



**Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo
Secretaria de Tecnologia da Informação**

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação PETIC [2016-2021]



São Paulo

Versão 2.1 - Maio/2018

Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Presidente
Desembargador Carlos Eduardo Cauduro Padin

Corregedor
Desembargador Waldir Sebastião de Nuevo Campos Junior

Diretor Geral
Claucio Cristiano Abreu Corrêa

Secretário de Tecnologia da Informação
Daniel Forlivesi

Rua Francisca Miquelina 123
CEP 01316-900 São Paulo-SP
Telefone: (11) 3130 2100

Elaboração e Concepção:

Patricia Milani de Moraes

Comitê Executivo de TIC

Daniel Forlivesi
Paulo Sérgio Furtado Abreu
Alessander Augusto Cristino Costa
Margarete Alves

Comitê Diretivo de TIC:

Claucio Cristiano Abreu Corrêa - DG
Carlos Yukio Fujimoto - SOF
Daniel Forlivesi - STI
Patrícia Scheifer - SJ
Silvana de Freitas - CCS
José Luiz Simião dos Santos - SGS
Paula Helena Batista Silva - SGP
Alessandro Dintof - SAM
Regina Rufino - ASSPE
Rhodes Moraes - SCI
André Luiz Pavim – CRE-ASS
Rosana Alves da Silva - ASSJUR

Histórico de Versões

Data	Versão	Descrição	Autor
19/11/15	1.0	Documento inicial	Patricia Milani de Moraes
12/3/18	2.0	Atualização dos nomes do Presidente e Corregedor, alteração dos demais cargos, inclusão dos Comitês Executivo e Diretivo de TIC, acréscimo de linhas de base e metas nos indicadores.	Patricia Milani de Moraes
21/5/18	2.1	Atualização de nome do Comitê Diretivo de TIC	Patricia Milani de Moraes

Termos e abreviações utilizados

BSC - Balanced Scorecard - uma metodologia de medição e gestão de desempenho

Datacenter – servidores de rede

PEI – Plano Estratégico Institucional

PETIC – Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

STI – Secretaria de Tecnologia da Informação

SWOT - (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) - Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)

TI - Tecnologia da Informação

TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação

TRE-SP – Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

TSE – Tribunal Superior Eleitoral

Sumário

Apresentação	6
Considerações Iniciais	7
Metodologia.....	9
Acompanhamento	11
Organograma da STI	12
Referências	13
Cenários.....	14
Missão Visão Valores	15
Mapa Estratégico da STI	16
Mapa Estratégico do TRE-SP	18
Alinhamento Estratégico	19
Quadro de Indicadores.....	20
Fichas dos Indicadores	22

APRESENTAÇÃO

O primeiro Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC (2010-2014) foi elaborado por equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação – STI - com base no plano do Tribunal Superior Eleitoral – TSE - e aprovado pela Resolução nº 216/2010. Como a vigência do Plano Estratégico Institucional (PEI) 2010-2014 do TRE-SP foi prorrogada até 31 de dezembro do corrente ano (Resolução nº 334/2015) e tendo em vista que para elaboração PETIC para o próximo ciclo haveria a necessidade de se conhecer os objetivos estratégicos estabelecidos no PEI, de forma a ser mantido o devido alinhamento entre os referidos planos, houve a prorrogação do PETIC corrente para o final de 2015, por meio Resolução nº 342/2015.

Em 2015, a STI formalizou o processo de elaboração do PETIC, aprovado pela Portaria 130/2015, o qual serviu de referência para elaboração deste documento, executado pelo Grupo de Trabalho instituído pela Portaria 238/2015.

Na execução deste plano vários desafios surgiram, demandando do grupo de trabalho, além da análise das lições aprendidas oriundas do plano anterior, estudos e levantamento de iniciativas condizentes com o novo cenário, em especial quanto ao fortalecimento da segurança do processo eleitoral e melhoria da infraestrutura e governança de TIC, macrodesafios da Justiça Eleitoral Paulista.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Ao se pensar em efetuar o Planejamento Estratégico de uma instituição deve-se, inicialmente, realizar a análise interna da mesma, levantando seus pontos fortes e fracos, bem como a análise externa, identificando possíveis ameaças e oportunidades.

Também é necessário entender o motivo da existência da instituição (missão), e quais seus objetivos futuros (visão). Para Peter Drucker (1909-2005), considerado o pai da administração moderna, "A empresa não se define pelo seu nome, estatuto ou produto que faz, ela se define pela sua missão. Somente uma definição clara da missão, a razão de existir da organização, torna possível, claro e realista os objetivos da empresa".

Ainda que a Secretaria de Tecnologia da Informação não seja particularmente uma empresa, o mesmo pensamento é válido: sua função, ou o motivo de sua existência seria auxiliar o TRE-SP a cumprir seus objetivos. Deste modo, optou-se por manter a mesma visão do plano anterior "Prover e manter soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) efetivas para que o TRE-SP cumpra sua missão institucional."

Já a visão de uma empresa deve deixar claro qual o status que a mesma deseja adquirir. Considerando-se que a visão do TRE-SP também foi mantida, a STI definiu para si o compromisso de "Ser reconhecida pela qualidade e eficiência de seus serviços e soluções de TIC."

A fim de nortear as ações necessárias para cumprimento desse compromisso, definem-se os princípios institucionais ou atributos de valor. A STI manteve seus valores: ética, transparência, comprometimento, acessibilidade, modernidade, e responsabilidade social e ambiental.

