

Tribunal Regional Eleitoral de Goiás

Secretaria de Tecnologia da Informação

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação

2016-2021



Justiça
Eleitoral

Goiânia - GO

2016

Tribunal Regional Eleitoral de Goiás
Secretaria de Tecnologia da Informação
Praça Cívica, nº 300, Centro
CEP 74.003-010 Goiânia - Goiás
Homepage: www.tre-go.jus.br
Telefone: (62) 3920-4010
Fax: (62) 3920-4100

Goiás. Tribunal Regional Eleitoral de
Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação: 2016-2021

Disponível em: www.tre-go.jus.br
É permitida a reprodução total ou parcial deste, desde que citada a fonte.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

PRESIDENTE

Desembargador Walter Carlos Lemes

VICE-PRESIDENTE E CORREGEDOR

Desembargador Kisleu Dias Maciel Filho

JUÍZES DE DIREITO

Dr. Fábio Cristóvão de Campos Faria
Dr. Sebastião Luiz Fleury

JURISTAS

Dr. Vicente Lopes da Rocha Júnior (substituto)
Dr. Luciano Mtanios Hanna (substituto)

JUIZ FEDERAL

Dr. Abel Cardoso Morais

PROCURADOR REGIONAL ELEITORAL

Dr. Alexandre Moreira Tavares dos Santos

Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação CGTIC

DIRETOR GERAL

Rodrigo Leandro da Silva

SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO E ORÇAMENTO

Antônio Celso Ramos Jubé

SECRETÁRIA JUDICIÁRIA

Flávia de Castro Dayrell

SECRETÁRIO DE GESTÃO DE PESSOAS

Marcus Flávio Nolêto Jubé

SECRETÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Dory Gonzaga Rodrigues

REPRESENTANTE DA COMISSÃO DOS SERVIDORES
DAS ZONAS ELEITORAIS - COMSERVZONAS

Sumário

| | |
|--|----|
| Apresentação | 6 |
| Referências | 7 |
| Metodologia..... | 8 |
| Organograma | 10 |
| Cenários | 11 |
| Propósito | 12 |
| Formulação Estratégica..... | 13 |
| Mapas Estratégicos | 15 |
| Indicadores – Perspectiva: Resultados | 17 |
| Indicadores – Perspectiva: Processos Internos..... | 20 |
| Indicadores – Perspectiva - Recursos..... | 24 |
| Considerações Finais..... | 28 |

A inovação acontece em ciclos cada vez mais rápidos no mundo atual e globalizado. A capacidade da Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) viabiliza a revolução nas práticas e processos de trabalho e a eliminação de barreiras no relacionamento entre as Instituições Públicas e a Sociedade. Concretamente, traz possibilidades de automação de diversos serviços, de desburocratização da administração pública, de ampliação da transparência, da efetivação da governança corporativa e controle social, ou seja, a TIC assume papel estratégico na ampliação da eficácia da administração pública.

Confirmando essa perspectiva, dentre os macrodesafios do Poder Judiciário para o período 2015-2020, foi destacado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) um item específico que trata da "Melhoria da infraestrutura e governança de TIC". E, para viabilizar a consecução desse macrodesafio foi editada a Resolução CNJ nº 211, em 15 de dezembro de 2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Assim, a partir das referências do Planejamento Estratégico do TRE-GO 2016/2021, que delineiam o direcionamento da atuação institucional, e também do alinhamento às orientações da ENTIC-JUD, foi elaborado este documento que compreende o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETI) para o período de 2016-2021.

Nas próximas seções, serão apresentadas as referências utilizadas, a metodologia adotada, a estrutura organizacional atual da unidade de TI, a construção dos cenários e o propósito identificado. Destaca-se ainda a parte da formulação estratégica, com o detalhamento dos objetivos estratégicos de TIC e seus respectivos indicadores. Essa definição permite verificar periodicamente o desempenho das ações da STI, no sentido de contribuir com os objetivos estratégicos, missão e visão de futuro do TRE-GO.

Por fim, importa esclarecer que as iniciativas que correspondem aos programas, projetos e ações, que estão sendo e serão empreendidos pela STI, bem como os planos complementares para viabilizá-los, estão detalhados no documento Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).

Principais referências:

- Resolução CNJ nº 198, de 1º de julho de 2014, que dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário;
- Acórdãos 1603/2008, 2308/2010, 2585/2012, 1200/2014 e 3051/2015, do Plenário do Tribunal de Contas da União, que recomendam ao CNJ a promoção de ações voltadas para a normatização e o aperfeiçoamento dos controles e processos de governança, de gestão e uso de TIC, inclusive com o estabelecimento de estratégias que visem minimizar a rotatividade do pessoal efetivo atuante na área, de modo a assegurar a entrega de resultados efetivos para o Judiciário;
- Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial, bem como as Resoluções CNJ 91/2009, 121/2010, 185/2013 e 194/2014;
- Resolução CNJ nº 182, de 17 de outubro de 2013, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Resolução CNJ nº 192, de 08 de maio de 2014, que dispõe sobre a Política Nacional de Formação e Aperfeiçoamento dos Servidores do Poder Judiciário;
- Resolução CNJ nº 211, de 15 de dezembro de 2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- Resolução TSE nº 26.439, de 12 de março de 2015 que aprovou o Planejamento Estratégico 2015-2020 do Tribunal Superior Eleitoral;
- Portaria TRE-GO nº 780, DE 16 de dezembro de 2015, que aprova o Planejamento Estratégico 2016-2021 da Justiça Eleitoral de Goiás.

O Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução nº 211, de 15 de dezembro de 2015, instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), que estabelece as diretrizes a serem observadas na elaboração do Planejamento Estratégico de TIC dos demais órgãos do Poder Judiciário.

A finalidade da ENTIC-JUD é promover a melhoria da governança, da gestão e da infraestrutura tecnológica no âmbito do Poder Judiciário. Para isso, estabeleceu como estratégia o aperfeiçoamento dos viabilizadores de Governança de TIC em dois domínios: Governança e Gestão da Infraestrutura de TIC.

O domínio de Governança e Gestão de TIC contempla os temas: Políticas e Planejamento, Estruturas Organizacionais e Macroprocessos, e Pessoas.

O domínio da Infraestrutura de TIC contém os temas: Sistemas de Informação, Integração de Sistemas e Disponibilização de Informações, e Nivelamento Tecnológico.

Assim, o TRE-GO, prosseguindo com a metodologia adotada para concepção do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) desde 2010, efetuou apenas o alinhamento às essas novas diretrizes e também ao Planejamento Estratégico institucional.

Após o levantamento de pontos relevantes no ambiente externo e a verificação da disponibilidade de recursos internos, foram identificadas questões importantes para a formulação das estratégias da área de TI.

O principal aspecto da definição das estratégias envolveu o estabelecimento de cursos de ação para se abordar essas questões.

Segundo Maximiano (2005), o plano estratégico "define a relação pretendida da organização com seu ambiente, levando em conta suas competências e recursos".

Para facilitar a formulação e alinhamento da estratégia, o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETI) 2016-2021, manteve a utilização do Balanced Scorecard (BSC), metodologia amplamente utilizada no âmbito da administração pública.

Dessa forma é possível, a partir da leitura de indicadores e metas, conhecer o desempenho da instituição como um todo ou de uma frente temática específica, por meio do alcance dos objetivos estratégicos alocados em três perspectivas de atuação inter-relacionadas: resultados, processos internos e recursos.

Essas perspectivas facilitam a comunicação e compreensão da estratégia adotada. Sintetizam os principais elementos do planejamento estratégico de forma

clara, promovendo o engajamento das equipes de trabalho. A finalidade de cada perspectiva pode ser assim descrita:

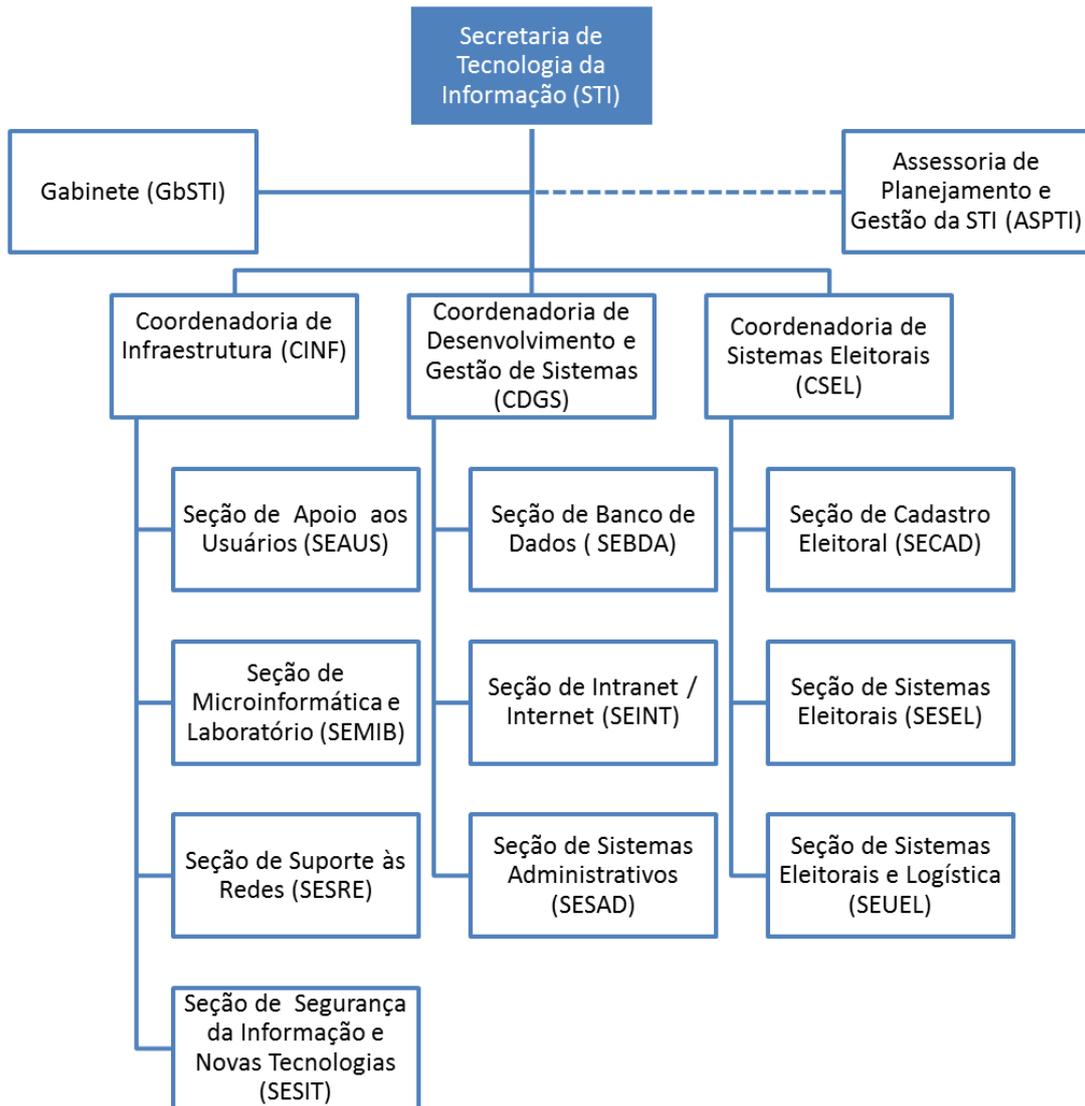
Recursos: Prover competências gerenciais e técnicas ao quadro de pessoal, infraestrutura de TIC adequada e recursos financeiros suficientes e bem gerenciados para execução dos Processos Internos com qualidade.

