



Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

Secretaria de Tecnologia da Informação

ANEXO DA RESOLUÇÃO TRE/ES Nº 39/2017

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação [2015-2020]



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

PRESIDENTE

Desembargador Sérgio Luiz Teixeira Gama

VICE-PRESIDENTE E CORREGEDOR

Desembargador Samuel Meira Brasil Júnior

JURISTAS

Doutor Adriano Athayde Coutinho
Doutor Rodrigo Marques de Abreu Júdice

JUIZ DE DIREITO

Doutor Helimar Pinto
Doutor Aldary Nunes Junior

JUIZ FEDERAL

Doutora Cristiane Conde Chmatalik

PROCURADOR REGIONAL ELEITORAL

Doutor _____

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo
Av. João Batista Parra, 575, Praia do Suá, Vitória – ES
CEP 29052-123

DIRETOR GERAL

Doutor Alvimar Dias Nascimento

SECRETÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Danilo Magno Marchiori

COORDENADORA DE ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO

Débora Nery Silva

COORDENADOR DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE

Sandro Merçon da Silva

COORDENADORA DE SISTEMAS ELEITORAIS

Arlydia Gomes Astori

CHEFE DA SEÇÃO DE PLANEJAMENTO OPERACIONAL

Alessandra Marques da Silva Thompson

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Nº da Versão	Descrição	Elaborador
25/11/2015	1.0	Versão revisada e aprovada pelo CGTI	SPO/CIS/CAD/STI
10/03/2016	2.0	Versão revisada e aprovada pelo CGTI, em razão da Resolução CNJ nº 211/2015	SPO/CIS/CAD/STI
19/04/2017	3.0	Versão revisada e aprovada pelo CGTI: atualização dos indicadores	SPO/CIS/CAD/STI

(*) Os índices de versão são números sequenciais, com uma casa decimal. As versões que não impliquem mudança significativa de conteúdo, por exemplo, correções ortográficas e formatação, terão a numeração acrescentada em uma unidade na casa decimal.

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS	7
METODOLOGIA	9
ORGANOGRAMA DA STI/ES	11
MISSÃO VISÃO VALORES	12
MISSÃO	12
VISÃO	12
DECLARAÇÃO DE VALORES	12
PERSPECTIVAS	13
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	13
MAPA ESTRATÉGICO	14
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	15
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS	17
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.....	17
INDICADOR 1.1	17
IGovTI.....	17
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS	18
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.....	18
PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DE TIC	18
INDICADOR 2.1	18
Índice de avaliação da Central de Serviços de TIC.....	18
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS	19
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.....	19
PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DE TIC	19
INDICADOR 2.2	19
Índice de qualidade percebida de serviços de TI (MILLER, Robert E.; HARDGRAVE, Bill C.; JONES, Thomas W. ISS_QUAL, 2013)	19
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS	20
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.....	20
HABILITAR E SUPORTAR PROCESSOS DE NEGÓCIO, ATRAVÉS DE TI.....	20
INDICADOR 3.1	20
Índice de execução do PDTIC.....	20
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS	21
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.....	21
ENTREGAR PROJETOS NO PRAZO E DENTRO DO ORÇAMENTO, GARANTINDO O FORNECIMENTO DE BENEFÍCIOS, E ATENDENDO AOS REQUISITOS E PADRÕES DE QUALIDADE.....	21
INDICADOR 4.1	21
Índice de cumprimento do Plano de Contratações de STIC	21
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS	22
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.....	22
ENTREGAR PROJETOS NO PRAZO E DENTRO DO ORÇAMENTO, GARANTINDO O FORNECIMENTO DE BENEFÍCIOS, E ATENDENDO AOS REQUISITOS E PADRÕES DE QUALIDADE.....	22
INDICADOR 4.2	22
Índice de <i>softwares</i> aderentes ao Processo de Desenvolvimento de <i>Softwares</i> estabelecido	22
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS	23
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.....	23

ENTREGAR PROJETOS NO PRAZO E DENTRO DO ORÇAMENTO, GARANTINDO O FORNECIMENTO DE BENEFÍCIOS, E ATENDENDO AOS REQUISITOS E PADRÕES DE QUALIDADE.....	23
INDICADOR 4.3	23
Índice de execução do Plano Orçamentário de TIC.....	23
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS.....	24
OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.....	24
GARANTIR A DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ESSENCIAIS DE TIC	24
INDICADOR 5.1	24
Índice de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC online.....	24
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS.....	25
OBJETIVO ESTRATÉGICO 6.....	25
GARANTIR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NA INFRAESTRUTURA E APLICAÇÕES DE TI.....	25
INDICADOR 6.1	25
Percentual de eventos de alto risco à segurança da informação na Rede do TRE-ES	25
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS.....	26
OBJETIVO ESTRATÉGICO 6.....	26
GARANTIR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NA INFRAESTRUTURA E APLICAÇÕES DE TI.....	26
INDICADOR 6.2	26
Implantação da Gestão de Riscos de TIC	26
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS.....	27
OBJETIVO ESTRATÉGICO 7.....	27
CAPACITAR E MOTIVAR A EQUIPE DE TI	27
INDICADOR 7.1	27
Índice acumulado de servidores da STI que participaram de treinamento.....	27
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS.....	28
OBJETIVO ESTRATÉGICO 7.....	28
CAPACITAR E MOTIVAR A EQUIPE DE TI	28
INDICADOR 7.2	28
Índice de Clima Organizacional da STI	28
REFERÊNCIAS.....	29

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A gestão estratégica, antes restrita às organizações privadas, tem-se incorporado à realidade da Administração Pública, em resposta às exigências da sociedade, cada vez mais consciente da necessidade de se demandar dos agentes públicos uma gestão de recursos e uma prestação de serviços mais eficiente, eficaz e transparente.

