



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

NOVOS INDICADORES DE DESEMPENHO DO PETIC

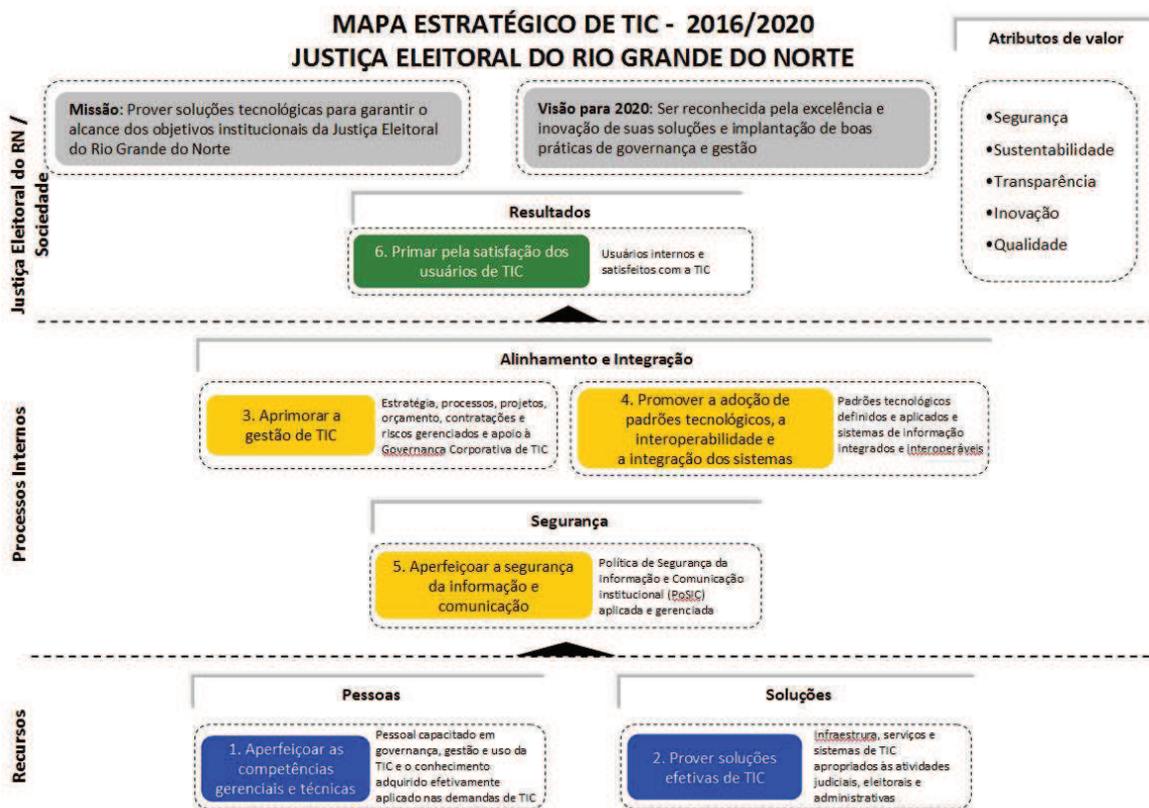


Figura 1 – Mapa Estratégico de TIC da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte – 2016/2020

A seguir, quadro que demonstra a relação entre os diversos elementos do Mapa Estratégico de TIC 2016/2020 da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte:

PERSPECTIVA	TEMA	OBJETIVO ESTRATÉGICO DE TIC	FOCO(S)
Recursos	Pessoas	1. Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitação em governança, gestão e uso da TIC • Gestão do conhecimento
	Soluções	2. Prover soluções efetivas de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Implantação de requisitos de infraestrutura, serviços e sistemas de informação introduzidos pela ENTIC - JUD
Processos Internos	Alinhamento e Integração	3. Aprimorar a gestão de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão Estratégica • Gestão de Processos • Gestão de Projetos • Gestão do Orçamento e das Contratações • Gestão de Riscos • Apoio à Governança de TIC
		4. Promover a adoção de padrões tecnológicos, a interoperabilidade e a integração dos sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Padronização tecnológica • Integração e interoperabilidade, com base no MNI e demais boas práticas
	Segurança	5. Aperfeiçoar a segurança da informação e comunicação	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicação e gerenciamento da Política de Segurança da Informação e Comunicação da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte (PoSIC - JERN)
Justiça Eleitoral do RN / Sociedade	Gestão de TIC	6. Primar pela satisfação dos usuários de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Usuários internos satisfeitos com a TIC

Abaixo, a correlação entre os objetivos contidos na ENTIC – JUD 2015/2020 e os definidos no PETIC 2016/2020:

OBJETIVOS DA ENTIC-JUD	OBJETIVOS DO PETIC
1. Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal de TIC	1. Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas
2. Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas	2. Prover soluções efetivas de TIC
3. Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC	3. Aprimorar a gestão de TIC
4. Aperfeiçoar a governança e a gestão de TIC	
5. Aprimorar as contratações de TIC	
6. Promover a adoção de padrões tecnológicos	4. Promover a adoção de padrões tecnológicos, a interoperabilidade e a integração dos sistemas
7. Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação	
8. Aprimorar a segurança da informação em TIC	5. Aperfeiçoar a segurança da informação e comunicação
9. Primar pela satisfação dos usuários de TIC	6. Primar pela satisfação dos usuários de TIC