Assim, a partir de então, a STI do TRE-SP pôde definir, com clareza, suas perspectivas, seus objetivos estratégicos e respectivos indicadores, fundamentais à elaboração dos planos táticos e operacionais.

A partir de agora, o desafio da STI será elaborar seu plano operacional, priorizar e executar as iniciativas por meio de uma efetiva gestão de processos, de projetos, da qualidade e da governança em TIC.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a elaboração deste PETIC foi a versão 1.0 do Manual do processo de elaboração do Planejamento Estratégico de TIC, instituída pela Portaria 130/2015, composta de três fases:

Fase 1 - Preparação, que representa o planejamento das atividades:

- 1.1 Definir período de abrangência do PETIC e Grupo de Trabalho;
- 1.2. Definir metodologia de elaboração do PETIC;
- 1.3. Identificar e reunir documentos de referência;
- 1.4. Identificar Referencial Estratégico do TRE-SP;
- 1.5. Elaborar Plano de Trabalho;
- 1.6. Aprovar Plano de Trabalho.

Fase 2 – Diagnóstico, cujo objetivo é compreender a situação atual da TIC no TRE-SP para identificar as necessidades que se espera resolver:

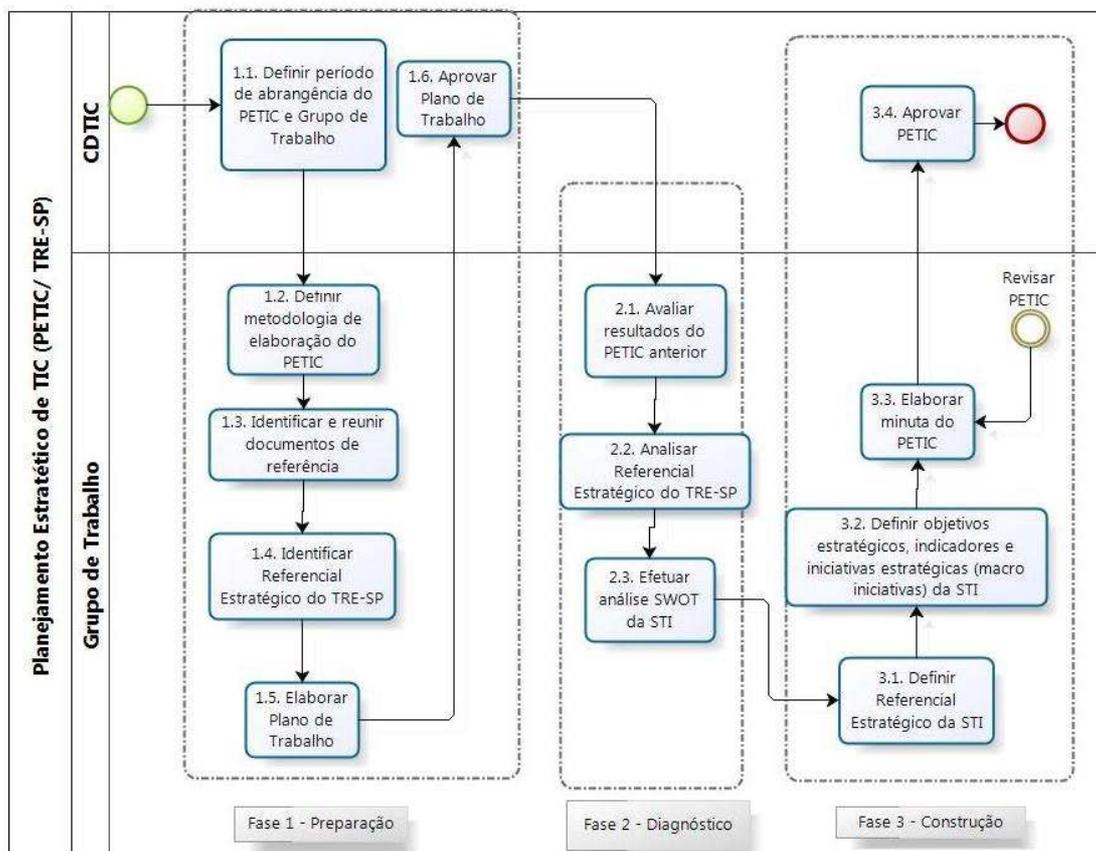
- 2.1. Avaliar resultados do PETIC anterior;
- 2.2. Analisar Referencial Estratégico do TRE-SP;
- 2.3. Efetuar análise *SWOT* da STI.

Fase 3 – Construção, na qual as informações obtidas são consolidadas e o novo planejamento é elaborado:

- 3.1. Definir Referencial Estratégico da STI: definir o negócio, a missão, a visão de futuro e os valores institucionais da STI e organizar as informações utilizando, preferencialmente, a metodologia BSC;
- 3.2. Definir Objetivos Estratégicos, Indicadores e Iniciativas Estratégicas da STI;
- 3.3. Elaborar minuta do PETIC;

3.4. Aprovar PETIC.

Abaixo, o fluxo dos trabalhos:



O Plano de Trabalho auxiliou, e muito, a condução das etapas, deixando claro o papel de cada participante, as reuniões previstas e os prazos de entrega dos trabalhos.

ACOMPANHAMENTO

Efetuada pelo Comitê de TI, o monitoramento e controle do PETIC são processos fundamentais para a verificação de atingimento das metas definidas nos indicadores. Anualmente, a STI enviará ao Comitê Diretivo de TIC o **Relatório de Acompanhamento do Desempenho do PETIC**.

