informação; É quando algo indica que a segurança das informações pode ter sido comprometida, como um vazamento de dados ou uma tentativa de invasão.

Incidente de TI: É todo evento que não faz parte do funcionamento padrão dos serviços de TI e que cause indisponibilidade ou redução da qualidade do serviço prestado; É qualquer problema que atrapalhe o funcionamento normal dos computadores ou sistemas.

Informação: Conjunto de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção, transmissão e compartilhamento de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato; São os dados organizados que têm significado e valor para a organização, independente de onde estejam armazenados.

Infraestrutura de TI: Conjunto de recursos de hardware, software, redes de comunicação, sistemas operacionais, bancos de dados e outros componentes tecnológicos que dão suporte aos serviços de TI do MPAP; São todos os equipamentos, programas e redes que fazem os sistemas de computador funcionarem.

Iniciativas Estratégicas: São soluções únicas e diferenciadas, com esforço temporário, criadas para atender objetivos específicos, e que auxiliam na viabilização da execução da Estratégia Corporativa do Banco do Brasil; São projetos especiais que ajudam a organização a alcançar seus objetivos mais importantes.

Integridade: assegurar que a informação não seja modificada indevidamente; ter certeza que a informação não foi alterada sem autorização.

Item de Configuração: Componente que precisa ser gerenciado para garantir a entrega de serviços de TI, independentemente de seu valor financeiro, com foco no controle operacional e na documentação de seus atributos e relacionamentos; É qualquer coisa que a organização usa para fornecer seus serviços, desde computadores e programas até documentos e pessoas.

Inteligência Artificial (IA): Campo da ciência da computação que desenvolve sistemas capazes de realizar tarefas que normalmente exigiriam inteligência humana; É a tecnologia que permite que computadores aprendam e tomem decisões de forma semelhante aos humanos.



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

Internet das Coisas (IoT): Rede de objetos físicos equipados com tecnologia que permite a conexão e troca de dados pela internet; São objetos do dia a dia (como geladeiras ou lâmpadas) conectados à internet que podem ser controlados e monitorados remotamente.

ITSIA (IT Service Impact Analysis): Análise de impacto nos serviços de TI.

L

Legalidade: Assegurar o cumprimento de leis e regulamentos aplicáveis; Garantir que as leis, normas e regulamentos sejam cumpridos.

Licença de Software: Contrato legal que estabelece os termos e condições para uso, distribuição e modificação de um software, definindo direitos e limitações entre o fornecedor e o usuário; É uma permissão oficial que determina como você pode usar um programa, incluindo onde pode instalá-lo e o que pode fazer com ele.

Limite de Tempo de Recuperação (RTO - Recovery Time Objective): É o tempo pré-definido no qual uma atividade deverá estar disponível após uma interrupção ou incidente; É o tempo máximo aceitável que um sistema pode ficar fora do ar depois de um problema.

M

Machine Learning (Aprendizado de Máquina): Subcampo da inteligência artificial que desenvolve algoritmos capazes de aprender com dados e melhorar seu desempenho com experiência; É a tecnologia que permite que computadores aprendam com exemplos e dados sem serem explicitamente programados para cada tarefa.

Manutenção de Sistemas: Ações realizadas para modificar, corrigir, adaptar ou aperfeiçoar um sistema após sua implantação, visando manter sua funcionalidade e eficiência; São todas as atualizações e consertos feitos em um sistema para mantê-lo funcionando bem.

Matriz de Risco: Ferramenta de gerenciamento de riscos que permite, de forma visual, identificar quais são os riscos que devem receber mais atenção, representando a combinação da probabilidade da ocorrência de um evento com a sua consequência; É um



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

gráfico que mostra quais riscos são mais graves combinando a chance de acontecer com o dano que causaria.

Melhoria Contínua de Serviços (CSI): Abordagem sistemática para identificar e implementar melhorias nos serviços de TI, com base em indicadores de desempenho e feedback dos usuários; É o processo constante de aperfeiçoar os serviços de TI com base nas opiniões dos usuários e nas métricas de desempenho.