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA JUSTIÇA ELEITORAL DO RN – 2016/2020		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TIC DA JERN - 2016/2020					
PERSPECTIVA	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO	1. Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas	2. Prover soluções efetivas de TIC	3. Aprimorar a gestão de TIC	4. Promover a adoção de padrões tecnológicos, a interoperabilidade e a integração dos sistemas	5. Aperfeiçoar a segurança da informação e comunicação	6. Primar pela satisfação dos usuários de TIC
SOCIEDADE	1. Contribuição para a educação política do eleitor						
	2. Qualidade e acessibilidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral						
PROCESSOS INTERNOS	3. Combate à corrupção e à improbidade administrativa						
	4. Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional						
	5. Aprimoramento contínuo do planejamento e da execução do processo eleitoral, garantindo-lhe transparência e segurança						
	6. Desenvolvimento da gestão de processos						
	7. Estruturação do sistema de governança institucional						
PESSOAS E INOVAÇÃO	8. Melhoria da Gestão e da Governança de Pessoas						
	9. Aprimoramento da infraestrutura e da governança de TIC						
GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	10. Aperfeiçoamento da gestão de custos, com foco na eficiência e na sustentabilidade						

QUADRO ANTERIOR DE INDICADORES

INDICADOR	OBJETIVO ESTRATÉGICO DE TIC
1 – Execução do Plano Anual de Capacitação	1 – Aperfeiçoar as Competências Gerenciais e Técnicas
2 – Aplicação do Conhecimento de TIC	
3 – Aderência à ENTIC-JUD	2 – Prover Soluções Efetivas de TIC
4 – Modelagem de Processos de TIC	3 – Aprimorar a Gestão de TIC
5 – Crescimento em Gestão de TIC	
6 – Execução Orçamentária de TIC	
7 – Aderência ao Plano de Contratações de TIC – TRANSFERIR PARA O PEJERN	
8 – Aderência ao Modelo de Planejamento de Contratações de TIC	
9 – Padronização Tecnológica no Desenvolvimento de Sistemas (Juntar ao indicador 3)	4 - Promover a Adoção de Padrões Tecnológicos, a Interoperabilidade e a Integração dos Sistemas
10 – Aderência à Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC)	5 – Aperfeiçoar a Segurança da Informação e Comunicação
11 – Gerenciamento de Riscos de TIC	6 – Primar pela Satisfação dos Usuários Internos de TIC
12 – Satisfação dos Usuários Internos de TIC	

NOVO QUADRO A SER PROPOSTO

NOVOS INDICADORES (EM AZUL)	OBJETIVO ESTRATÉGICO DE TIC
1 - NOVO – Capacitação dos servidores da STIC	1 – Aperfeiçoar as Competências Gerenciais e Técnicas
2 - NOVO – Disponibilidade de Serviços de Infraestrutura de TIC	2 – Prover Soluções Efetivas de TIC
3- NOVO - Documentação de sistemas desenvolvidos	
4 - Modelagem de Processos de TIC	3 – Aprimorar a Gestão de TIC
5 - Crescimento em Gestão de TIC	
6 - Execução Orçamentária de TIC	
7 - Aderência à ENTIC-JUD	4 - Promover a Adoção de Padrões Tecnológicos, a Interoperabilidade e a Integração dos Sistemas
8 - Aderência à Política de Segurança da Informação no âmbito da JE (PSI)	5 – Aperfeiçoar a Segurança da Informação e Comunicação
9 - Satisfação dos Usuários Internos de TIC	6 – Primar pela Satisfação dos Usuários Internos de TIC
10 - NOVO - Satisfação com os sistemas desenvolvidos	
11 - NOVO – Satisfação de Atendimento de Chamados de TIC	

PERSPECTIVA: Recursos

TEMA: Pessoas

INDICADOR 01: CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA STIC (NOVO)			
Objetivo Estratégico 1	Aperfeiçoar as Competências Gerenciais e Técnicas		
Tipo	Efetividade	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	A proporção dos servidores de TIC capacitados.		
Para que medir	Acompanhar a realização das ações de capacitação patrocinadas pelo TRE/RN, voltadas aos servidores da STIC		
Quem mede	GAPSTIC		
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual.		
Como medir	<p>Fórmula: $ICap_STIC = (Qtd_Cap_Serv / Qtd_Total_Serv) \times 100$ onde,</p> <p>ICap_STIC = Índice de Capacitação de servidores de TIC.</p> <p>Qtd_Cap_Serv = Quantidade de servidores que participaram de no mínimo 40 horas de capacitação, lotados na STIC durante todo o período de referência.</p> <p>Qtd_Total_Serv = Quantidade total de servidores que efetivamente permaneceram lotados na STIC, durante todo o período de referência.</p>		
Onde medir	Informações subsidiadas pela SFA/CODES/SGP		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	50%	70%	75%
Mínimo Aceitável	45%	65%	70%

PERSPECTIVA: Recursos

TEMA: Soluções

INDICADOR 02: DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC (NOVO)			
Objetivo Estratégico 2	Prover Soluções Efetivas de TIC		
Tipo	Execução	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	A disponibilidade dos serviços de Infraestrutura prestados pela Secretaria de TIC.		
Para que medir	Garantir a efetividade e continuidade de serviços relevantes de TIC		
Quem mede	SEÇÃO DE REDES E INFRAESTRUTURA (SRI)		
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual.		
Como medir	<p>Fórmula: $IDisp_Serv_Infra = (Disp_Wmail + Disp_Wifi + Disp_NRede + Disp_Backup) / 4$ onde:</p> <p>Disp_Wmail = Índice de disponibilidade do serviço de Webmail (sistema utilizado para comunicação através de e-mail). * Método de avaliação: - autenticação no webmail disponível; - serviços de pop3, pop3s, imap, imaps, smtp e smtps disponíveis; * Período de medição: 24x7 (24 horas x 7 dias por semana), exceto o período de manutenção (atualmente, o backup semanal contempla o período de 21h do sábado até 10h30min da manhã do domingo).</p> <p>Disp_Wifi = Índice de disponibilidade da infraestrutura de redes sem fios (serviço para acesso a internet através de dispositivos móveis nos prédios sede, fórum da Capital e COJE). * Método de avaliação: - disponibilidade, na rede, da controladora do serviço de Wi-Fi; * Período de medição: 24x7 (24 horas x 7 dias por semana)</p> <p>Disp_NRede = Índice de disponibilidade do núcleo de rede do datacenter da Secretaria do TRE-RN, responsável pela interligação da JERN as unidades internas e externas. * Método de avaliação: - disponibilidade, na rede, do switch de core SWC-SEC04K-001; * Período de medição: 24x7</p> <p>Disp_Backup = Índice de disponibilidade da área de backup (serviço de rede responsável pela área compartilhada de arquivos das unidades e usuários). * Método de avaliação: - serviço de compartilhamento (smb) disponível no storage; * Período de medição: 24x7</p> <p>Observação: Os índices acima mencionados são medidos através da ferramenta de monitoramento Zabbix, que já fornece os índices de disponibilidade de forma percentual.</p>		
Onde medir	Sistema de monitoramento Zabbix		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	97%	98%	99%
Mínimo Aceitável	95%	96%	97%