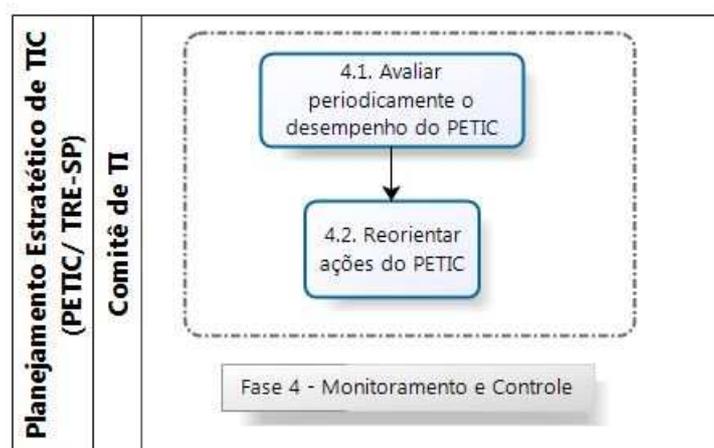
Além disto, também serão levantadas as eventuais necessidades de reorientação das ações do PETIC em função de alterações no PEI ou no cenário de TI, o que poderá resultar em revisões do próprio PETIC.

Abaixo, o fluxo previsto no Manual:

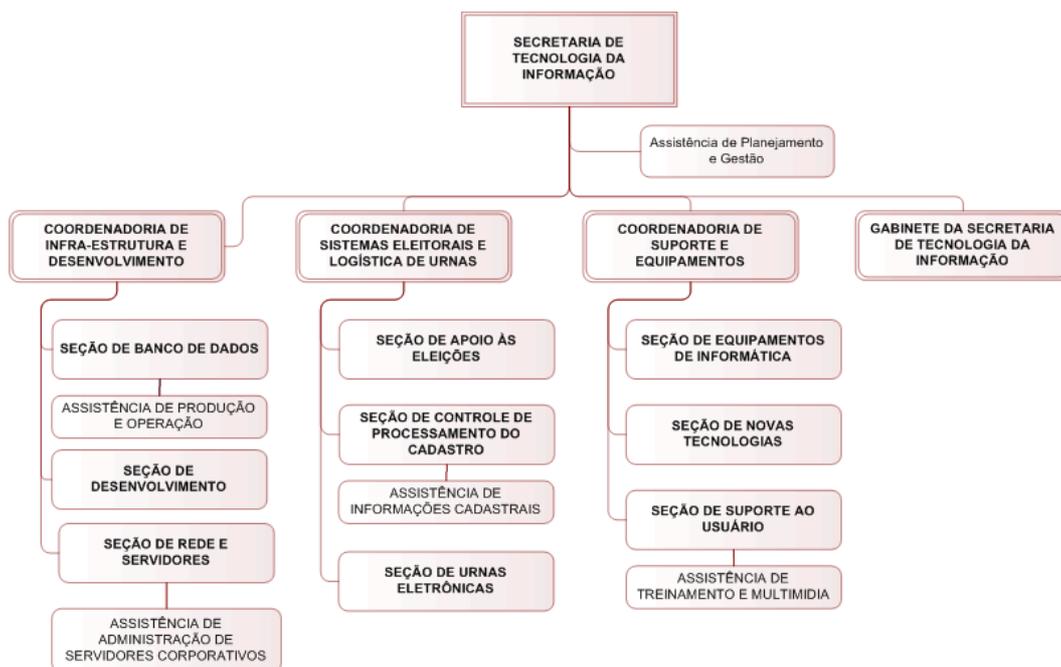
Fase 4 – Monitoramento e controle, na qual a alta administração acompanha a execução do PETIC e reorienta as ações, se necessário:

4.1. Avaliar periodicamente o desempenho do PETIC;

4.2. Reorientar ações do PETIC.



ORGANOGRAMA DA STI



REFERÊNCIAS

As referências utilizadas para a elaboração deste plano foram:

- Plano Estratégico de TIC (2010-2015);
- Plano Estratégico do TRE-SP (2016-2021);
- Minuta do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC 2015-2020) do TSE;
- Manual do processo de elaboração do Planejamento Estratégico de TIC.

CENÁRIOS

A Análise *SWOT* é uma ferramenta utilizada para fazer análise de cenário ou análise de ambiente, sendo empregada como base para gestão e planejamento estratégico de uma organização. Trata-se de um método que possibilita verificar e avaliar os fatores intervenientes para um posicionamento estratégico da unidade de TI no ambiente em questão.¹

O termo *SWOT* é um acrônimo para forças (*Strengths*), fraquezas (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*). As oportunidades e ameaças são originadas do ambiente externo e a organização não exerce controle sobre elas. Já as fraquezas e forças espelham a realidade interna da organização.

A análise *SWOT* da STI foi realizada por meio de formulário de pesquisa enviado aos gestores e servidores. Após a compilação dos dados, o grupo de trabalho chegou ao quadro abaixo:

Ambiente Interno	Pontos Fortes Comprometimento Boas relações interpessoais Superiores acessíveis Iniciativas individuais e isoladas de melhoria dos processos de trabalhos Disponibilidade de ferramentas	Oportunidades Participação nos grupos de trabalho do TSE e de outros Regionais Auditoria do TCU e fiscalização do CNJ Demandas da sociedade por melhorias na segurança e transparência do processo eleitoral Criação de cargos específicos para a TI	Ambiente externo
	Pontos Fracos Carência de servidores em geral e de técnicos especializados Múltiplas bases de conhecimento não integradas Processos não documentados em sua totalidade Ausência do ponto único de contato Maturidade incipiente em gestão e governança de TIC	Ameaças Desconhecimento dos serviços oferecidos pela STI Excesso de demanda para a capacidade atual Soluções desenvolvidas por clientes sem padronização Adoção de soluções de outros Regionais incompatíveis com o nosso ambiente	

A análise do quadro contribuiu para a definição da estratégia da STI, ou seja, para a definição da sua missão, visão, valores, perspectivas e objetivos estratégicos, vistos a seguir.