Metodologia Ágil: Abordagem iterativa e incremental para o desenvolvimento de sistemas, que prioriza a colaboração, flexibilidade e entrega contínua de valor; É uma forma de desenvolver sistemas que entrega resultados em pequenas partes funcionais, adaptando-se rapidamente a mudanças.

Modelo Corporativo de Linhas de Defesa (MCLD): Modelo que clarifica as funções e os deveres dos papéis e responsabilidades envolvidos no sistema de gestão de riscos e divide os papéis em três grupos separados, mas integrados, dentro da organização. Tem como objetivo principal otimizar as funções do Sistema de Gestão de Riscos; É uma forma de organizar quem é responsável por cada aspecto da gestão de riscos na organização.

Monitoramento de Riscos: Processo de acompanhamento dos riscos e da efetividade das medidas de tratamento; É verificar constantemente se os riscos identificados estão sob controle e se as medidas de proteção estão funcionando.

Mudança: É qualquer alteração planejada e controlada que fazemos na infraestrutura tecnológica de uma instituição, sempre buscando minimizar riscos e manter a qualidade dos serviços; Adição, modificação ou remoção de algo que possa afetar os serviços de TI.

N

Não-repúdio: Garantir que o autor de uma ação não possa negar sua autoria; Garantir que quando uma pessoa faça uma coisa isso fique registrado, de modo que quem fez não consiga provar que não fez.

P



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

Plano de Contingência: Conjunto documentado de procedimentos e ações para responder a falhas inesperadas, interrupções não planejadas ou eventos críticos que afetem a operação normal dos sistemas da organização; é como um "plano B" detalhado que permite à organização continuar funcionando mesmo quando enfrenta problemas inesperados.

Plano de Continuidade de TI (PCTI) : documento que descreve procedimentos e estratégias para manter ou recuperar serviços de TI em caso de interrupções; É um manual que explica o que fazer quando algo grave acontece, para que os serviços de TI continuem funcionando.

Política Nacional de Tecnologia da Informação (PNTI): Política de TI instituída pelo Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, por intermédio da Resolução nº 171/2017-CNMP.

Política de ITSM: Documento que estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades para o gerenciamento dos serviços de TI no MPAP; São as regras que definem como os serviços de TI devem ser gerenciados.

Portfólio: Conjunto de projetos, programas, sub portfólios e trabalhos correlacionados que são agrupados para facilitar o gerenciamento efetivo visando atender aos objetivos estratégicos de negócio; É o conjunto de todos os projetos e programas que a organização está desenvolvendo.

Problema: Causa raiz de um ou mais incidentes.

Processo de Negócio: Conjunto estruturado e mensurável de atividades projetadas para produzir um resultado específico para um cliente ou mercado, representando o fluxo de trabalho e as operações de uma organização; É uma sequência organizada de tarefas e atividades que uma organização realiza para atingir um objetivo específico, como atender um cliente ou produzir um serviço.

Processos de TI: São os processos que têm a finalidade de dar suporte, desenvolver e sustentar as soluções de TI; São os métodos padronizados para realizar atividades relacionadas à tecnologia.



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

Programa: Constitui um grupo de projetos, subprogramas e atividades correlacionados, gerenciados de forma coordenada para obtenção de benefícios e controle que não estariam disponíveis se gerenciados individualmente; É um conjunto de projetos relacionados que são gerenciados juntos para obter melhores resultados.

Projeto: Esforço temporário e único, desenvolvido progressivamente, com objetivo de criar um produto, serviço ou resultado específico; É um trabalho planejado com início, meio e fim para criar algo específico.

R

Realidade Aumentada (RA): Tecnologia que sobrepõe elementos digitais ao ambiente real, enriquecendo a experiência do usuário com informações adicionais; É adicionar elementos digitais ao mundo real que você vê, como informações ou objetos 3D que aparecem através da câmera do celular.