Nesse contexto, a Tecnologia da Informação e Comunicação tem assumido mais fortemente seu papel estratégico nas organizações, através do alinhamento das iniciativas de TIC aos objetivos estratégicos do negócio. Assim, evoluiu de uma orientação tradicional de suporte administrativo, para um papel de grande relevância dentro da organização, pois não só sustenta as operações de negócio existentes, mas também permite que se viabilizem novas estratégias institucionais.

A norma internacional de Governança Corporativa de TI, ISO/IEC-38500 (2008, p.3), também conhecida como ABNT NBR ISO/IEC-38500:2009, estabelece o seguinte conceito para Governança Corporativa de TI: “Governança Corporativa de TI é o sistema pelo qual o uso atual e futuro da TI é dirigido e controlado... Significa avaliar e direcionar o uso da TI para dar suporte à organização e monitorar seu uso para realizar os planos. Inclui a estratégia e as políticas de uso da TI dentro da organização”.

Esse conceito enfatiza a importância de se discutir o papel estratégico da TI no contexto corporativo e não de forma isolada das unidades do órgão. Nesse sentido, Governar a TI, ou seja, dar o devido direcionamento para as ações de Tecnologia da Informação, vem sendo alvo de recomendações por parte dos órgãos reguladores, como o TCU que, em seu acórdão 1.233/2012 relata: *“9.15. recomendar, com fundamento na Lei 8.443/1992, art. 43, inciso I, c/c RITCU, art. 250, inciso III, ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) que: 9.15.2. em atenção ao Decreto-Lei 200/1967, art. 6º, inciso I, e art. 7º, normatize a obrigatoriedade de que todos os entes sob sua jurisdição estabeleçam processo de planejamento estratégico de TI, observando as boas práticas sobre o tema, a exemplo do processo “PO1 – Planejamento Estratégico de TI” do Cobit 4.1, contemplando, pelo menos (subitem II.2): 9.15.2.1. elaboração, com participação de representantes dos diversos setores da organização, de um documento que materialize o plano estratégico de TI, contemplando, pelo menos: 9.15.2.1.1. objetivos, indicadores e metas para a TI organizacional, sendo que os objetivos devem estar explicitamente alinhados aos objetivos de negócio constantes do plano estratégico institucional; 9.15.2.1.2. alocação de recursos (financeiros, humanos, materiais etc); 9.15.2.1.3. estratégia de terceirização; 9.15.2.2. aprovação, pela mais alta autoridade da organização, do plano estratégico de TI; 9.15.2.3. desdobramento do plano estratégico de TI pelas unidades executoras; 9.15.2.4. divulgação do plano estratégico de TI para conhecimento dos cidadãos brasileiros, exceto nos aspectos formalmente declarados sigilosos ou restritos; 9.15.2.5. acompanhamento periódico do alcance das metas estabelecidas, para correção de desvios; 9.15.2.6. divulgação interna e externa do alcance das metas, ou os motivos de não as ter alcançado”.*

Dessarte, com o objetivo de alinhar-se aos ditames normativos dos órgãos superiores e de controle, o TRE/ES vem buscando aperfeiçoar seu planejamento, tendo vivenciado sua primeira experiência com Plano Estratégico de Tecnologia da Informação através da edição do PETI 2010-2014.

Nesta oportunidade, é apresentado o novo Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC, para o período de 2015 a 2020, que tem como finalidade estabelecer os objetivos estratégicos de TI que, quando alcançados, estarão, automaticamente contribuindo para o alcance dos macrodesafios estabelecidos pelo Tribunal Regional Eleitoral do ES, para o mesmo período.

Infere-se daí que o presente PETIC-TRE/ES está totalmente alinhado ao Planejamento Estratégico Institucional do Tribunal Regional Eleitoral do ES (PEI-TRE/ES), aprovado pela Resolução TRE/ES 726, em 28/09/2015, para o período de 2015 a 2020 que, por sua vez, tem total aderência à Resolução CNJ 198, de 1º de junho de 2014, que contempla a revisão da Estratégia Nacional do Poder Judiciário.

A aderência do PETIC ora proposto ao PEI – TRE/ES pode ser observada desde a concepção da visão, missão e valores que constituirão o norte das ações de TI no TRE/ES, durante o próximo sexênio, passando pelos objetivos estratégicos de Tecnologia da Informação propostos, até o nível das iniciativas estratégicas descritas. Ou seja, cada ação da TI realizada em consonância com este PETIC estará destinada a corroborar para o alcance dos macrodesafios institucionais propostos.