Processos Internos: Realizar a entrega eficiente e efetiva dos produtos e serviços de Tecnologia da Informação (TI) de modo a apoiar o alcance do Resultado;

Resultado: Contribuir para o sucesso do negócio da organização, promovendo a satisfação dos usuários dos serviços de TIC, a eficácia na realização do principal processo finalístico e fortalecendo a governança de TIC.

Desse modo, torna-se possível traduzir, de forma simplificada, a estratégia de TIC do TRE-GO: *“Recursos serão providos e geridos com eficiência de modo a viabilizar a excelência na execução dos Processos Internos e contribuir efetivamente para o alcance dos RESULTADOS da organização.”*

ORGANOGRAMA DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



A Análise SWOT é uma ferramenta simples utilizada para fazer análise ambiental. Consiste em levantar pontos importantes que caracterizam o ambiente interno (forças e fraquezas) e externo (ameaças e oportunidades) no âmbito de atuação da Secretaria. Auxiliam no debate e na identificação dos objetivos e das estratégias a serem adotadas para alcançar uma situação desejada. No contexto da STI, foram identificados os seguintes pontos:

Forças

- Experiência da Equipe
- Institucionalização do CGTIC
- Qualificação dos servidores
- Comprometimento dos Servidores
- Parque computacional apropriado
- Rede de Comunicação de dados eficiente
- Pontualidade no pagamento salarial

Fraquezas

- Quadro insuficiente de profissionais de TI
- Processos / Metodologias não definidos
- Ausência de uso de ferramenta de gestão de serviço de TI integrada
- Alternância frequente nas definições de diretrizes e prioridades
- Limitação do Espaço físico
- Ausência de diagnóstico de necessidades de ferramentas para os usuários

Oportunidades

- Renovação tecnológica constante
- Exclusividade na execução do processo eleitoral
- Melhoria da estrutura incentivada pelos órgãos de controle
- Gestão bianual
- Estabilidade nas normas do processo eleitoral
- Regulamentação do “*home office*”
- Melhoria na transparência do processo eleitoral

Ameaças

- Restrições orçamentárias
- Descrédito e desconfiança dos políticos pela sociedade
- Dependência de fornecedores externos em serviços críticos
- Desconfiança da sociedade em relação ao processo eleitoral
- Mudança no calendário eleitoral
- Voto impresso

O Propósito revela a essência de uma organização associada a vontade mobilizadora para o alcance de objetivos significativos, segundo alguns princípios éticos. No planejamento estratégico é retratado pela Missão, Visão e Valores.

Missão

A missão explicita o núcleo central da atuação da STI e expressa sua razão de ser. Sua declaração baseia-se em uma explicação formal das intenções e aspirações da unidade.

Prover e manter soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para apoiar o cumprimento da missão institucional do TRE-GO.

Visão de futuro

A visão de futuro remete a uma situação desejada para a STI em seu contexto de atuação no longo prazo. Projeta para o futuro as diretrizes da unidade, sinalizando aonde se quer chegar e o padrão de excelência pelo qual espera ser reconhecida.

Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de TIC e atender às expectativas de seus clientes.