¹ Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

MISSÃO | VISÃO | VALORES

MISSÃO

É a razão de ser, quem somos, o que fazemos ou deveríamos fazer. A nossa identidade:

Prover e manter soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) efetivas para que o TRE-SP cumpra sua missão institucional.

VISÃO

É o estado futuro que se pretende alcançar, uma espécie de desafio que fornece um direcionamento na vigência do plano:

Ser reconhecida pela qualidade e eficiência de seus serviços e soluções de TIC.

VALORES:

São as balizas éticas e morais do TRE-SP, adotados também pela STI:

Ética: atuar com base nos princípios da probidade, moralidade, impessoalidade, legalidade, imparcialidade, autenticidade e integridade.

Transparência: valorizar a publicidade e a divulgação dos dados e das informações sobre as atividades da Justiça Eleitoral Paulista.

Comprometimento: buscar o envolvimento efetivo de todos (magistrados, servidores, convocados e voluntários) na obtenção dos resultados esperados pela instituição e pela sociedade.

Acessibilidade: oferecer condições plenas para que os cidadãos exerçam o direito de votar e serem votados e para que todos tenham acesso aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Modernidade: buscar a inovação, a celeridade, a segurança, a eficiência e a competência na gestão visando a plena satisfação da Missão da Justiça Eleitoral de São Paulo.

Responsabilidade Social e Ambiental: reconhecer que a responsabilidade ambiental e social é um valor perene.

MAPA ESTRATÉGICO DA STI

Mapa estratégico é uma representação visual da estratégia, evidenciando os desafios que a STI terá que superar para concretizar sua missão e visão de futuro.

O mapa foi estruturado por meio dos seis objetivos estratégicos distribuídos nas perspectivas do negócio da STI, conforme adotado pela STI do TSE: orientação ao cliente de TIC, contribuição corporativa, excelência operacional e aprendizagem e inovação:

Orientação ao cliente de TIC:

1. Primar pela satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC

Contribuição Corporativa:

2. Fortalecer a segurança dos processos internos por meio de soluções de TIC
3. Prover e ampliar os serviços e as soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos

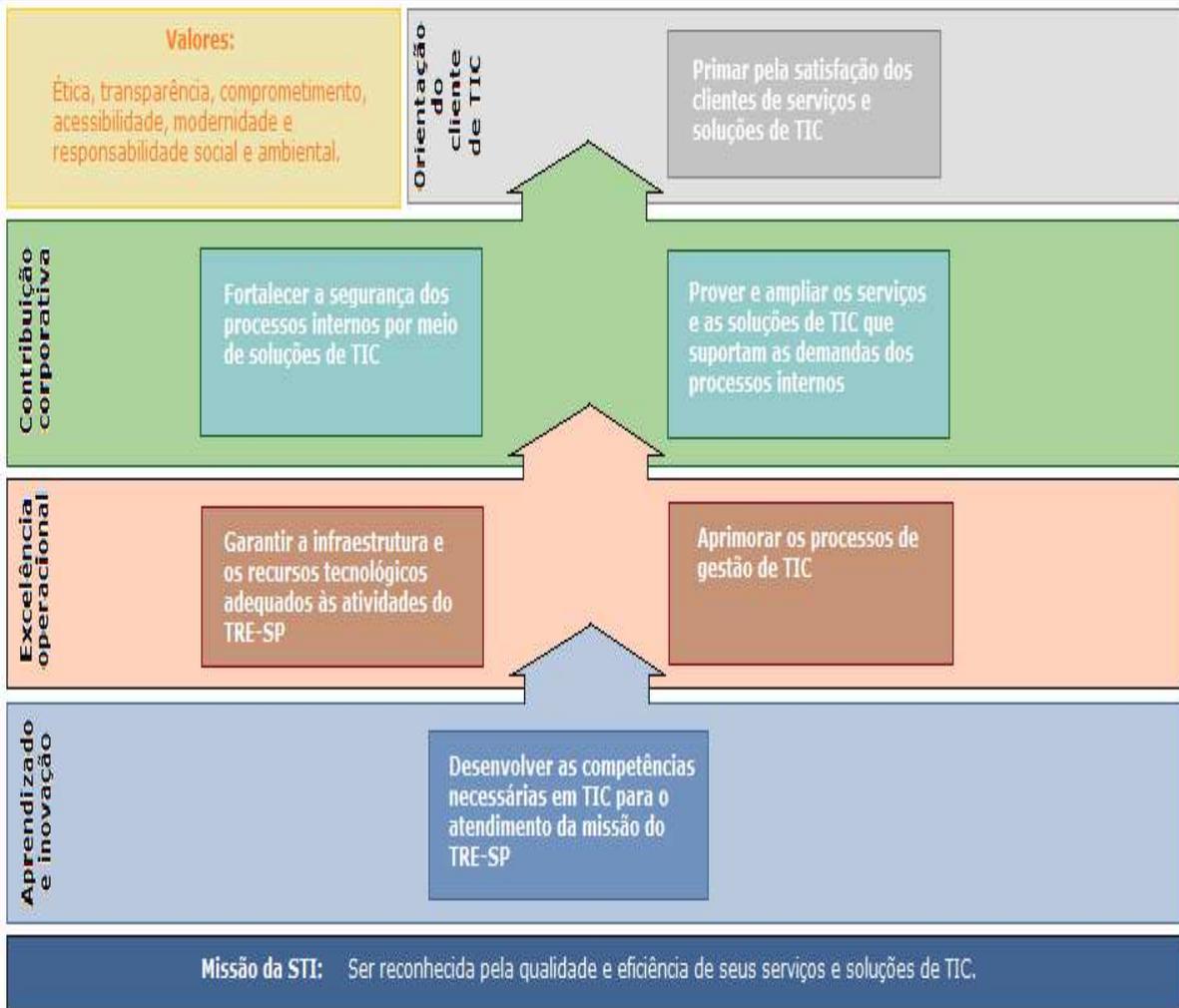
Excelência operacional:

4. Garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades do TRE-SP
5. Aprimorar os processos de gestão de TIC

Aprendizagem e inovação:

6. Desenvolver as competências necessárias em TIC para o atendimento da missão do TRE-SP

Visão: Prover e manter soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) efetivas para que o TRE-SP cumpra sua missão institucional.



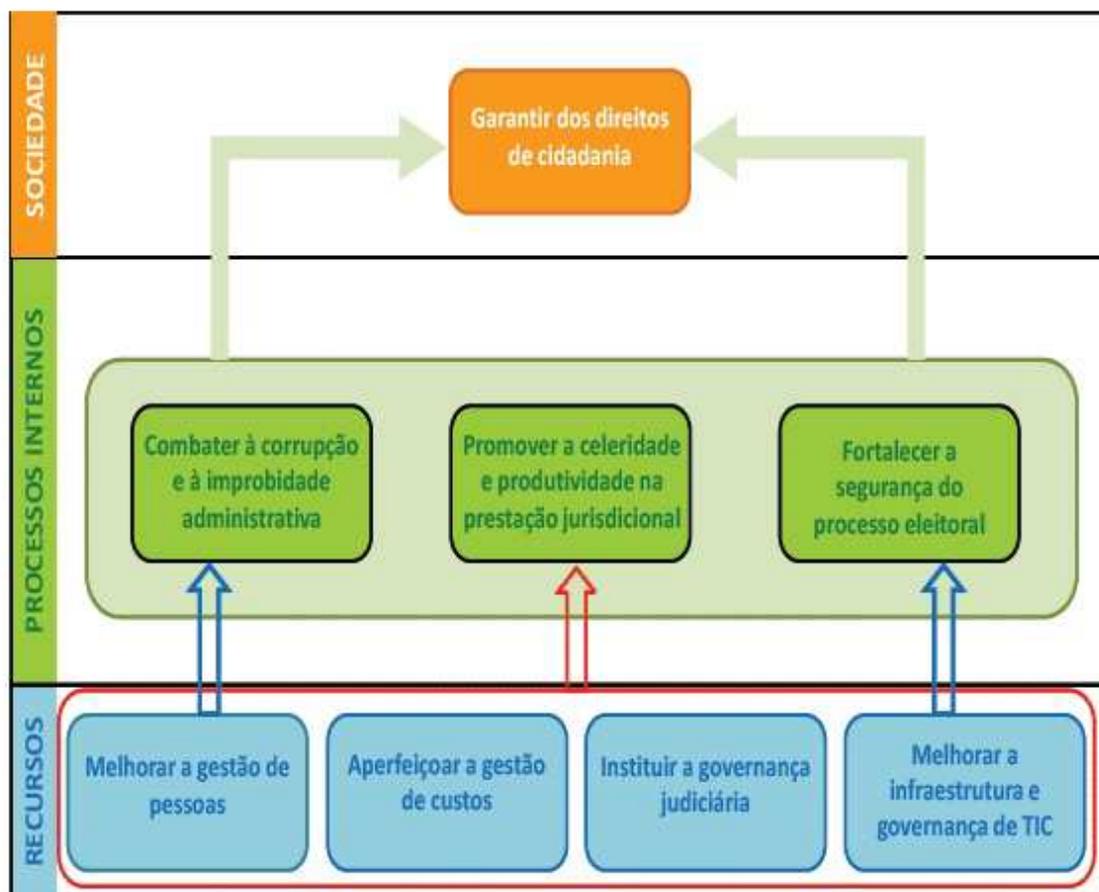
MAPA ESTRATÉGICO DO TRE-SP

Descreve a estratégia do TRE-SP através de objetivos relacionados entre si e distribuídos nas dimensões (perspectivas) sociedade, procedimentos internos e recursos:

MISSÃO: “Garantir a legitimidade do processo eleitoral”