Finalmente, registra-se a necessidade de revisão deste Plano, a exemplo do previsto na Resolução TRE/ES 726/2015 para o Planejamento Estratégico do Tribunal, definindo-se, desde já, que essa atualização dar-se-á anualmente, ou sempre que se fizer conveniente. Destaca-se que a revisão de qualquer planejamento é medida importantíssima para garantir sua real utilização, mormente quando se trata do contexto tecnológico que, por não ser estático, abre espaço para o surgimento diário de novidades, inclusive, em razão de eventos não controláveis internamente pela instituição.

METODOLOGIA

A elaboração do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional Eleitoral do ES (PETIC/TRE-ES) para o sexênio 2015-2020 deu-se em 3 fases distintas:

- Planejamento;
- Construção conjunta, e
- Elaboração propriamente dita do PETIC.

Na **Fase de Planejamento**, foram realizadas as seguintes atividades:

- a) Elaboração de um Plano de Trabalho para construção do PETIC;
- b) Elaboração do relatório de análise do PETIC anterior (2010-2014) - “Diagnóstico do PETI 2010-2014”-, que identificou as ações ainda em andamento, canceladas, já realizadas e necessitadas de ajustes. Para alcançar tal resultado, foram respondidas as seguintes perguntas: as ações planejadas foram executadas? As metas foram alcançadas? As necessidades foram atendidas? O referencial estratégico da TIC foi atingido (missão, visão, objetivos estratégicos da TIC)? E, ainda: por que não foram executadas as ações, alcançadas as metas e/ou atendidas as necessidades? Que fatores intervenientes contribuíram para o não cumprimento?

Na **Fase de Construção Conjunta**, foram feitas reuniões, durante as quais foram realizadas as seguintes atividades:

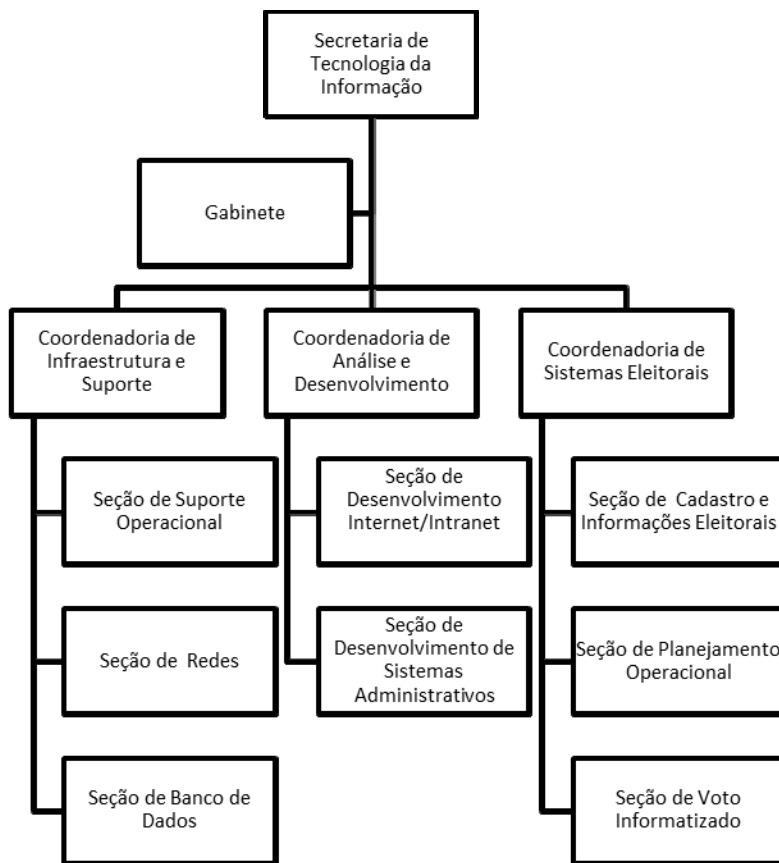
- a) Avaliação dos resultados da análise do PETIC anterior (2010-2014);
- b) Elaboração/validação do Referencial Estratégico: **missão, visão e valores**;
- c) Definição dos **Objetivos Estratégicos de TIC** do TRE/ES a serem trabalhados no sexênio 2015-2020, com base no PEI do TRE/ES, no PETIC anterior (2010/2014), no COBIT 5.0 e nos temas avaliados nos questionários IGov TIC do TCU. Para definição desses objetivos estratégicos, foram elaborados Mapas de Relacionamento dos Objetivos Estratégicos Corporativos do TRE/ES com os Objetivos Estratégicos de TI do COBIT 5.0, e entre estes e os temas tidos como relevantes pelo TCU.
- d) Levantamento dos **indicadores e metas** para os objetivos estratégicos de TIC estabelecidos, com base na listagem de indicadores do COBIT 5.0 e nos indicadores utilizados por outros Tribunais do Poder Judiciário.
- e) Levantamento das **iniciativas** (ações) estratégicas que contribuirão para o alcance das metas estabelecidas.

Após referidas reuniões, a Seção de Planejamento Operacional compilou as informações colhidas para elaborar o presente documento, que constitui o PETIC 2015-2020 do TRE/ES.