Valores

Os valores espelham crenças e princípios defendidos pela unidade. Estabelecem a base para a compreensão das atitudes e motivação do comportamento dos seus integrantes, norteando suas ações e conduta nas relações,

Comprometimento: atuar com determinação, dedicação, empenho e celeridade;

Segurança: salvaguardar o conjunto de informações institucionais, no sentido de preservar o valor que possuem para a organização ou indivíduo;

Flexibilidade: compreender a necessidade de mudanças adotando medidas necessárias para promovê-las;

Qualidade: buscar soluções que atendam as necessidades e expectativas dos usuários;

Respeito: observar os preceitos, normas e diretrizes institucionais, bem como reconhecer e aceitar as diferenças entre as pessoas.

Segundo Oliveira (1995, p. 194) “as estratégias são formuladas com base nos objetivos e desafios estabelecidos na realidade identificada no diagnóstico estratégico e respeitando a missão, os propósitos e a cultura da empresa”.

Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos sustentam a missão organizacional e servem de interface para tornar tangível o alcance da visão de futuro. Estabelecem os resultados a atingir pela organização como um todo e são mensurados por meio de indicadores com alvos concretos.

Alinhados às diretrizes do Planejamento Estratégico do TRE-GO, bem como à Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário, foram estabelecidos os seguintes objetivos para este Plano Estratégico de TIC:

PERSPECTIVA RESULTADOS

OE.01 Promover a eficácia na execução das eleições informatizadas.

Aprimorar continuamente a segurança e a transparência dos pleitos eleitorais, com a utilização de tecnologias e melhoria do alinhamento na execução do planejamento das eleições.

OE.02 Primar pela satisfação do usuário de TIC.

Garantir que os usuários de TIC do Judiciário tenham suas necessidades atendidas com qualidade.

OE.03 Aprimorar processos de gestão de TI orientados às boas práticas.

Aperfeiçoar a implementação e o monitoramento dos processos de gestão de TIC com aderência aos padrões de melhores práticas estabelecidas no mercado.

PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

OE.04 Promover a segurança da informação.

Identificar e gerenciar os riscos associados à tecnologia da informação de maneira a garantir a segurança, a privacidade, a disponibilidade e a continuidade dos serviços essenciais ao funcionamento do Tribunal.

OE.05 Adotar padrões de desenvolvimento e sustentação de software.

Desenvolver e/ou implantar soluções de TI em parceria com as unidades de negócio visando otimizar os seus processos de trabalho, utilizando metodologias padronizadas.

OE.06 Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao judiciário.

Monitorar a execução de sistemas de TIC, bem como os serviços contratados, por meio de acordos de nível de serviço, visando evitar a interrupção de serviços essenciais ao TRE-GO.

OE.07 Gerenciar ações com eficiência e qualidade.

Disponibilizar soluções de TIC com eficiência e prestar suporte com qualidade e presteza para garantir a satisfação do cliente.

PERSPECTIVA RECURSOS**OE.08 Garantir a gestão e a execução dos recursos orçamentários de TIC.**

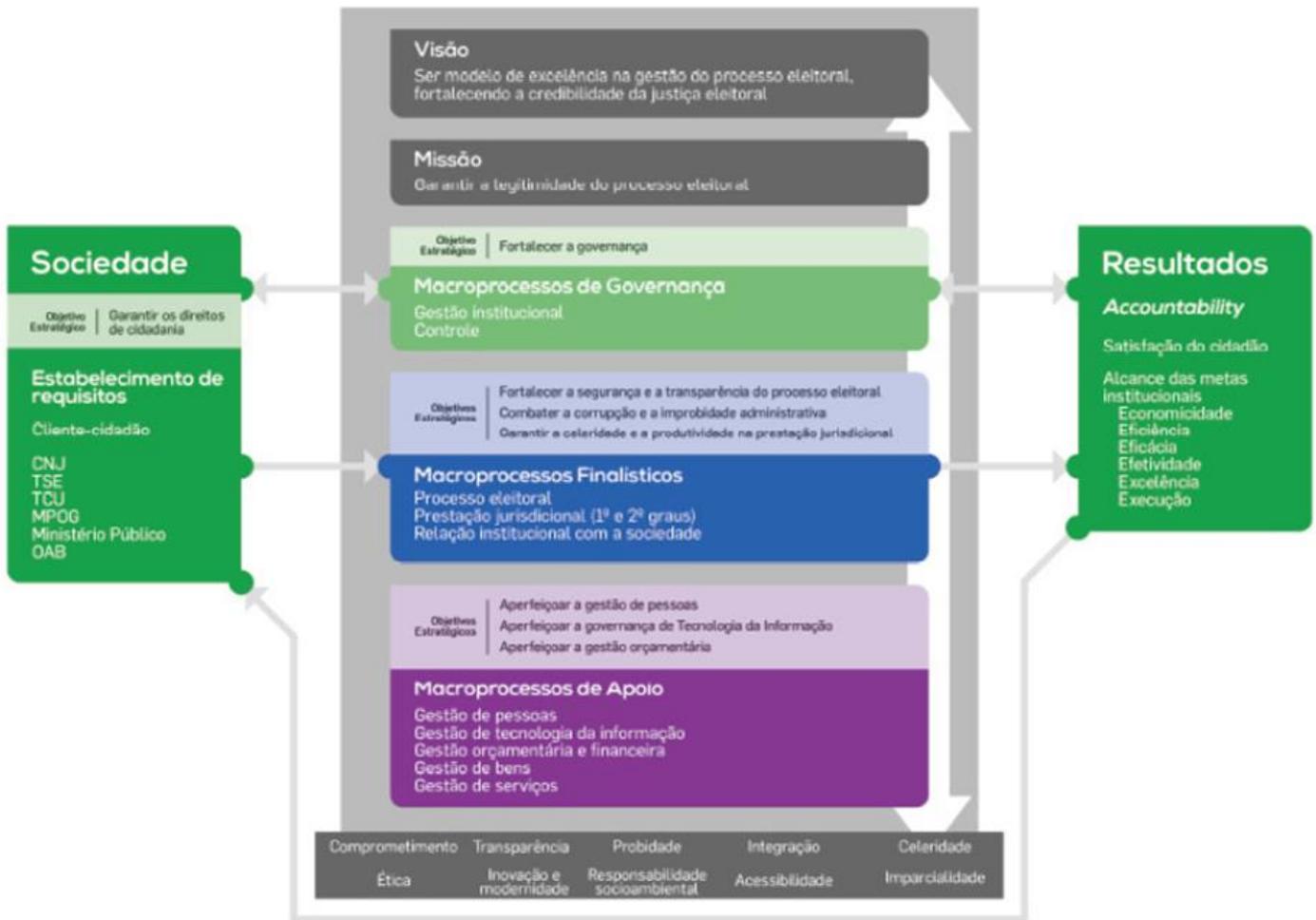
Promover ações visando assegurar a disponibilidade de recursos orçamentários necessários à execução dos projetos estratégicos e manutenção dos serviços de TIC.