Realidade Virtual (RV): Tecnologia que cria ambientes tridimensionais simulados que podem ser explorados e interagidos pelos usuários; É uma tecnologia que cria mundos digitais imersivos onde você pode entrar e interagir como se estivesse realmente lá.

Rede Nacional de Cooperação em Cibersegurança do Ministério Público (REDECiber-MP): rede colaborativa instituída pela Resolução nº 294/2024 do CNMP para cooperação entre as unidades e ramos do Ministério Público.

Rede Virtual Privada (VPN): Tecnologia que cria uma conexão segura e criptografada entre dispositivos através da internet, permitindo o acesso remoto a redes privadas; É uma conexão segura que permite acessar a rede interna da organização mesmo estando fora dela.

Requisição de Mudança (RDM): Documento formal que propõe uma alteração em qualquer componente da infraestrutura de TI ou em qualquer aspecto de um serviço de TI. A RDM é parte fundamental do processo de Gerenciamento de Mudanças, que visa assegurar que todas as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, implementadas, documentadas e revisadas de maneira controlada; É um pedido formal para



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

fazer qualquer alteração nos sistemas ou equipamentos de TI.

Requisição de Serviço: solicitação de informação, aconselhamento, mudança padrão ou acesso a um serviço de TI.

Resiliência Cibernética: É a capacidade de uma organização se preparar, responder e se recuperar de ataques cibernéticos e violações de dados, fornecendo continuamente seus produtos e serviços. Ela cobre ameaças adversárias (como hackers e outros atos mal-intencionados), bem como ameaças não adversárias (por exemplo, erro humano simples); É a capacidade da organização de resistir, se adaptar e se recuperar rapidamente de ataques cibernéticos.

Riscos: Possibilidade de ocorrência de um evento, oriunda de fontes internas ou externas, capaz de influenciar positivamente ou negativamente o atendimento dos objetivos do MPAP, ou de uma ameaça explorar uma vulnerabilidade e causar um impacto negativo nos ativos de TI do MPAP; eventos ou condições incertas que, se ocorrerem, podem provocar efeitos positivos ou negativos nos objetivos do projeto; É a chance de algo dar errado (ou certo) e afetar os objetivos da organização.

Responsabilidade: Definir claramente as responsabilidades em termos de segurança da informação; Dizer de forma inequívoca quem é o responsável por cada tarefa na segurança da informação.

Recovery Time Objective (RTO) : tempo máximo aceitável para a recuperação de um serviço de TI após uma interrupção;

Rollback: processo de reverter um sistema de TI ao seu estado anterior, desfazendo alterações realizadas durante uma implementação ou atualização que causaram erros ou instabilidade; é quando você desfaz uma mudança no sistema e volta para a versão anterior que estava funcionando corretamente, como um botão de "voltar" que descarta alterações problemáticas.

S

Segurança Cibernética: Estrutura composta por diretrizes, processos, pessoas e



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

ferramentas organizados de forma integrada para defesa e resposta contra ameaças, vulnerabilidades e ataques intencionais internos e externos, baseados em Tecnologia da Informação (TI), com potencial para impactar diretamente a confidencialidade, integridade e disponibilidade de sistemas que suportam as atividades do MPAP; São todas as medidas para proteger os sistemas contra invasões e ataques digitais.

Segurança da Informação: Ações que objetivam viabilizar e assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações; São medidas para garantir que as informações estejam acessíveis apenas para quem deve acessá-las, sejam precisas e estejam disponíveis quando necessário.

Serviço de TI: Meio intangível de entregar valor aos clientes (internos ou externos), facilitando a obtenção dos resultados desejados do MPAP sem que tenham que assumir determinados custos e riscos adicionais; É qualquer suporte tecnológico que ajuda as pessoas a fazerem seu trabalho sem precisarem se preocupar com aspectos técnicos.

Software: Conjunto de instruções, programas e dados que comandam o funcionamento de um computador ou sistema digital, incluindo sistemas operacionais, aplicativos e utilitários; São os programas e aplicativos que fazem o computador funcionar e executar tarefas específicas.