As reuniões tiveram suas pautas comunicadas e foram dirigidas pelo Secretário de TI, com apoio da SPO. Das reuniões, foram lavradas atas que, juntamente com os levantamentos

realizados e relatório de diagnóstico, foram publicadas na *intranet* - área de governança, e arquivadas na Seção de Planejamento Operacional para eventuais consultas.

ORGANOGRAMA DA STI/ES



MISSÃO | VISÃO | VALORES

MISSÃO

Nossa missão é ser um provedor interno de serviços de TI para a Justiça Eleitoral do Espírito Santo, colaborando para o alcance dos objetivos estratégicos do TRE/ES.

VISÃO

Alcançar, em 2020, a excelência na prestação de serviços de TI, com um grau de 85% de satisfação dos usuários, e nível aprimorado de Governança de TI.

DECLARAÇÃO DE VALORES

Trabalhamos como uma **EQUIPE COESA**, respeitando a individualidade e as qualidades pessoais de cada colaborador.

Tratamos todos os colegas de trabalho com **RESPEITO E SOLIDARIEDADE**.

Agimos com **HONESTIDADE** em todas as nossas relações de trabalho.

Assumimos de forma **CORRESPONSÁVEL E COLETIVA** os trabalhos que precisam ser realizados.

Buscamos sempre nos **CAPACITAR** para melhor exercer nossas funções.

Temos **URGÊNCIA NA SOLUÇÃO** dos assuntos relacionados a nossos usuários.

Estamos sempre dispostos a **OUVIR COM ATENÇÃO, PACIÊNCIA E CORTESIA** nossos usuários, atendendo suas demandas de forma personalizada.

EVITAMOS USAR LINGUAGEM EXCESSIVAMENTE TÉCNICA com nossos usuários, buscando nos comunicar de forma simples e direta.

PROTEGEMOS E CONSERVAMOS OS RECURSOS DA EMPRESA com o mesmo cuidado que teríamos para proteger e conservar nossos recursos pessoais.

EVITAMOS DESPÉRDÍCIO no uso dos recursos e insumos, visando à preservação do ambiente.

PERSPECTIVAS

Para fins de agrupamento dos objetivos estratégicos propostos, procedeu-se à decomposição da estratégia em 4 dimensões (perspectivas), quais sejam: Perspectiva Contribuição Corporativa; Perspectiva Usuários; Perspectiva Excelência Operacional e Perspectiva Orientação Futura, que são as preconizadas pelo modelo de avaliação de desempenho *Balanced Scorecard IT*.

Em alinhamento com a missão e a visão estabelecidas para a TI do TRE/ES, são consideradas num mesmo nível de direcionamento as Perspectivas Contribuição Corporativa e de Usuários.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Perspectiva Contribuição Corporativa

- Promover a conformidade de TI e apoiar a conformidade do TRE/ES às leis e regulamentos externos

Perspectiva Usuários

- Primar pela satisfação do usuário de TIC

Perspectiva Excelência Operacional

- Habilitar e suportar processos de negócio, através de TI
- Entregar projetos no prazo e dentro do orçamento, garantindo o fornecimento de benefícios, e atendendo aos requisitos e padrões de qualidade
- Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TIC
- Garantir a segurança da Informação na infraestrutura e aplicações de TI

Perspectiva Orientação Futura

- Capacitar e motivar a equipe de TI

MAPA ESTRATÉGICO

2015

MAPA ESTRATÉGICO de Tecnologia da Informação do TRE-ES

2020

MISSÃO

Nossa missão é ser um provedor interno de serviços de TI para a Justiça Eleitoral do Espírito Santo, colaborando para o alcance dos objetivos estratégicos do TRE/ES.

VISÃO

Alcançar, em 2020, a excelência na prestação de serviços de TI, com um grau de 85% de satisfação dos usuários, e nível aprimorado de Governança de TI.

Perspectiva Contribuição Corporativa

Promover a conformidade de TI e apoiar a conformidade do TRE/ES às leis e regulamentos externos

Perspectiva Usuários

Primar pela satisfação do usuário de TIC

Perspectiva Excelência Operacional

Habilitar e suportar processos de negócio, através de TI

Entregar projetos no prazo e dentro do orçamento, garantindo o fornecimento de benefícios, e atendendo aos requisitos e padrões de qualidade

Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TIC

Garantir a segurança da informação na infraestrutura e aplicações de TI

Perspectiva Orientação Futura

Capacitar e motivar a equipe de TI

DECLARAÇÃO DE VALORES

Trabalhamos como uma EQUIPE COESA, respeitando a individualidade e as qualidades pessoais de cada colaborador.

Agimos com HONESTIDADE em todas as nossas relações de trabalho.

Buscamos sempre nos CAPACITAR para melhor exercer nossas funções.

Estamos sempre dispostos a OUVIR COM ATENÇÃO, PACIÊNCIA E CORTESIA nossos usuários, atendendo suas demandas de forma personalizada.

PROTEGEMOS E CONSERVAMOS OS RECURSOS DA EMPRESA com o mesmo cuidado que teríamos para proteger e conservar nossos recursos pessoais.

Tratamos todos os colegas de trabalho com RESPEITO E SOLIDARIEDADE.