OE.09 Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas.

Promover o desenvolvimento da equipe da STI por meio de treinamentos para os gestores e servidores da unidade, como forma de elevar a qualificação gerencial e técnica na prestação dos serviços de TIC.

OE.10 - Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e Administrativas.

Prover os recursos tecnológicos necessários aos serviços do TRE-GO, com níveis de qualidade e disponibilidade requeridos pelo Tribunal.



Mapa Estratégico - PETI 2016-2021



Perspectiva

Resultados

Objetivo

OE.01 Promover a eficácia na execução das eleições informatizadas.

Aprimorar continuamente a segurança e a transparência dos pleitos eleitorais, com a utilização de tecnologias e melhoria do desempenho na execução do planejamento das eleições.

Indicador Relacionado ao Objetivo:

Indicador 01: Alinhamento entre planejamento e execução.

| | | | | | | |
|----------------|---|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| O que mede | Percentual de execução dos processos eleitorais, no âmbito da STI, em consonância com o planejamento de eleições. | | | | | |
| Para que medir | Assegurar que as ações planejadas sejam realizadas conforme previsto. | | | | | |
| Quem mede | Assessoria de planejamento e gestão de TI. | | | | | |
| Quando medir | Trimestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Registros em planilhas e documentos relacionados ao planejamento das eleições. | | | | | |
| Como medir | Somatório de iniciativas executadas nas eleições em relação ao total planejado. | | | | | |
| Meta | 2016 90% | 2017 -- | 2018 90% | 2019 -- | 2020 95% | 2021 -- |

Perspectiva

Resultados

Objetivo

OE.02 Primar pela satisfação do usuário de TIC.

Garantir que os usuários de TIC do Judiciário tenham suas necessidades atendidas com qualidade.

Indicador Relacionado ao Objetivo:

Indicador 02: Satisfação dos usuários internos.

| | | | | | | |
|----------------|--|------|------|------|------|------|
| O que mede | Nível de satisfação dos usuários internos quanto à prestação de serviços de TIC, em relação ao atendimento aos usuários, equipamentos de TIC e sistemas. | | | | | |
| Para que medir | Conhecer a percepção do usuário com relação aos equipamentos de informática. | | | | | |
| Quem mede | Assessoria de Planejamento e Gestão de TI. | | | | | |
| Quando medir | Anualmente. | | | | | |
| Onde medir | Resultado da pesquisa de satisfação envolvendo unidades do TRE-GO e Zonas Eleitorais. | | | | | |
| Como medir | Número de quesitos avaliados positivamente em relação ao total de quesitos avaliados. Obs: serão utilizadas escalas de avaliação compostas por quatro critérios, sendo duas apontando satisfação total e satisfação parcial e duas registrando insatisfação parcial e insatisfação total. Desse modo serão consideradas avaliações positivas o somatório dos quesitos avaliados como satisfação total e satisfação parcial. | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | 80% | 80% | 80% | 85% | 85% | 85% |

Perspectiva

Resultados

Objetivo

OE.03 Aprimorar processos de gestão de TI orientados às boas práticas.

Aperfeiçoar a implementação e o monitoramento dos processos de gestão de TIC com aderência aos padrões de melhores práticas estabelecidas no mercado.