PERSPECTIVA: Recursos

TEMA: Soluçõesão

INDICADOR 03: DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS DESENVOLVIDOS (NOVO)			
Objetivo Estratégico 2	Prover Soluções Efetivas de TIC		
Tipo	Eficiência e eficácia	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O percentual direto de sistemas devidamente documentados		
Para que medir	Fazer a gestão da documentação dos sistemas, mantendo atualizada a documentação técnica de cada sistema e disponibilizando manuais e orientações claras e objetivas para os usuários.		
Quem mede	Coordenadoria de Sistemas		
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual.		
Como medir	<p>Fórmula: $IDoc_Sist = (\sum Sist_Doc / \sum Sist) \times 100$ onde:</p> <p>IDoc_Sist = Índice de documentação de sistemas desenvolvidos no TRE/RN</p> <p>Sist_Doc = Quantitativo de sistemas desenvolvidos pela equipe técnica da Coordenadoria de Sistemas do TRE/RN com documentação.</p> <p>Sist = Quantitativo total de sistemas desenvolvidos, em produção (utilização), pela equipe técnica da Coordenadoria de Sistemas do TRE/RN.</p> <p>Observação: O quantitativo de sistemas desenvolvidos com documentação é cumulativo, ano a ano.</p>		
Onde medir	Coordenadoria de Sistemas		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	50%	80%	100%
Mínimo Aceitável	45%	75%	95%

PERSPECTIVA: Processos Internos
TEMA: Alinhamento e Integração

INDICADOR 4: MODELAGEM DE PROCESSOS DE TIC			
Objetivo Estratégico 3	APRIMORAR A GESTÃO DE TIC		
Tipo	Execução	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O quantitativo dos principais processos de trabalho dos níveis estratégico, tático e operacional da área de TIC modelados.		
Para que medir	Garantir o aprimoramento da área de TIC, por meio da padronização e melhoria de seus processos de trabalho.		
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual.		
Como medir	<p>Fórmula: $I_{Mod_Proc_TIC} = [(Proc_Estrateg + Proc_Tat + Proc_Oper) / Proc_Catálogo] \times 100$, onde:</p> <p>I_{Mod_Proc_TIC} = Índice de Modelagem de Processos de Trabalho de TIC</p> <p>Proc_Estrateg = Quantitativo de processos de trabalho do nível <u>estratégico</u> da área de TIC modelados</p> <p>Proc_Tat = Quantitativo de processos de trabalho do nível <u>tático</u> da área de TIC modelados</p> <p>Proc_Oper = Quantitativo de processos de trabalho do nível <u>operacional</u> da área de TIC modelados</p> <p>Proc_Catálogo = Quantitativo de processos de trabalho no catálogo de processos da área de TIC, revisado em janeiro do ano de aferição.</p>		
Onde medir	Catálogo de Processos de Trabalho de TIC		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	50 %	70 %	85 %
Mínimo Aceitável	45 %	65 %	80 %

PERSPECTIVA: Processos Internos
TEMA: Alinhamento e Integração

INDICADOR 5: CRESCIMENTO EM GESTÃO DE TIC			
Objetivo Estratégico 3	APRIMORAR A GESTÃO DE TIC		
Tipo	Excelência	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	A evolução dos mecanismos de gestão de tecnologia da informação e comunicação (TIC), com base nas recomendações dos órgãos de controle externo.		
Para que medir	Garantir que a gestão da área de TIC seja paulatinamente aprimorada, aderindo às boas práticas preconizadas pelo guia internacional <i>ITIL</i> .		
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
Quando medir	Anualmente (Dezembro)		
Como medir	<p>Fórmula: $I_{\text{Implant_Boa_Pr}} = (\sum \text{Grau_Atend_Boa_Pr} / \text{Pont_Máx}) \times 100$, onde:</p> <p>I_{Implant_Boa_Pr} = Índice de implantação de Boas Práticas da ITIL</p> <p>Grau_Atend_Boa_Pr = Grau de Atendimento à implantação da Boa Prática</p> <p>Pont_Máx = Pontuação máxima a ser obtida quando todos as boas práticas tem grau de atendimento 100%.</p> <p>OBS1: A medição se dará pelo preenchimento de tabela anexa - elaborada a partir de boas práticas do catálogo ITIL e relacionadas no questionário de governança de TIC do CNJ. Deverá ser preenchida de acordo com o grau de atendimento a cada uma das boas práticas conforme orientações a seguir:</p> <p>Para a etapa de instituição formal do processo, devem ser considerados os seguintes níveis de adoção: 0% - Não adota / Não iniciou 50% - Iniciou plano para adotar / Modelagem em andamento 100% - Adota integralmente / Modelagem do processo formalmente instituída</p> <p>Para a etapa de execução do processo de acordo com seu ato constitutivo, devem ser considerados os seguintes níveis de adoção: 0% - Não adota / Processo apenas do plano formal ou inexistente 25% - Iniciou providências para adotar o processo 50% - Adota parcialmente 75% - Adota em grande parte 100% - Adota integralmente</p> <p>Para o cálculo, deverá somar-se a pontuação obtida no grau de atendimento de cada quesito e verifica-se o atendimento em comparação à pontuação máxima possível (soma de todos os requisitos com nota 100).</p> <p>Observação: Necessidade de identificação dos itens relativos à gestão de TIC e criação de catálogo como referência (*), limitados a 20 boas práticas, sob a responsabilidade do CETIC.</p>		
Onde medir	Catálogo de Gestão de TIC (*)		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	25%	50%	75%
Mínimo Aceitável	20%	45%	70%