Assumimos de forma CORRESPONSÁVEL E COLETIVA os trabalhos que precisam ser realizados.

Temos URGÊNCIA NA SOLUÇÃO dos assuntos relacionados a nossos usuários.

EVITAMOS USAR LINGUAGEM EXCESSIVAMENTE TÉCNICA com nossos usuários, buscando nos comunicar de forma simples e direta.

EVITAMOS DESPERDÍCIO no uso dos recursos e insumos, visando à preservação do ambiente.

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

PERSPECTIVA SOCIEDADE

***OE 1 Garantir os direitos de cidadania**

**OE TIC relacionados:

- Habilitar e suportar processos de negócio, através de TI
- Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TIC

PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

OE 2 Combater a corrupção e a improbidade administrativa

OE TIC relacionados:

- Habilitar e suportar processos de negócio, através de TI
- Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TIC

OE 3 Garantir celeridade e produtividade na prestação jurisdicional

OE TIC relacionados:

- Habilitar e suportar processos de negócio, através de TI
- Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TIC

OE 4 Fortalecer a segurança do processo eleitoral

OE TIC relacionados:

- Habilitar e suportar processos de negócio, através de TI
- Capacitar e motivar a equipe de TI

OE 5 Garantir a celeridade nos trâmites administrativos

OE TIC relacionado:

- Habilitar e suportar processos de negócio, através de TI

PERSPECTIVA RECURSOS

OE 6 Aperfeiçoar a gestão de custos

OE TIC relacionados:

- Entregar projetos no prazo e dentro do orçamento, garantindo o fornecimento de benefícios, e atendendo aos requisitos e padrões de qualidade
- Capacitar e motivar a equipe de TI

OE 7 Fortalecer a governança judiciária

OE TIC relacionados:

- Promover a conformidade de TI e apoiar a conformidade do TRE/ES às leis e regulamentos externos
- Entregar projetos no prazo e dentro do orçamento, garantindo o fornecimento de benefícios, e atendendo aos requisitos e padrões de qualidade

OE 8 Fortalecer a infraestrutura e governança de TIC

OE TIC relacionados:

- Promover a conformidade de TI e apoiar a conformidade do TRE/ES às leis e regulamentos externos
- Primar pela satisfação do usuário de TIC
- Entregar projetos no prazo e dentro do orçamento, garantindo o fornecimento de benefícios, e atendendo aos requisitos e padrões de qualidade
- Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TIC
- Garantir a segurança da informação na infraestrutura e aplicações de TI
- Capacitar e motivar a equipe de TI

OE 9 Fortalecer a gestão de pessoas

OE TIC relacionado:

- Capacitar e motivar a equipe de TI

* OE – Objetivo Estratégico Corporativo

** OE TIC – Objetivo Estratégico de TI

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

Perspectiva Contribuição Corporativa

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 Promover a conformidade de TI e apoiar a conformidade do TRE/ES às leis e regulamentos externos	DESCRIÇÃO
	Fazer com que a TI seja um instrumento efetivo para que a Organização alcance seus objetivos estratégicos, em conformidade com as leis e regulamentos externos, cumprindo, assim, sua missão.

INDICADOR 1.1 IGovTI						
O que mede	Mede o nível de maturidade em Governança de TI do TRE/ES.					
Para que medir	Trata-se de um indicador que serve para medir o grau de maturidade do TRE/ES em Governança de TI, em determinado momento e, conseqüentemente, acompanhar as melhorias alcançadas no tema. Obs.: o Tribunal de Contas da União (TCU), através da Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (SEFTI), aplica às instituições públicas federais, bianualmente, um questionário para avaliação da maturidade em governança de TI do órgão.					
Quem mede	Tribunal de Contas da União – SEFTI					
Quando medir	Bianual					
Onde medir	TCU					
Como medir	Plataforma do TCU Obs.: Grau de maturidade alcançado em 2014: 0,51 (nível intermediário)					
Meta	2015	2016	2017 (ano base 2016)	2018	2019 (ano base 2018)	2020
	(nível Intermediário)	-	(nível Intermediário)	-	(nível Intermediário)	-

INICIATIVA ESTRATÉGICA:

Formalizar processos de planejamento de TI (PETIC e PDTIC) que envolvam o CGTI

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

Perspectiva Usuários

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 Primar pela satisfação do usuário de TIC	DESCRIÇÃO
	Ouvir o usuário de TIC, entender e antecipar suas necessidades, propor mudanças e prover soluções que satisfaçam de forma efetiva suas expectativas.