Indicador Relacionado ao Objetivo:

Indicador 03: Índice de Governança de TI (iGovTI)

| | | | | | | |
|----------------|---|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| O que mede | Nível de maturidade de Governança de TIC nos moldes dos critérios utilizados pelo Tribunal de Contas da União. | | | | | |
| Para que medir | Promover o aperfeiçoamento da Governança de TIC e da gestão de TIC, no âmbito do TRE-GO, utilizando as melhores práticas de mercado. | | | | | |
| Quem mede | Assessoria de planejamento e gestão de TI. | | | | | |
| Quando medir | Anualmente. | | | | | |
| Onde medir | No resultado alcançado no preenchimento do questionário de levantamento do perfil de Governança disponibilizado pelo TCU e utilizado pela STI. | | | | | |
| Como medir | Por meio da classificação do nível de maturidade obtida após o preenchimento do questionário de avaliação do perfil de governança de TIC, disponibilizado pelo TCU. | | | | | |
| Meta | 2016 Intermediário | 2017 Intermediário | 2018 Intermediário | 2019 Aprimorado | 2020 Aprimorado | 2021 Aprimorado |

Perspectiva:

Processos Internos

Objetivo:

OE.04 Promover a segurança da informação.

Identificar e gerenciar os riscos associados à tecnologia da informação de maneira a garantir a segurança, a privacidade, a disponibilidade e a continuidade dos serviços essenciais ao funcionamento do Tribunal.

Indicador Relacionado ao Objetivo:

Indicador 04: Análise de riscos dos processos definidos na política de gestão de riscos.

| | | | | | | |
|----------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| O que mede | Evolução do escopo coberto pela análise de riscos. | | | | | |
| Para que medir | Fomentar o aprimoramento gradativo na gestão de riscos. | | | | | |
| Quem mede | Assessoria de Planejamento e Gestão de TI. | | | | | |
| Quando medir | Semestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Nos relatórios de análise de riscos. | | | | | |
| Como medir | Quantitativo de processos delineados na política de gestão de riscos que foram submetidos à análise de riscos em relação ao total de processos estabelecidos na referida política. | | | | | |
| Meta | 2016 50% | 2017 50% | 2018 50% | 2019 70% | 2020 70% | 2021 70% |

Perspectiva:

Processos Internos

Objetivo:

OE.05 Adotar padrões de desenvolvimento e sustentação de software.

Desenvolver e/ou implantar soluções de TI, em parceria com as unidades de negócio, visando otimizar os seus processos de trabalho, utilizando metodologias padronizadas.

Indicador Relacionado ao Objetivo:

Indicador 05: Documentação de sistemas.

| | | | | | | |
|----------------|---|------|------|------|------|------|
| O que mede | Padrão de documentação dos novos sistemas informatizados, desenvolvidos, implantados ou contratados pela STI. | | | | | |
| Para que medir | Assegurar a documentação aderente ao uso da metodologia de desenvolvimento de software de forma a garantir a qualidade dos projetos e iniciativas de desenvolvimento. | | | | | |
| Quem mede | Coordenadoria de desenvolvimento e gestão de sistemas. | | | | | |
| Quando medir | Semestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Registros dos projetos de desenvolvimento de sistemas. | | | | | |
| Como medir | Relação entre o número de sistemas devidamente documentados e o total de sistemas desenvolvidos, implantados ou contratados no período. | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | 75% | 75% | 75% | 90% | 90% | 90% |

Indicador 06: Índice de sistemas desenvolvidos utilizando a metodologia de desenvolvimento e sustentação de software.

| | | | | | | |
|----------------|--|------|------|------|------|------|
| O que mede | A utilização da metodologia de desenvolvimento e sustentação de software em novos sistemas informatizados. | | | | | |
| Para que medir | Assegurar o uso da metodologia de desenvolvimento e sustentação de software buscando garantir a qualidade dos projetos e iniciativas de desenvolvimento. | | | | | |
| Quem mede | Coordenadoria de desenvolvimento e gestão de sistemas | | | | | |
| Quando medir | Semestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Registros dos projetos de desenvolvimento de sistemas. | | | | | |
| Como medir | Relação entre o somatório de sistemas desenvolvidos e implantados utilizando a metodologia de desenvolvimento de software e o total de novos sistemas desenvolvidos e implantados. | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | 90% | 90% | 90% | 95% | 95% | 95% |

Perspectiva:

Processos Internos

Objetivo:

OE.06 Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao judiciário.

Monitorar a execução de sistemas de TIC, bem como os serviços contratados, por meio de acordos de nível de serviço, visando evitar a interrupção de serviços essenciais ao TRE-GO.