Tabela para preenchimento de adesão às boas práticas da ITIL			
ETAPAS	CATÁLOGO DE BOAS PRÁTICAS	GRAU DE ATENDIMENTO (100%, 75%, 50%, 25% E 0%)	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Instituição formal do processo	Processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC		100
	Processo de gerenciamento dos acordos de nível de serviços essenciais de TIC		100
	Processo de gerenciamento de central de serviços de TIC		100
	Processo de gerenciamento de requisições de TIC		100
	Processo de gerenciamento de incidentes de TIC		100
	Processo de gerenciamento de mudanças de TIC		100
	Processo de gerenciamento de problemas de TIC		100
	Processo de gerenciamento de liberação e implantação de TIC		100
	Processo de gerenciamento de ativos de microinformática, incluindo inventário e configuração		100
	Processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC		100
	Processo de gerenciamento de capacidade de TIC		100
	Processo de gerenciamento de ativos de infraestrutura e de telecomunicações, incluindo inventário e configuração		100
	Processo de monitoramento e de aferição periódica dos acordos de nível de serviços essenciais de TIC para o órgão		100
	Processo de cópias de segurança (backup) e de restauração (restore) de dados		100
Execução do processo de acordo com seu ato constitutivo	Processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC		100
	Processo de gerenciamento dos acordos de nível de serviços essenciais de TIC		100
	Processo de gerenciamento de central de serviços de TIC		100
	Processo de gerenciamento de requisições de TIC		100
	Processo de gerenciamento de incidentes de TIC		100
	Processo de gerenciamento de mudanças de TIC		100
	Processo de gerenciamento de problemas de TIC		100
	Processo de gerenciamento de liberação e implantação de TIC		100
	Processo de gerenciamento de ativos de microinformática, incluindo inventário e configuração		100
	Processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC		100
	Processo de gerenciamento de capacidade de TIC		100
	Processo de gerenciamento de ativos de infraestrutura e de telecomunicações, incluindo inventário e configuração		100
	Processo de monitoramento e de aferição periódica dos acordos de nível de serviços essenciais de TIC para o órgão		100
	Processo de cópias de segurança (backup) e de restauração (restore) de dados		100
	Soma	0	2800
Percentual de atendimento das boas práticas		0%	

PERSPECTIVA: Processos Internos

TEMA: Alinhamento e Integração

INDICADOR 6: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC			
Objetivo Estratégico 3	APRIMORAR A GESTÃO DE TIC		
Tipo	Eficiência	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	A execução orçamentária de TIC.		
Para que medir	Garantir que as contratações de bens e/ou serviços de TIC sejam efetivadas dentro da disponibilidade orçamentária do Tribunal (vinculado ao Indicador Nacional 3 da ENTIC – JUD).		
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
Quando medir	Acompanhamento trimestral, com medição anual.		
Como medir	<p>Fórmula: $IExec_Orçam = (Orçam_Exec / Orçam_Disp) \times 100$, onde:</p> <p>$IExec_Orçam$ = Índice de Execução Orçamentária de TIC</p> <p>Orçam_Exec = Orçamento de TIC Executado em conformidade com o Plano de Contratações de TIC no período-base</p> <p>Orçam_Dis = Orçamento de TIC Disponibilizado para o ano-base</p> <p>Observação: Deve ser considerado o orçamento aprovado para a área de TIC e a versão do Plano de Contratações de TIC após a aprovação do orçamento.</p>		
Onde medir	Plano de Contratações de TIC e relatório de execução orçamentária de TIC, este fornecido pela SPOF/COF/SAO.		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	90%	92%	95%
Mínimo Aceitável	85%	87%	90%

PERSPECTIVA: Processos Internos
TEMA: Alinhamento e Integração

INDICADOR 7: ADERÊNCIA À ENTIC – JUD			
Objetivo Estratégico 4	Promover a Adoção de Padrões Tecnológicos, a Interoperabilidade e a Integração dos Sistemas		
Tipo	Conformidade	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O índice de atendimento aos requisitos impostos pela ENTIC – JUD (Resolução CNJ nº 211/2015), relacionados à Infraestrutura, aos Serviços e aos Sistemas de TIC (vinculado ao Indicador Nacional 2 da ENTIC – JUD).		
Para que medir	Garantir a infraestrutura, os serviços e os sistemas de TIC apropriados às atividades judiciais, eleitorais e administrativas.		
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
Quando medir	Anualmente (Dezembro)		
Como medir	<p>Fórmula: $I_{Ader_ENTICJUD} = [\sum(\text{Grau_Atend_Req} \times \text{Peso}) / \text{Pont_Max} (3600)] \times 100$, onde:</p> <p>$I_{Ader_ENTICJUD}$ = Índice de Aderência à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário</p> <p>Grau_Atend_Req = Grau de Atendimento ao Requisito (0, 25, 50, 75 ou 100)</p> <p>Peso = Grau de importância dado ao requisito (Pesos 1 ou 3)</p> <p>Observação 1: A medição se dará pelo preenchimento de tabela anexa, elaborada a partir da Resolução CNJ 211/2015, de acordo com o grau de atendimento a cada um dos requisitos da norma que tratam sobre Infraestrutura, Serviços e Sistemas de TIC.</p> <p>Para cada requisito deverá ser avaliado o grau de atendimento, sendo: 0 – Para quando o TRE/RN não atender em nada a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 25 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 25% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 50 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 50% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 75 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 75% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 100- Para quando o TRE/RN atender totalmente, ou seja, 100% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão.</p> <p>Os quesitos foram analisados e definidos conforme seu grau de importância, recebendo peso 3 (três) ou 1 (um) – ver na tabela.</p> <p>Para o cálculo, deverá ser multiplicado o grau de atendimento do quesito (0, 25, 50, 75 ou 100) pelo seu respectivo peso. Ao final, soma-se a pontuação obtida e verifica-se o atendimento em comparação à pontuação máxima (quando todos os requisitos recebem nota 100, multiplicados pelos seus respectivos pesos).</p> <p>Observação 2: Os quesitos em que a STIC considerar que não se aplicam à instituição, não entram no cálculo.</p>		
Onde medir	Tabela com catálogo de Requisitos da ENTIC – JUD		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	67%	70%	75%
Mínimo Aceitável	62%	65%	70%