INDICADOR 2.1 Índice de avaliação da Central de Serviços de TIC						
O que mede	Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CESTIC).					
Para que medir	Para aferir o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela CESTIC e, com base nessas informações, promover melhorias no atendimento.					
Quem mede	CIS/STI					
Quando medir	Anualmente					
Onde medir	Sistema da CESTIC					
Como medir	$Isu = (Tus / Tuc) * 100$ <p>Onde: Isu – Índice de satisfação dos usuários Tus – Total de usuários satisfeitos com os serviços da CESTIC Tuc – Total de usuários da CESTIC</p> <p>Obs.: Índice de avaliação da CESTIC em 2014: 98,48%</p>					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	98,60%	98,70%	98,80%	98,90%	99,00%	99,10%

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

Perspectiva Usuários

<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 Primar pela satisfação do usuário de TIC</p>	<p>DESCRIÇÃO</p>
	<p>Ouvir o usuário de TIC, entender e antecipar suas necessidades, propor mudanças e prover soluções que satisfaçam de forma efetiva suas expectativas.</p>

<p>INDICADOR 2.2 Índice de qualidade percebida de serviços de TI (MILLER, Robert E.; HARDGRAVE, Bill C.; JONES, Thomas W. ISS_QUAL, 2013)</p>						
<p>O que mede</p>	<p>Mede o grau de satisfação do usuário com a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE/ES. Obs.: Este índice será apurado através de questionário a ser aplicado a todo usuário de TIC do TRE, baseado no ISS_QUAL - <i>Information Systems Management</i>.</p>					
<p>Para que medir</p>	<p>Para saber se o usuário está satisfeito com o serviço prestado, a partir de suas expectativas e, onde o grau de satisfação não alcançar o nível desejado, promover melhorias no atendimento.</p>					
<p>Quem mede</p>	<p>SPO/STI</p>					
<p>Quando medir</p>	<p>Anualmente</p>					
<p>Onde medir</p>	<p>Através da aplicação de questionário <i>online</i> a todo usuário de TIC do Tribunal.</p>					
<p>Como medir</p>	<p>$Iqp = \frac{(Nmed - 1) \times 100}{4}$ Onde: Iqp = Índice de qualidade percebida Nmed = Nota média (de 1 a 5) da Qualidade Geral do Serviço</p>					
<p>Meta</p>	<p>2015</p> <p>70%</p>	<p>2016</p> <p>73%</p>	<p>2017</p> <p>76%</p>	<p>2018</p> <p>79%</p>	<p>2019</p> <p>81%</p>	<p>2020</p> <p>85%</p>

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

Perspectiva Excelência Operacional

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 Habilitar e suportar processos de negócio, através de TI	DESCRIÇÃO
	Fornecer soluções e serviços de TI que suportem os principais processos de negócio da instituição, buscando a celeridade dos trâmites processuais, otimização dos recursos envolvidos e melhores resultados.

INDICADOR 3.1 Índice de execução do PDTIC						
O que mede	Mede o índice de projetos e iniciativas constantes do “Portfólio de Iniciativas de TIC”, anexo do PDTIC, executados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) no período.					
Para que medir	Acompanhar o andamento da execução das iniciativas e projetos constantes do Anexo II do PDTIC, visando a habilitar e a suportar o maior número de processos de negócio possível, bem como ao cumprimento dos requisitos de governança exigidos pelos órgãos de controle.					
Quem mede	SPO/STI					
Quando medir	Anualmente					
Onde medir	Planilha de Controle ou Sistema Próprio					
Como medir	$PMP = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n}$ <p> Onde: PMP - Pontuação média dos projetos Pi - pontuação do i-ésimo projeto, conforme parâmetros definidos n - número de projetos considerados </p>					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	70%	75%	80%	85%	90%

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

Perspectiva Excelência Operacional

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 Entregar projetos no prazo e dentro do orçamento, garantindo o fornecimento de benefícios, e atendendo aos requisitos e padrões de qualidade	DESCRIÇÃO
	Aperfeiçoar a maturidade da STI na gestão do prazo, orçamento e qualidade dos Projetos de Tecnologia da Informação.

INDICADOR 4.1 Índice de cumprimento do Plano de Contratações de STIC						
O que mede	Mede a relação entre o número de demandas de TIC solucionadas em relação do número de demandas previstas no Plano de Contratações de STIC do período. Obs.: Os itens cujas soluções não culminarem com a efetiva contratação, mas com qualquer outra solução, serão considerados solucionados para fins deste indicador.					
Para que medir	Demonstrar a precisão do planejamento, através da relação entre o planejado e o executado, considerando como planejado a última versão do Plano de Contratações de STIC aprovada pelo CGTI no exercício.					
Quem mede	SPO/STI					
Quando medir	Anualmente					
Onde medir	Planilha Eletrônica					
Como medir	$Icpc = (Nipcs / Nicp) \times 100$ Onde: Icpc - Índice de cumprimento do Plano de Contratações Nipcs - Número de itens do Plano de Contratações solucionados Nicp - Número de itens do Plano de Contratações (total)					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	70%	75%	78%	82%	85%	90%

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS:

Instituir o Escritório de Projetos da STI

Definir processo de priorização de contratações de STIC junto ao CGTI

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

Perspectiva Excelência Operacional

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 Entregar projetos no prazo e dentro do orçamento, garantindo o fornecimento de benefícios, e atendendo aos requisitos e padrões de qualidade	DESCRIÇÃO
	Aperfeiçoar a maturidade da STI na gestão do prazo, orçamento e qualidade dos Projetos de Tecnologia da Informação.