Indicador Relacionado ao Objetivo:

Indicador 07: Gerenciamento de serviços contratados com SLA

| | | | | | | |
|----------------|---|------|------|------|------|------|
| O que mede | O índice de serviços contratados que possuem níveis de acordo de serviços. | | | | | |
| Para que medir | Assegurar o estabelecimento dos requisitos de tempo de respostas dos acordos de níveis de serviços, contratados de terceiros, visando minimizar as interrupções (<i>downtime</i>) e promover melhorias contínuas do desempenho e da capacidade de TI. | | | | | |
| Quem mede | Gabinete da STI. | | | | | |
| Quando medir | Semestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Nos contratos de serviços. | | | | | |
| Como medir | Somatório de contratos de serviços continuados com acordo de níveis de serviço em relação ao total de contrato de serviços continuados. | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | 85% | 85% | 90% | 90% | 95% | 95% |

Indicador 08: Disponibilidade dos serviços essenciais.

| | | | | | | |
|----------------|--|-------|-------|------|------|------|
| O que mede | O índice de disponibilidade dos serviços definidos como essenciais. | | | | | |
| Para que medir | Assegurar a disponibilidade dos serviços essenciais, bem como promover melhorias contínuas do desempenho e da capacidade de TI. | | | | | |
| Quem mede | Coordenadoria de infraestrutura. | | | | | |
| Quando medir | Trimestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Planilha consolidada com os resultados aferidos pelos softwares de monitoramento. | | | | | |
| Como medir | Percentual correspondente à média de disponibilidade dos serviços essenciais no período. Serviços essenciais: Certidão de Quitação, Diário de Justiça Eletrônico, Internet, Petição Eletrônica, Elo (medidos pelo TSE) e SADP, PJE e PAD (medidos pelo TRE-GO). | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | 98,5% | 98,5% | 98,5% | 99% | 99% | 99% |

Perspectiva:

Processos Internos

Objetivo:

OE.07 Gerenciar ações com eficiência e qualidade.

Disponibilizar soluções de TIC com eficiência e prestar suporte com qualidade e presteza para garantir a satisfação do cliente.

Indicador Relacionado ao Objetivo:

Indicador 09: Índice de atendimento ao acordo de nível de serviço definido na política de gestão de serviços.

| | | | | | | |
|----------------|--|------|------|------|------|------|
| O que mede | Grau de atendimento ao acordo de nível de serviço. | | | | | |
| Para que medir | Assegurar padrões de atendimento aos serviços TIC. | | | | | |
| Quem mede | Coordenadoria de infraestrutura. | | | | | |
| Quando medir | Trimestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Registros na ferramenta de registro de solicitações. | | | | | |
| Como medir | Percentual apurado da relação entre o somatório de quesitos atendidos do acordo de nível de serviço e o total de quesitos definidos na política de gestão de serviços. | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | Definir acordo de nível de serviço | 60% | 70% | 80% | 85% | 85% |

Indicador 10: Eficiência na execução dos projetos estratégicos.

| | | | | | | |
|----------------|--|------|------|------|------|------|
| O que mede | Índice de sucesso na execução de projetos estratégicos. | | | | | |
| Para que medir | Aprimorar o alinhamento entre a execução de projetos de TIC e as iniciativas priorizadas no PDTI. | | | | | |
| Quem mede | Assessoria de planejamento e gestão. | | | | | |
| Quando medir | Trimestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Planilha de acompanhamento da execução do PDTI. | | | | | |
| Como medir | Somatório de projetos concluídos ou em andamento, conforme previsto no período, em relação ao total de projetos do PDTI. | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | 85% | 85% | 85% | 90% | 90% | 90% |

Perspectiva:

Recursos

Objetivo:

OE.08 Garantir a gestão e a execução dos recursos orçamentários de TIC.

Promover ações visando assegurar a disponibilidade de recursos orçamentários necessários à execução dos projetos estratégicos e manutenção dos serviços de TIC.

Indicador Relacionado ao Objetivo:

Indicador 11: Execução do plano orçamentário de TIC.

| | | | | | | |
|----------------|---|------|------|------|------|------|
| O que mede | Índice de execução do Plano Orçamentário de TIC. | | | | | |
| Para que medir | Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC. | | | | | |
| Quem mede | Assessoria de planejamento e gestão de TI. | | | | | |
| Quando medir | Trimestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Relatório da execução orçamentária disponibilizado pela Coordenadoria Financeira. | | | | | |
| Como medir | Somatório dos valores executados e empenhados no período em relação ao total do orçamento de TIC. | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | 95% | 95% | 95% | 99% | 99% | 99% |

Indicador 12: Execução do Plano de Contratações de TIC.

| | | | | | | |
|----------------|---|------|------|------|------|------|
| O que mede | O índice de execução do Plano de Contratações de TIC. | | | | | |
| Para que medir | Aprimorar as contratações de TIC e assegurar o cumprimento do processo de aquisição de soluções de TIC estabelecido. | | | | | |
| Quem mede | Assessoria de planejamento e gestão de TI. | | | | | |
| Quando medir | Trimestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Planilha de acompanhamento da execução do orçamento. | | | | | |
| Como medir | Percentual obtido do somatório de aquisições concluídas que observaram o processo de aquisições estabelecido em relação ao total de aquisições concluídas no período. | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | 80% | 80% | 85% | 85% | 95% | 95% |

Perspectiva:

Recursos

Objetivo:

OE.09 Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas.

Promover o desenvolvimento da equipe da STI por meio de treinamentos para os gestores e servidores da unidade, como forma de elevar a qualificação gerencial e técnica na prestação dos serviços de TIC.