TABELA PARA PREENCHIMENTO DE ÍNDICE DE ADERÊNCIA À ENTIC-JUD

Artigo		Descrição	GRAU DE ATENDIMENTO (100%, 75%, 50%, 25% E 0%)	NÃO SE APLICA	PESO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	VALOR OBTIDO
Art.18	Caput	Cada órgão deverá executar ou contratar serviços de desenvolvimento e de sustentação de sistemas de informação obedecendo os requisitos estabelecidos nesta Resolução e outros pertinentes, bem como as diretrizes legais e técnicas definidas para o processo judicial.			3	300	0
Art.19	Caput	Na contratação de desenvolvimento de sistemas de informação considerados estratégicos, em que a propriedade intelectual não é da pessoa de direito público contratante, o órgão deverá fazer constar no instrumento contratual cláusula que determine o depósito da documentação e afins pertinentes à tecnologia de concepção, manutenção e atualização, bem como, quando cabível, do código-fonte junto à autoridade brasileira que controla a propriedade intelectual de <i>softwares</i> , para garantia da continuidade dos serviços em caso de rescisão contratual, descontinuidade do produto comercializado ou encerramento das atividades da contratada.		NÃO SE APLICA	3	0	0
	Parágrafo Único	Parágrafo único. Cada órgão deverá classificar seus sistemas de informação identificando os que são estratégicos.			1	100	0
Art.20	Caput	Os sistemas de informação deverão atender a padrões de desenvolvimento, suporte operacional, segurança da informação, gestão documental, interoperabilidade e outros que venham a ser recomendados pelo Comitê Nacional de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, e aprovados pela Comissão Permanente de Tecnologia e Infraestrutura do Conselho Nacional de Justiça.			3	300	0
	§ 1º	Os novos sistemas de informação de procedimentos judiciais deverão:					0
		I - ser portáteis e interoperáveis;		NÃO SE APLICA	1	0	0
		II - ser disponíveis para dispositivos móveis, sempre que possível;		NÃO SE APLICA	1	0	0
		III - ser responsivos;		NÃO SE APLICA	1	0	0
		IV - possuir documentação atualizada;		NÃO SE APLICA	1	0	0
V - oferecer suporte para assinatura baseado em certificado emitido por Autoridade Certificadora credenciada na forma da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP Brasil);		NÃO SE APLICA	1	0	0		

TABELA PARA PREENCHIMENTO DE ÍNDICE DE ADERÊNCIA À ENTIC-JUD

Artigo		Descrição	GRAU DE ATENDIMENTO (100%, 75%, 50%, 25% E 0%)	NÃO SE APLICA	PESO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	VALOR OBTIDO
		VI - atender ao Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico, institucionalizado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.		NÃO SE APLICA	1	0	0
	§ 2º	Aplicar-se-á o parágrafo anterior aos novos sistemas de informação de procedimentos administrativos dos órgãos					0
		I - ser portáteis e interoperáveis;			1	100	0
		II - ser disponíveis para dispositivos móveis, sempre que possível;			1	100	0
		III - ser responsivos;			1	100	0
		IV - possuir documentação atualizada;			1	100	0
		V - oferecer suporte para assinatura baseado em certificado emitido por Autoridade Certificadora credenciada na forma da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP Brasil);			1	100	0
		VI - atender ao Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico, institucionalizado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.			1	100	0
Art. 21	Caput	Cada órgão, sempre que possível, deverá utilizar ferramentas de inteligência e de exploração de dados para disponibilizar informações relevantes para os seus usuários internos e externos, bem como observar o comportamento dos dados explorados na oferta de serviços.			3	300	0
	Caput	Deverá ser garantida a integração entre sistemas do primeiro e segundo grau e de instâncias superiores, bem como de outros entes públicos atuantes nos processos judiciais.			3	300	0
Art. 22	Parágrafo Único	Parágrafo único. As integrações deverão observar o Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário e do Ministério Público, instituído na Resolução conjunta CNJ e CNMP 3, de 16 de abril de 2013, e suas alterações.			1	100	0
Art. 23	Caput	As informações sobre processos, seus andamentos e o inteiro teor dos atos judiciais neles praticados deverão ser disponibilizados na internet, ressalvadas as exceções legais ou regulamentares, conforme disposto nas Resoluções do CNJ.			3	300	0
Art. 24	Caput	O nivelamento da infraestrutura de TIC deverá obedecer aos seguintes requisitos mínimos:				0	0
	I	1 (uma) estação de trabalho do tipo <i>desktop</i> para cada usuário interno que faça uso de sistemas e serviços disponibilizados, preferencialmente com o segundo monitor ou monitor que permita a divisão de tela para aqueles que estejam utilizando o processo eletrônico;			1	100	0