INDICADOR 4.2 Índice de <i>softwares</i> aderentes ao Processo de Desenvolvimento de <i>Softwares</i> estabelecido						
O que mede	Mede a porcentagem de softwares* entregues, iniciados a partir de 2018, que estão 100% aderentes ao Processo de Desenvolvimento de Softwares estabelecido. Obs.: * soluções corporativas priorizadas pelo CGTI					
Para que medir	Garantir a qualidade dos sistemas, no ciclo de vida de desenvolvimento, visando ao atendimento das necessidades dos usuários dentro dos padrões de construção estabelecidos no modelo do TRE/ES.					
Quem mede	CAD/STI					
Quando medir	Anualmente					
Onde medir	Planilha Eletrônica					
Como medir	$Isa = (Nsae / Nse) \times 100$ Onde: Isa - Índice anual de <i>softwares</i> aderentes ao processo estabelecido Nsae – Número de <i>softwares</i> entregues, no ano, com 100% de aderência ao processo estabelecido Nse - Número de <i>softwares</i> entregues no ano					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	Elaboração/aprovação do Processo de Desenvolvimento de Software do TRE/ES	30%	50%	70%

INICIATIVA ESTRATÉGICA:

Elaboração do Processo de Desenvolvimento de Softwares do TRE/ES.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

Perspectiva Excelência Operacional

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4	DESCRIÇÃO
Entregar projetos no prazo e dentro do orçamento, garantindo o fornecimento de benefícios, e atendendo aos requisitos e padrões de qualidade	Aperfeiçoar a maturidade da STI na gestão do prazo, orçamento e qualidade dos Projetos de Tecnologia da Informação.

INDICADOR 4.3						
Índice de execução do Plano Orçamentário de TIC						
O que mede	Mede o índice de execução do Plano de Contratações de STIC, após os cortes e remanejamentos orçamentários aprovados pelo CGTI para aquisições de TI. Obs.: Para fins deste indicador, será considerado “orçamento aprovado” o último valor aprovado em reunião do CGTI para a execução do Plano de Contratações de STIC.					
Para que medir	Garantir a otimização do uso dos recursos orçamentários do Tribunal na área de TIC.					
Quem mede	SPO (STI), junto à SAO					
Quando medir	Anualmente, após encerramento do exercício financeiro					
Onde medir	Planilha Eletrônica					
Como medir	$\text{Iexo} = (\text{Siec} / \text{Uva}) \times 100$ <p>Onde: Iexo - Índice de execução orçamentária de TIC Siec – Soma dos valores dos itens do Plano de Contratações de STIC efetivamente contratados Uva – Último valor aprovado em reunião do CGTI para a execução do Plano de Contratações de STIC</p>					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	70%	73%	76%	79%	83%

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

Perspectiva Excelência Operacional

<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TIC</p>	<p>DESCRIÇÃO</p>
	<p>Estruturar a tecnologia da informação e o seu gerenciamento de forma a garantir o desenvolvimento, aperfeiçoamento e a disponibilidade dos sistemas essenciais de TIC.</p>

<p>INDICADOR 5.1 Índice de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC online</p>						
<p>O que mede</p>	<p>Mede o índice de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC online. Obs.: os serviços de TIC tidos como essenciais são: o Serviço de Atendimento ao Eleitor, o Diário de Justiça Eletrônico, o Sistema Eletrônico de Tramitação de Processos Administrativos, o Sistema de Gestão de Recursos Humanos, o Portal do Servidor, o Portal de Intranet, o Portal de Internet, o serviço de mensagem eletrônica, *Sistema Eletrônico de Informação (SEI) e *Processo Judicial Eletrônico (PJE). * A partir de sua integral implantação.</p>					
<p>Para que medir</p>	<p>Para monitorar o número de interrupções dos sistemas essenciais de TIC e poder traçar planos de melhoria de sua disponibilidade.</p>					
<p>Quem mede</p>	<p>CIS/STI</p>					
<p>Quando medir</p>	<p>Anualmente</p>					
<p>Onde medir</p>	<p>Ferramenta Zabbix</p>					
<p>Como medir</p>	<p>Igdse = (Idse1 + Idse2 + + Idsen) / Nse Onde: Igdse – Índice geral de disponibilidade dos sistemas essenciais Idse(i) – Índice de disponibilidade do sistema essencial Nse – Número de sistemas essenciais Obs.: Índice de disponibilidade dos serviços essenciais em 2014: 99,79%</p>					
<p>Meta</p>	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

Perspectiva Excelência Operacional

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6 Garantir a segurança da Informação na infraestrutura e aplicações de TI	DESCRIÇÃO
	Implementar ações de segurança da informação na infraestrutura e aplicações de TI, de modo a promover a segurança da informação.

INDICADOR 6.1 Percentual de eventos de alto risco à segurança da informação na Rede do TRE-ES						
O que mede	Mede o percentual de eventos importantes, de alto risco à segurança da informação, detectados pelo <i>firewall</i> e não bloqueados pelo conjunto de regras existentes. Obs.: Esses eventos são avaliados pela classificação do próprio <i>firewall</i> , atualizada pela empresa fornecedora do equipamento, de forma proativa, ou seja, sempre que se detecta um novo risco, a empresa atualiza a lista de classificação.					
Para que medir	A partir da análise dos eventos não bloqueados, a ETIR tomará as medidas necessárias para que tais eventos e similares passem a ser bloqueados, criando ou modificando regras no <i>firewall</i> e, dessa forma, tornar a rede mais segura.					
Quem mede	CIS/STI - ETIR (Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança em Redes Computacionais)					
Quando medir	Anualmente, para fins do PETIC. Obs.: o indicador será medido mensalmente e proativamente pela ETIR.					
Onde medir	Por meio da ferramenta <i>SmartEvent do Firewall CheckPoint</i> .					
Como medir	$\text{Pear} = (\text{Nb} / \text{Nd}) \times 100$ Onde: Pear = Percentual de eventos de alto risco à Segurança da Informação Nb = Número de eventos críticos não bloqueados Nd = Número de eventos críticos detectados					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	< 20%	< 15%	< 10%	< 8%	< 6%	< 5%