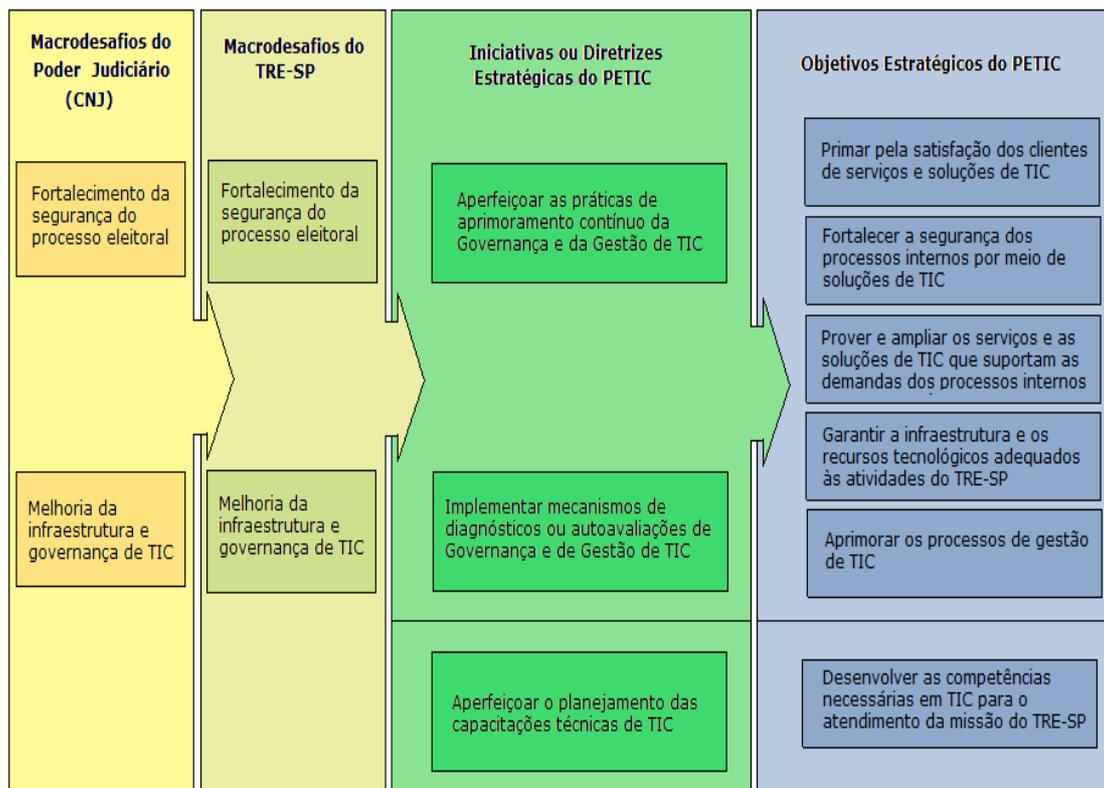
VISÃO: “Consolidar a credibilidade da justiça eleitoral, especialmente quanto à efetividade, transparência e segurança”

VALORES: “Ética, Transparência, Comprometimento, Acessibilidade, Modernidade e Responsabilidade Social”



ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Abaixo, a correspondência entre os objetivos do PETIC e os indicados no mapa estratégico do TRE-SP e do Poder Judiciário:



QUADRO DE INDICADORES

INDICADOR	FINALIDADE	O QUE MEDE	PERIODICIDADE	META					
				2016	2017	2018	2019	2020	2021
1 - Percentual de satisfação dos clientes internos de serviços e soluções de TIC atendidos pelas unidades da STI	Para melhorar a satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC.	O percentual dos chamados atendidos pelas unidades da STI avaliados pelos solicitantes como bom ou ótimo.	Anual	-	99% (Linha de Base)	99,1%	99,2%	99,3%	99,4%
2 - Percentual de cumprimento das iniciativas que visem o fortalecimento da segurança	Para fortalecer a segurança dos processos internos.	Percentual de cumprimento das iniciativas que visem o fortalecimento da segurança.	Anual	-	66,7% (Linha de Base)	70%	75%	80%	85%
3 - Percentual de atendimento das demandas por novos serviços e soluções de TIC	Para prover e ampliar os serviços e as soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos.	Percentual de atendimento das demandas por serviços e soluções de TIC	Anual	-	55% (Linha de Base)	57%	60%	62%	65%
4 - Percentual de incidentes relacionados à infraestrutura de rede e datacenter necessária para suportar a missão institucional do TRE-SP	Para garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades do TRE-SP.	Percentual de incidentes relacionados à infraestrutura de rede e datacenter necessária para suportar a missão institucional do TRE-SP.	Anual	-	-	Criação de Linha de Base	A ser definida	A ser definida	A ser definida
5 - Percentual de cumprimento das ações de aperfeiçoamento e capacitação dos servidores da STI previstas	Garantir o desenvolvimento das competências necessárias em TIC para o atendimento da missão do TRE-SP.	Percentual da realização dos treinamentos previstos.	Anual	28,57% (Linha de Base)	43,34% (Linha de Base)	45%	48%	50%	53%
6 - Percentual de cumprimento das revisões do PETIC previstas	Garantir a revisão do PETIC, conforme as necessidades das partes interessadas	Percentual da realização das revisões do PETIC nos anos ímpares de 2016 a 2020.	Bianual	-	100%	-	100%	-	-
7 - Percentual de cumprimento das autoavaliações previstas	Garantir a existência de mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC.	Percentual da realização das autoavaliações previstas nos anos ímpares de 2016 a 2021.	Bianual	-	100%	-	100%	-	100%
8 - Percentual das demandas por novos serviços e soluções de TIC aderentes ao processo de gestão da demanda	Verificar a aderência das demandas atendidas ao processo de gestão da demanda.	Percentual de demandas por novos serviços e soluções de TIC aderentes ao processo de gestão da demanda.	Anual	-	-	Criação de Linha de Base	A ser definida	A ser definida	A ser definida