TABELA PARA PREENCHIMENTO DE ÍNDICE DE ADERÊNCIA À ENTIC-JUD							
Artigo		Descrição	GRAU DE ATENDIMENTO (100%, 75%, 50%, 25% E 0%)	NÃO SE APLICA	PESO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	VALOR OBTIDO
	II	1 (uma) estação de trabalho do tipo <i>desktop</i> ou 1 (um) computador portátil com acesso à rede para cada usuário interno nas salas de sessão e de audiência, e uma tela para acompanhamento dos usuários externos, quando possível;			1	100	0
	III	equipamento de impressão e/ou de digitalização compatível com as demandas de trabalho, preferencialmente com tecnologia de impressão frente e verso e em rede, com qualidade adequada à execução dos serviços;			1	100	0
	IV	1 (uma) solução de gravação audiovisual de audiência para cada sala de sessão e de audiência, compatível com o MNI;			1	100	0
	V	<i>links</i> de comunicação entre as unidades e o órgão suficientes para suportar o tráfego de dados e garantir a disponibilidade exigida pelos sistemas de informação, especialmente o processo judicial, com o máximo de comprometimento de banda de 80%;			1	100	0
	VI	2 (dois) <i>links</i> de comunicação do órgão com a internet, mas com operadoras distintas para acesso à rede de dados, com o máximo de comprometimento de banda de 80%;			1	100	0
	VII	1 (um) ambiente de processamento central (<i>DataCenter</i>) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade estabelecidos em normas nacionais e internacionais, que abrigue os equipamentos principais de processamento e de armazenamento de dados; de segurança e ativos de rede centrais, para maximizar a segurança e a disponibilidade dos serviços essenciais e de sistemas estratégicos do órgão;			1	100	0
	VIII	1 (uma) solução de <i>backup</i> com capacidade suficiente para garantir a salvaguarda das informações digitais armazenadas, incluindo tecnologias para armazenamento de longo prazo e cópia dos <i>backups</i> mais recentes, em local distinto do local primário do órgão, de modo a prover redundância e atender à continuidade do negócio em caso de desastre;			1	100	0
	IX	1 (uma) solução de armazenamento de dados e respectivos <i>softwares</i> de gerência, em que a capacidade líquida não ultrapasse 80% do limite máximo de armazenamento;			1	100	0
	X	1 (um) parque de equipamentos servidores suficientes para atender às necessidades de processamento de dados dos sistemas e serviços do órgão, com comprometimento médio de até 80% de sua capacidade máxima, e em número adequado para garantir disponibilidade em caso de falha dos equipamentos;			1	100	0

TABELA PARA PREENCHIMENTO DE ÍNDICE DE ADERÊNCIA À ENTIC-JUD

Artigo	Descrição	GRAU DE ATENDIMENTO (100%, 75%, 50%, 25% E 0%)	NÃO SE APLICA	PESO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	VALOR OBTIDO
XI	pelo menos 1 (uma) solução de videoconferência corporativa para a sede de cada tribunal;			1	100	0
XII	1 (uma) central de serviços de 1º e de 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais;			1	100	0
XIII	rede sem fio para a promoção dos serviços ofertados aos usuários e respeitando a política de segurança da informação de cada órgão, sempre que possível.			1	100	0
TOTAIS					3600	0
PERCENTUAL					0%	

PERSPECTIVA: Processos Internos

TEMA: Segurança

INDICADOR 8: ADERÊNCIA À POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA JE (PSI)			
Objetivo Estratégico 5	APERFEIÇOAR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO		
Tipo	Conformidade	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O percentual de implantação dos itens mensuráveis contidos na Política de Segurança da Informação (PSI), no âmbito da Justiça Eleitoral (Resolução TSE n.º 23.501/2016), nos itens de exclusiva atuação da STIC.		
Para que medir	Avaliar a aderência aos requisitos previstos pela PSI do TSE, no que compete à STIC , objetivando assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade da informação gerada ou recebida pela instituição.		
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual.		
Como medir	<p>Fórmula: $I_{Ader_Pol_Seg_Inf} = (\sum \text{Grau_Atend_Req} / \text{Pont_Máx}) \times 100$, onde:</p> <p>$I_{Ader_Pol_Seg_Inf}$ = Índice de Aderência à Política de Segurança da Informação do TSE</p> <p>Grau_Atend_Req = Grau de Atendimento ao Requisito (0, 25, 50, 75 ou 100)</p> <p>Pont_Máx = Pontuação máxima a ser obtida quando todos os requisitos tem grau de atendimento 100%</p> <p>Observação: A medição se dará pelo preenchimento de tabela anexa, elaborada a partir da Resolução TSE N.º 23.501/2016, de acordo com o grau de atendimento a cada um dos requisitos da norma que são de responsabilidade da STIC, quanto à Segurança da Informação no TRE/RN.</p> <p>Para cada requisito deverá ser avaliado o grau de atendimento, sendo: 0 – Para quando o TRE/RN não atender em nada a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 25 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 25% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 50 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 50% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 75 - Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 75% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 100- Para quando o TRE/RN atender totalmente, ou seja, 100% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão.</p> <p>Para o cálculo, deverá somar-se a pontuação obtida no grau de atendimento de cada quesito e verifica-se o atendimento em comparação à pontuação máxima possível (quando todos os requisitos recebem nota 100).</p>		
Onde medir	Tabela com catálogo de Requisitos da PSI - TSE		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	50%	60%	70%
Mínimo Aceitável	45%	55%	65%