Indicador Relacionado ao Objetivo:

Indicador 13: Índice de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC.

| | | | | | | |
|----------------|---|------|------|------|------|------|
| O que mede | Índice de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC | | | | | |
| Para que medir | Fomentar o aprimoramento das competências dos gestores e servidores da área de TI, visando elevar a qualidade na prestação e gerenciamento dos serviços de TIC. | | | | | |
| Quem mede | Assessoria de planejamento e gestão de TI. | | | | | |
| Quando medir | Semestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Plano Anual de Capacitação. | | | | | |
| Como medir | Somatório de capacitações destinadas a área de TIC realizadas no período dividido pelo total de capacitações previstas no Plano Anual de Capacitações de TIC. | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | 75% | 75% | 75% | 85% | 85% | 85% |

Perspectiva:

Recursos

Objetivo:

OE.10 - Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e Administrativas.

Prover os recursos tecnológicos necessários aos serviços do TRE-GO, com níveis de qualidade e disponibilidade requeridos pelo Tribunal.

Indicador Relacionado ao Objetivo:

Indicador 14: Manter parque computacional em garantia, conforme a política de gestão de ativos.

| | | | | | | |
|----------------|--|------|------|------|------|------|
| O que mede | Índice de atualização do parque computacional destinado aos usuários de TIC. | | | | | |
| Para que medir | Assegurar a modernização do parque computacional e manter a disponibilidade de equipamentos em garantia aos usuários de TIC. | | | | | |
| Quem mede | Coordenadoria de infraestrutura. | | | | | |
| Quando medir | Semestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Plano de distribuição de equipamentos para as unidades do TRE e Zonas Eleitorais. | | | | | |
| Como medir | Percentual obtido da relação entre o somatório de desktops atualizados e o total de desktops em utilização. | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |

Indicador 15: Substituição dos modelos de urnas eletrônicas, a cada 10 anos de utilização.

| | | | | | | |
|----------------|--|------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| O que mede | Índice de atualização do parque de urnas eletrônicas. | | | | | |
| Para que medir | Assegurar a modernização do parque de urnas eletrônicas e disponibilidade de equipamentos apropriados à realização das eleições. | | | | | |
| Quem mede | Coordenadoria de Sistemas Eleitorais. | | | | | |
| Quando medir | Anualmente. Obs: Nos anos 2016 e 2017 não serão necessárias ações de substituição de urnas junto ao TSE, devido a antecipação em gestões anteriores. Atualmente o TRE-GO possui parque de urnas com modelos a partir de 2008. | | | | | |
| Onde medir | Sistema de Patrimônio. | | | | | |
| Como medir | Percentual obtido do quantitativo de urnas eletrônicas com modelo em utilização há 10 anos substituído em relação ao quantitativo de urnas eletrônicas do referido modelo disponível no Tribunal. | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | - | - | 100% UE2008 | 100% UE2009 | 100% UE2010 | 100% UE2011 |

Indicador 16: Índice de atendimento aos requisitos mínimos de segurança e disponibilidade do ambiente de processamento central.

| | | | | | | |
|----------------|--|------|------|------|------|------|
| O que mede | O nível de atendimento aos requisitos mínimos de segurança e disponibilidade do ambiente de processamento central (Data center) | | | | | |
| Para que medir | Assegurar data center apropriado à manutenção da segurança e disponibilidade dos serviços essenciais de TIC. | | | | | |
| Quem mede | Coordenadoria de infraestrutura. | | | | | |
| Quando medir | Semestralmente. | | | | | |
| Onde medir | Política de Gestão de Ativos. | | | | | |
| Como medir | Relação entre o somatório de requisitos mínimos de segurança e disponibilidade do data center atendidos e o total de requisitos mínimos estabelecidos na Política de Gestão de ativos. | | | | | |
| Meta | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| | Definição da política de gestão de ativos | 70% | 80% | 90% | 95% | 98% |

Em razão da dinamicidade da realidade corporativa, o PETI prevê revisão periódica a partir dos novos cenários que se apresentarem e das medidas necessárias a serem tomadas, no sentido de promover correções de rota, impedindo desvios de curso que inviabilizem o cumprimento dos objetivos estratégicos estabelecidos.

É importante salientar que, no final de 2021, período previsto de término deste Plano Estratégico, deverão ser realizadas mudanças estruturais no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação para atualização e alinhamento com as novas diretrizes que serão emanadas pelo Planejamento Estratégico Institucional e pelos órgãos superiores e de controle.

Tendo em vista a abrangência de 6 (seis) anos deste Plano Estratégico de TI, durante a sua vigência estarão representados os direcionamentos de várias administrações que assumirão a gestão do TRE-GO até a próxima revisão. Assim, vale ressaltar a importância do Comitê Gestor de TIC (CGTIC) como meio de encaminhamento de alterações e inclusão de novas estratégias, além da manutenção das iniciativas de TI que estão em andamento, de forma a proporcionar maior alcance de benefícios ao TRE-GO, especialmente aqueles voltados para os processos finalísticos da instituição.

Por fim, por meio deste documento, a Secretaria de Tecnologia da Informação ratifica a importância da melhoria contínua e utilização de boas práticas de gestão para conseguir o efetivo direcionamento coordenado de sua atuação de modo a apoiar o avanço do TRE-GO em sua governança corporativa.