INDICADOR	FINALIDADE	O QUE MEDE	PERIODICIDADE	META					
				2016	2017	2018	2019	2020	2021
9 – Percentual dos sistemas desenvolvidos aderentes ao processo de desenvolvimento de software	Verificar a aderência dos sistemas desenvolvidos ao processo de desenvolvimento de software.	Percentual de sistemas desenvolvidos aderentes ao processo de desenvolvimento de software.	Anual	-	28% (Linha de Base)	30%	33%	35%	38%
10 – Percentual dos projetos de TIC aderentes ao processo de gerenciamento de projetos	Verificar a aderência dos projetos de TIC ao processo de gerenciamento de projetos.	Percentual de projetos de TIC desenvolvidos aderentes ao processo de gerenciamento de projetos.	Anual	-	-	Criação de Linha de Base	A ser definida	A ser definida	A ser definida

FICHAS DOS INDICADORES

INDICADOR: 1 - Percentual de satisfação dos clientes internos de serviços e soluções de TIC atendidos pelas unidades da STI					
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC					
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC Implementar mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC					
Perspectiva: Orientação ao cliente de TIC					
Objetivo estratégico PETIC: Primar pela satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC					
O que mede	O percentual dos chamados atendidos pelas unidades da STI avaliados pelos solicitantes como bom ou ótimo.				
Para que medir	Para melhorar a satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC.				
Quem mede	STI				
Quando medir	Anualmente				
Fórmula	$\frac{QaB + QaO}{Qa} \times 100$ <p>onde:</p> <p>QaB – Quantidade de atendimentos avaliados como “bons”;</p> <p>QaO – Quantidade de atendimentos avaliados como “ótimos”;</p> <p>Qa – Quantidade total de atendimentos avaliados.</p>				
Meta: aumentar, anualmente, a porcentagem dos atendimentos avaliados como bom e ótimo, após definição da linha de base.	2017 (Linha de Base)	2018	2019	2020	2021
	99%	99,1%	99,2%	99,3%	99,4%

PROJETO: PESQUISA DE SATISFAÇÃO.

INDICADOR: 2 - Percentual de cumprimento das iniciativas que visem o fortalecimento da segurança					
Macrodesafio TRE-SP: Fortalecimento da segurança do processo eleitoral					
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC Implementar mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC					
Perspectiva: Contribuição Corporativa					
Objetivo estratégico PETIC: Fortalecer a segurança dos processos internos por meio de soluções de TIC					
O que mede	Percentual de cumprimento das iniciativas que visem o fortalecimento da segurança.				
Para que medir	Para fortalecer a segurança dos processos internos.				
Quem mede	STI				
Quando medir	Anualmente				
Fórmula	$\frac{Q_{isi} \times 100}{Q_{isp}}$ onde: Q _{isi} – Quantidade de iniciativas de segurança do PDTIC implementadas; Q _{isp} – Quantidade de iniciativas de segurança do PDTIC planejadas.				
Meta	2017 (Linha de Base)	2018	2019	2020	2021
	66,7%	70%	75%	80%	85%

PROJETO: DIVULGAÇÃO DE PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.

INDICADOR: 3 - Percentual de atendimento às iniciativas de evolução e solicitação de novos serviços e soluções de TIC que suportam as ações administrativas e judiciais do TRE-SP					
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC					
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC Implementar mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC					
Perspectiva: Contribuição Corporativa					
Objetivo estratégico PETIC: Prover e ampliar os serviços e as soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos					
O que mede	Percentual de atendimento das demandas por novos serviços e soluções de TIC				
Para que medir	Para prover e ampliar os serviços e as soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos.				
Quem mede	STI				
Quando medir	Anualmente				
Fórmula	$\frac{Qdi \times 100}{Qdf}$ <p>onde:</p> <p>Qdi – Quantidade de demandas por serviços e soluções de TIC implementadas;</p> <p>Qdf – Quantidade de demandas por serviços e soluções de TIC.</p>				
Meta	2017 (Linha de Base)	2018	2019	2020	2021
	55%	57%	60%	62%	65%

PROJETO: IMPLANTAR GESTÃO DA DEMANDA

INDICADOR: 4 - Percentual de incidentes relacionados à infraestrutura de rede e *datacenter* necessária para suportar a missão institucional do TRE-SP

Macrodesafio TRE-SP:

Melhoria da infraestrutura e governança de TIC

Diretrizes estratégicas PETIC:

Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC

Perspectiva:

Excelência operacional

Objetivo estratégico PETIC:

Garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades do TRE-SP

O que mede	Percentual de redução de incidentes relacionados à infraestrutura de rede e <i>datacenter</i> necessária para suportar a missão institucional do TRE-SP.			
Para que medir	Para garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades do TRE-SP.			
Quem mede	STI			
Quando medir	Anualmente			
Fórmula	$\frac{QiRD}{Qi} \times 100$ <p>onde:</p> <p>QiRD – Quantidade de incidentes relacionados à infraestrutura de rede e <i>datacenter</i>;</p> <p>Qi – Quantidade de incidentes.</p>			
Meta : Redução dos incidentes relacionados à infraestrutura de rede e <i>datacenter</i> em relação ao ano anterior, após definição da linha de base em 2016.	2018	2019	2020	2021
	Criação de Linha de Base	A ser definida	A ser definida	A ser definida