TABELA PARA PREENCHIMENTO DE ÍNDICE DE ADERÊNCIA À PSI - TSE				
Artigo		Descrição	GRAU DE ATENDIMENTO (100%, 75%, 50%, 25% E 0%)	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Art. 15.		Deverá ser elaborado um Processo de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes de Computadores, visando impedir, interromper ou minimizar o impacto de uma ação maliciosa ou acidental.		100
Art. 19.		O Processo de Desenvolvimento de Software dos Tribunais Eleitorais deverá contemplar atividades específicas que garantam maior segurança para os sistemas utilizados, de forma a preservar o ambiente tecnológico, assim como prevenir possíveis incidentes de segurança com os dados desses sistemas ou com a infraestrutura utilizada.		100
Art. 20.	Caput	Toda a informação classificada, em qualquer grau de sigilo, produzida, armazenada ou transmitida pelo Tribunal, em parte ou totalmente, por qualquer meio eletrônico, deverá ser protegida com recurso criptográfico.		100
Art.26	Parágrafo único.	Caberá ainda à ETIR elaborar o Processo de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes de Computadores no âmbito do Tribunal Eleitoral.		100
Art. 29	Caput	Compete à Secretaria de Tecnologia da Informação:		
	I	apoiar a implementação desta PSI;		100
	II	prover os ativos de processamento necessários ao cumprimento desta PSI;		100
	III	garantir que os níveis de acesso lógico concedidos aos usuários estejam adequados aos propósitos do negócio e condizentes com as normas vigentes de segurança da informação;		100
	IV	disponibilizar e gerenciar a infraestrutura necessária aos processos de trabalho da ETIR;		100
	V	executar as orientações técnicas e os procedimentos estabelecidos pela Comissão de Segurança da Informação.		100
TOTALS			0	900
PERCENTUAL DE ADERÊNCIA			0%	

PERSPECTIVA: Justiça Eleitoral do RN - Sociedade
TEMA: Gestão de TIC

INDICADOR 9: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS DE TIC			
Objetivo Estratégico 6	PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC		
Tipo	Excelência	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O nível de satisfação dos usuários internos com os produtos, serviços e recursos (infraestrutura) de TIC oferecidos.		
Para que medir	Conhecer a percepção dos usuários internos quanto à qualidade dos produtos, serviços e recursos (infraestrutura) de TIC oferecidos, objetivando aperfeiçoar a atuação da STIC (vinculado ao Indicador Nacional 9 da ENTIC – JUD).		
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
Quando medir	Semestralmente (Junho e Dezembro)		
Como medir	<p>Fórmula: $ISatisf_TIC = (\sum Not_Satisf_ZE + \sum Not_Satisf_SEC) / Pont_Máx \times 100$, onde:</p> <p>ISatisf_TIC = Índice de Satisfação dos Usuários Internos de TIC</p> <p>Not_Satisf_ZE = Pontuações válidas na pesquisa de satisfação com as ZONAS, no período-base.</p> <p>Not_Satisf_SEC = Pontuações válidas na pesquisa de satisfação com a SECRETARIA, no período-base.</p> <p>Pont_Máx = Pontuação máxima a ser alcançada, obtida através da multiplicação da quantidade de questões válidas pela pontuação máxima possível (5).</p> <p>Observação: Serão consideradas válidas todas as questões que receberem pontuação de 01 a 05, desconsiderando-se, para cálculo da pontuação máxima, as questões que receberem como resposta "não se aplica".</p>		
Onde medir	Pesquisa de satisfação na <i>intranet</i> sobre produtos, serviços e recursos (infraestrutura) de TIC		
Meta Planejada (média aritmética dos resultados semestrais)	2018	2019	2020
	70%	75%	80%
Mínimo Aceitável	65%	70%	75%

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS DE TIC						
Quesitos	GRAU DE SATISFAÇÃO					NÃO SE APLICA
	1	2	3	4	5	
Em relação ao produto PAE , como você avalia os seguintes quesitos: [Se atende às necessidades do setor]						
Em relação ao produto PAE , como você avalia os seguintes quesitos: [Qualidade do atendimento de suporte]						
Em relação ao produto PAE , como você avalia os seguintes quesitos: [Feedback (retorno ao usuário)]						
Em relação ao produto SAE , como você avalia os seguintes quesitos: [Se atende às necessidades do setor]						
Em relação ao produto SAE , como você avalia os seguintes quesitos: [Qualidade do atendimento de suporte]						
Em relação ao produto SAE , como você avalia os seguintes quesitos: [Feedback (retorno ao usuário)]						
Em relação ao produto Ponto Eletrônico , como você avalia os seguintes quesitos: [Se atende às necessidades do setor]						
Em relação ao produto Ponto Eletrônico , como você avalia os seguintes quesitos: [Qualidade do atendimento de suporte]						
Em relação ao produto Ponto Eletrônico , como você avalia os seguintes quesitos: [Feedback (retorno ao usuário)]						
Em relação ao serviço PJE , como você avalia os seguintes quesitos: [Qualidade do atendimento de suporte de TIC]						
Em relação ao serviço PJE , como você avalia os seguintes quesitos: [Feedback (retorno ao usuário) da solução do chamado]						
Em relação ao serviço INTRANET , como você avalia os seguintes quesitos: [Se atende às necessidades do setor]						
Em relação ao serviço INTRANET , como você avalia os seguintes quesitos: [Qualidade do atendimento de suporte]						
Em relação ao serviço INTRANET , como você avalia os seguintes quesitos: [Feedback (retorno ao usuário)]						
Em relação ao serviço de acesso à internet , como você avalia os seguintes quesitos: [Se atende às necessidades do setor]						
Em relação ao serviço de acesso à internet , como você avalia os seguintes quesitos: [Qualidade do atendimento de suporte]						
Em relação ao serviço de acesso à internet , como você avalia os seguintes quesitos: [Feedback (retorno ao usuário)]						
Em relação ao serviço Ipleno , como você avalia os seguintes quesitos: [Se atende às necessidades do setor]						
Em relação ao serviço Ipleno , como você avalia os seguintes quesitos: [Qualidade do atendimento de suporte]						
Em relação ao serviço Ipleno , como você avalia os seguintes quesitos: [Feedback (retorno ao usuário)]						
Em relação ao serviço CORREIO ELETRÔNICO , como você avalia os seguintes quesitos: [Se atende às necessidades do setor]						
Em relação ao serviço CORREIO ELETRÔNICO , como você avalia os seguintes quesitos: [Qualidade do atendimento de suporte]						