Software como Serviço (SaaS): Modelo de distribuição de software onde as aplicações são hospedadas por um fornecedor e disponibilizadas aos clientes pela internet; São programas que você usa pela internet sem precisar instalá-los no seu computador.

Solução de Contorno: É a resposta ao incidente, que embora resolva a indisponibilidade ou a perda da qualidade do serviço prestado, não trata a sua causa raiz de forma definitiva; É uma solução temporária para que o trabalho continue, enquanto se busca resolver o problema de forma definitiva.

Stakeholders: Representam indivíduos, grupos ou organizações que podem impactar ou serem impactados pelo projeto. No contexto institucional, incluem servidores, gestores, parceiros externos, sociedade e demais partes interessadas no desenvolvimento das iniciativas de tecnologia; São todas as pessoas ou grupos que têm interesse ou são afetados por um projeto.



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

T

Testes: Atividades realizadas para verificar se os componentes específicos de um PCN funcionam conforme o esperado, normalmente se concentram em aspectos técnicos e operacionais do plano em um escopo mais restrito; São verificações para garantir que partes específicas do plano de continuidade funcionem corretamente.

Testes de Contingência: Consiste na execução e simulação de cenários de falhas e interrupções nos sistemas e infraestrutura de TI; é um ensaio para verificar se os planos alternativos de uma organização funcionam quando algo dá errado, garantindo que ela possa continuar operando mesmo diante de problemas inesperados.

Testes de Sistemas: Processo de avaliação sistemática de um sistema ou componente, executado em condições específicas, para verificar se atende aos requisitos estabelecidos; É verificar se um sistema funciona corretamente e faz o que deveria fazer.

TICon: Política de Gestão de Continuidade de Serviços de TI que estabelece objetivos, princípios, diretrizes e responsabilidades relacionadas ao processo de Gestão da Continuidade dos Serviços de TI do MPAP.

TISis: Política de Gestão de Sistemas de Informação.

Transferência de Conhecimento: Processo de compartilhamento de informações, habilidades e expertise relacionadas aos sistemas entre as equipes de desenvolvimento, operação e usuários finais; É ensinar às pessoas como usar e manter um sistema.

Transformação Digital: Processo de integração de tecnologias digitais em todas as áreas de uma organização, mudando fundamentalmente como ela opera e entrega valor aos clientes; É quando uma organização adota novas tecnologias para melhorar seus processos, serviços e até mesmo mudar seu modelo de negócio.

Tratamento da Informação: Conjunto de ações e controles que, aplicados, visam proteger as informações durante todo o seu ciclo de vida independentemente do meio (físico ou lógico); São todas as medidas para proteger as informações desde sua criação até sua



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1625

Tratamento de Riscos: Processo de seleção e implementação de medidas para modificar os riscos; São as ações tomadas para evitar, reduzir ou controlar os riscos identificados.

U

Usuário: Qualquer pessoa que utilize os serviços de TI do MPAP, incluindo membros do MPAP, funcionários, terceirizados e cidadãos que acessam os serviços online; É qualquer pessoa que usa os computadores, sistemas ou serviços digitais da organização.

V

Versionamento: Processo de gerenciar e rastrear as diversas versões de um software e seus componentes, como código-fonte, bancos de dados, configurações e documentação; Ao criar um histórico detalhado, o versionamento permite a reversão a estados anteriores, garantindo a consistência e a rastreabilidade das mudanças; é como tirar várias fotografias para depois poder voltar ao estado de qualquer uma delas.

Vulnerabilidade: Uma fragilidade em um ativo de TI que pode ser explorada por uma ameaça; conjunto de fatores internos ou causa potencial de um incidente indesejado, que podem resultar em risco para um sistema ou organização, os quais podem ser evitados por uma ação interna de segurança da informação; É uma falha ou ponto fraco em um sistema que pode ser aproveitado por alguém mal-intencionado para causar danos.