PROJETO: IMPLANTAR GESTÃO DE INCIDENTES

INDICADOR: 5 - Percentual de cumprimento das ações de aperfeiçoamento e capacitação dos servidores da STI previstas						
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC						
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar o planejamento das capacitações técnicas de TIC						
Perspectiva: Aprendizagem e inovação						
Objetivo estratégico PETIC: Desenvolver as competências necessárias em TIC para o atendimento da missão do TRE-SP						
O que mede	Percentual de realização dos treinamentos previstos.					
Para que medir	Garantir o desenvolvimento das competências necessárias em TIC para o atendimento da missão do TRE-SP.					
Quem mede	STI					
Quando medir	Anualmente					
Fórmula	$\frac{Qtr}{Qtp} \times 100$ <p>onde:</p> <p>Qtr: quantidade de treinamentos realizados;</p> <p>Qtp: quantidade de treinamentos previstos.</p>					
Meta :	2016 (linha de base)	2017 (linha de base)	2018	2019	2020	2021
	28,57%	43,34%	45%	48%	50%	53%

PROJETO: REVISÃO DO PROCESSO DO PAC – PLANO ANUAL DE CAPACITAÇÃO

INDICADOR: 6 – Percentual de cumprimento das revisões do PETIC previstas		
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC		
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC Implementar mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC		
Perspectiva: Excelência operacional		
Objetivo estratégico PETIC: Aprimorar os processos de gestão de TIC		
O que mede	Percentual de cumprimento das revisões do PETIC nos anos ímpares de 2017 e 2019.	
Para que medir	Garantir a revisão do PETIC, conforme as necessidades das partes interessadas.	
Quem mede	STI	
Quando medir	Nos anos ímpares	
Fórmula	$Qr \ 20XX \times 100$ Qr: O quantitativo de revisões do PETIC nos anos ímpares de 2017 e 2019.	
Meta : uma revisão em cada ano ímpar.	2017	2019
	100%	100%

EM 2021 NÃO SERÁ NECESSÁRIO REVISAR O PETIC POIS ENTENDE-SE QUE O PETIC DO PRÓXIMO CICLO ESTEJA EM ELABORAÇÃO.

INDICADOR: 7 - Percentual de cumprimento das autoavaliações previstas			
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC			
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC Implementar mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC			
Perspectiva: Excelência operacional			
Objetivo estratégico PETIC: Aprimorar os processos de gestão de TIC			
O que mede	Percentual da realização das autoavaliações previstas.		
Para que medir	Garantir a existência de mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC.		
Quem mede	STI		
Quando medir	Nos anos ímpares de 2016 a 2021.		
Fórmula	$Qaa \ 20XX \times 100$ <p>Qaa: O quantitativo de autoavaliações realizadas anos ímpares de 2016 a 2021.</p>		
Meta : uma autoavaliação nos anos ímpares entre 2016 e 2021	2017	2019	2021
	100%	100%	100%

PROJETO: ELABORAR QUESTIONÁRIO DE AUTOAVALIAÇÃO.

INDICADOR: 8 – Percentual das demandas por novos serviços e soluções de TIC aderentes ao processo de gestão da demanda				
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC				
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC				
Perspectiva: Excelência operacional				
Objetivo estratégico PETIC: Aprimorar os processos de gestão de TIC				
O que mede	Percentual de demandas por novos serviços e soluções de TIC aderentes ao processo de gestão da demanda.			
Para que medir	Verificar a aderência das demandas atendidas ao processo de gestão da demanda.			
Quem mede	STI			
Quando medir	Anualmente			
Fórmula	$\frac{Qdap}{Qda} \times 100$ <p>onde:</p> <p>Qdap – Quantidade de demandas por novos serviços e soluções de TIC aderentes ao processo de gestão da demanda;</p> <p>Qda – Quantidade de demandas por novos serviços e soluções de TIC atendidas.</p>			
Meta	2018	2019	2020	2021
	Criação de Linha de Base	A ser definida	A ser definida	A ser definida

PROJETO: IMPLANTAR GESTÃO DA DEMANDA

INDICADOR: 9 – Percentual dos sistemas desenvolvidos aderentes ao processo de desenvolvimento de software					
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC					
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC					
Perspectiva: Excelência operacional					
Objetivo estratégico PETIC: Aprimorar os processos de gestão de TIC					
O que mede	Percentual de sistemas desenvolvidos aderentes ao processo de desenvolvimento de software.				
Para que medir	Verificar a aderência dos sistemas desenvolvidos ao processo de desenvolvimento de sistemas.				
Quem mede	STI				
Quando medir	Anualmente				
Fórmula	$\frac{Qsda}{Qsd} \times 100$ <p>onde:</p> <p>Qsda – Quantidade de sistemas desenvolvidos aderentes ao processo de desenvolvimento de software;</p> <p>Qsd – Quantidade de sistemas desenvolvidos.</p>				
Meta	2017 (Linha de base)	2018	2019	2020	2021
	28%	30%	33%	35%	38%

PROJETO: APERFEIÇOAR O PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.

INDICADOR: 10 – Percentual dos projetos de TIC aderentes ao processo de gerenciamento de projetos				
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC				
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC				
Perspectiva: Excelência operacional				
Objetivo estratégico PETIC: Aprimorar os processos de gestão de TIC				
O que mede	Percentual projetos de TIC aderentes ao processo de gerenciamento de projetos.			
Para que medir	Verificar a aderência dos projetos de TIC ao processo de gerenciamento de projetos.			
Quem mede	STI			
Quando medir	Anualmente			
Fórmula	$\frac{Q_{pa}}{Q_p} \times 100$ <p>onde:</p> <p>Q_{pa} – Quantidade de projetos de TIC aderentes ao processo de gerenciamento de projetos;</p> <p>Q_p – Quantidade de projetos de TIC do PDTIC.</p>			
Meta	2018	2019	2020	2021
	Criação de Linha de Base	A ser definida	A ser definida	A ser definida

PROJETO: IMPLANTAR O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TIC.