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS DE TIC						
Quesitos	GRAU DE SATISFAÇÃO					NÃO SE APLICA
	1	2	3	4	5	
Em relação ao serviço CORREIO ELETRÔNICO , como você avalia os seguintes quesitos: [Feedback (retorno ao usuário)]						
Como você avalia a QUALIDADE dos equipamentos de informática (computadores/impressoras) disponibilizados para a sua unidade?						
Como você avalia a qualidade de conexão da rede necessária ao acesso aos principais sistemas e serviços informatizados (intranet, internet e correio eletrônico), excetuando-se as interrupções programadas)?						
Como você avalia o NÍVEL TÉCNICO da força de trabalho da STIC (incluindo-se estagiários e terceirizados) destinada ao atendimento ao usuário?						
Como você avalia o QUANTITATIVO da força de trabalho da STIC destinada ao atendimento ao usuário?						
GRAUS DE SATISFAÇÃO						
01 - Totalmente insatisfeito						
02 - Insatisfeito						
03- Indiferente / Neutro						
04- Satisfeito						
05 - Totalmente satisfeito						

PERSPECTIVA: Justiça Eleitoral do RN / Sociedade
TEMA: Gestão de TIC

INDICADOR 10: SATISFAÇÃO COM SISTEMAS DESENVOLVIDOS (NOVO)			
Objetivo Estratégico 6	PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC		
Tipo	Eficiência e efetividade	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O grau de satisfação dos demandantes dos sistemas em relação aos sistemas desenvolvidos pela Seção de Desenvolvimento de Sistemas.		
Para que medir	Monitorar e acompanhar a experiência de uso dos usuários em relação aos sistemas desenvolvidos pela Seção de Desenvolvimento de Sistemas, com o objetivo de melhorar a satisfação dos servidores com estes produtos. O indicador possibilitará a identificação de boas práticas e de necessidades de melhorias no processo de desenvolvimento/implantação de sistemas.		
Quem mede	GAPSTIC		
Quando medir	Medição semestral, com média aritmética anual.		
Como medir	<p>Fórmula: $ISatisf_Sist = \frac{\sum(Nota_Ind / Qtde_Serv_Deman)}{QTDE_Sist_Período}$, onde:</p> <p>ISatisf_Sist = Índice de Satisfação com os sistemas desenvolvidos pelo TRE/RN.</p> <p>Nota_Ind = Nota de cada um dos servidores demandantes do sistema que está sendo avaliado. (OBS: A nota será de 0 (zero) a 10(dez).</p> <p>Qtde_Serv_Deman = Quantidade de servidores demandantes que responderam o formulário de avaliação sobre o sistema que está sendo avaliado.</p> <p>Qtde_Sist_Período = Quantidade de sistemas entregues e avaliados no período.</p> <p>Observação: Através da aplicação de formulário eletrônico de avaliação.</p>		
Onde medir	Formulário eletrônico de avaliação elaborado pela Coordenadoria de Sistemas		
Meta Planejada (média aritmética dos resultados semestrais)	2018	2019	2020
	7,0	8,0	8,5
Mínimo Aceitável	6,0	7,0	7,5

Observação: Através da aplicação de formulário eletrônico de avaliação.

Formulário de avaliação da satisfação dos sistemas desenvolvidos
Anexo do Indicador 10

Servidor: _____ Setor: _____

Indique o seu grau de satisfação com o sistema <INDICAR_NOME_SISTEMA>, desenvolvido pela área de sistemas do Tribunal em relação a cada item, considerando 0 (zero) como Muito Insatisfeito e 10 (dez) como Muito Satisfeito. Marque "Não se Aplica" quando não for possível avaliar o item.

	Não se Aplica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Grau de atendimento dos requisitos solicitados												
Facilidade de uso do sistema												
Suporte prestado pela equipe técnica para utilização do sistema												
Grau de melhoria nos processos de trabalho do setor proporcionado pelo sistema												
Disponibilidade dos profissionais de TIC em solucionar os problemas												
Cumprimento do prazo estabelecido para o desenvolvimento do sistema												
Tempo de atendimento para solucionar problemas técnicos APÓS a entrega do sistema												
Performance geral do sistema												

Obs: será considerada como nota do questionário a média aritmética dos graus indicados em cada item excetuando-se os itens assinalados como "Não se Aplica".

PERSPECTIVA: Justiça Eleitoral do RN / Sociedade

TEMA: Gestão de TIC

INDICADOR 11: SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO DE CHAMADO (NOVO)			
Objetivo Estratégico 6	PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC		
Tipo	Execução	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O índice de satisfação do usuários de TIC.		
Para que medir	Garantir o aprimoramento da área de TIC, por meio da padronização e melhoria de seus processos de trabalho.		
Quem mede	SEÇÃO DE ATENDIMENTO REMOTO (SAR)		
Quando medir	Semestralmente (Junho e Dezembro)		
Como medir	<p>Fórmula: $ISatisf_Atend_Cham = \sum Nota_Usu / Quant_Aval$, onde:</p> <p>ISatisf_Atend_Cham = Índice de Satisfação de Atendimento de Chamado</p> <p>Nota_Usu = Notas atribuídas pelos usuários de TIC</p> <p>Quant_Aval = Quantitativo de avaliações registradas</p> <p>Descrição: Realiza uma pesquisa de satisfação através de coleta de dados, mediante ferramenta própria, sobre o nível de satisfação dos usuários de TIC (quanto aos serviços de TIC prestados pelo suporte técnico, remoto ou presencial), atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, em função dos tempos de execução, impactos, prioridades, capacidade e qualidade do atendimento das equipes responsáveis, onde serão avaliados objetivamente três itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo de atendimento • Cordialidade • Eficácia 		
Onde medir	Sistema de gestão de chamados de TIC		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	7,0	7,5	8,0
Mínimo Aceitável	6,5	7,0	7,5