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS:

Instituir formalmente a ETIR – Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança em Redes Computacionais

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

Perspectiva Excelência Operacional

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6 Garantir a segurança da Informação na infraestrutura e aplicações de TI	DESCRIÇÃO
	Implementar ações de segurança da informação na infraestrutura e aplicações de TI, de modo a promover a segurança da informação.

INDICADOR 6.2 Implantação da Gestão de Riscos de TIC						
O que mede	Mede o grau de implantação da Gestão de Riscos de TIC no Tribunal.					
Para que medir	Visa a dirigir e controlar eventos que possam afetar o cumprimento dos objetivos institucionais, oferecendo maior garantia para o sucesso do negócio.					
Quem mede	Comissão de Segurança da Informação – CSI					
Quando medir	Anualmente					
Onde medir	Documentos publicados					
Como medir	Acompanhamento do processo de implantação da Gestão de Riscos de TIC					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	Publicação da PSI-JE	Modelagem do Processo de Gestão de Riscos de TIC	Execução do Projeto Piloto do Processo de Gestão de Riscos de TIC	Publicação e Implantação do Processo Gestão de Riscos de TIC

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

Perspectiva Orientação Futura

OBJETIVO ESTRATÉGICO 7 Capacitar e motivar a equipe de TI	DESCRIÇÃO
	Promover a capacitação e a motivação dos servidores da STI, com vistas à atualização do conhecimento e à melhoria do desempenho.

INDICADOR 7.1 Índice acumulado de servidores da STI que participaram de treinamento					
O que mede	Mede o percentual de servidores da STI que participaram, ao menos, de uma ação de treinamento, no período.				
Para que medir	Para promover a universalização da participação dos servidores em ações de treinamentos na área de TIC, em atendimento ao CNJ, especificamente no que diz respeito ao Indicador Nacional nº 1 do Caderno de Indicadores Nacionais (INA) e de Metas de Medição Periódicas (MMP).				
Quem mede	SPO/STI, junto à SGP				
Quando medir	Anualmente				
Onde medir	Planilha Eletrônica				
Como medir	$IAST = \frac{\sum_{i=1}^A \sum_{j=1}^{S_A} ST_{ij}}{S_A} * 100$ <p> Onde: IAST: Índice acumulado de servidores da STI treinados ST_{ij}: Situação em relação ao treinamento do i-ésimo servidor no ano j. Caso já tenha sido treinado, ST_{ij} = 1; caso contrário, ST_{ij} = 0 SA: Número de servidores no ano "A" A: ano atual </p>				
Meta	2015	2016/2017	2018	2019	2020
	40%	40%	45%	45%	50%

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

Perspectiva Orientação Futura

OBJETIVO ESTRATÉGICO 7 Capacitar e motivar a equipe de TI	DESCRIÇÃO
	Promover a capacitação e a motivação dos servidores da STI, com vistas à atualização do conhecimento e à melhoria do desempenho.

INDICADOR 7.2 Índice de Clima Organizacional da STI						
O que mede	Mede a percepção do corpo funcional da STI quanto às dimensões que causam impacto na motivação e produtividade no trabalho.					
Para que medir	Para subsidiar melhorias e ações corretivas nas dimensões que causam impacto negativo.					
Quem mede	Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP)					
Quando medir	Bianualmente					
Onde medir	Em toda a Secretaria de Tecnologia da Informação					
Como medir	Questionário elaborado pela unidade competente					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	70%	-	73%	-	75%	-

REFERÊNCIAS

- COBIT 5.0
- Planejamento Estratégico Institucional do TRE/ES 2015-2020 (Resolução TRE/ES 726/2015)
- Resolução CNJ nº 198/2014
- Resolução CNJ nº 211/2015
- PETI do TRE/ES 2010-2014
- PETIC do TRE/TO 2015-2020
- Materiais de Planejamento do TRE/PI
- Modelos de Planejamento do GovTIC do TSE
- KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P.. Domínio do Sistema de Gerenciamento. *Harvard Business Review*, Estados Unidos e Canadá, janeiro/2008.
- GREMBERGEN, Wim Van: The Balanced Scorecard. *IT Governance Institute*. Disponível em: <https://www.isaca.org/Certification/CGEIT-Certified-in-the-Governance-of-Enterprise-IT/Prepare-for-the-Exam/Study-Materials/Documents/The-Balanced-Scorecard-and-IT-Governance.pdf>. Acesso em: 24 ago 2015.
- KAPLAN Robert S. e NORTON, David P. Kaplan e Norton na Prática. 11 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.