



Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia

Secretaria de Tecnologia da Informação

# Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020



Porto Velho

03/2016



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA**

**PRESIDENTE**

Desembargador Rowilson Teixeira

**VICE-PRESIDENTE CORREGEDOR**

Desembargador Walter Waltenberg Silva Junior

**JUÍZA FEDERAL**

Jaqueline Conesuque Gurgel do Amaral

**JUIZ DE DIREITO**

José Antônio Robles  
Jorge Luiz de Moura Gurgel do Amaral

**JURISTA**

Delson Fernando Barcellos Xavier  
Juacy dos Santos Loura Júnior

**PROCURADORA REGIONAL ELEITORAL**

Gisele Dias de Oliveira Bleggi Cunha



# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>MAPA ESTRATÉGICO .....</b>	<b>9</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>11</b>
<b>ALINHAMENTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>13</b>
<b>MISSÃO - VISÃO - VALORES .....</b>	<b>15</b>
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS - INDICADORES - METAS.....</b>	<b>17</b>
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS.....</b>	<b>29</b>



# APRESENTAÇÃO

Há algum tempo presente no âmbito das organizações privadas, o tema gestão estratégica vem se consolidando no serviço público, notadamente pela necessidade de assegurar uma prestação de serviços que atenda às expectativas da sociedade com efetividade, alcançada com uma combinação persistente de eficácia e eficiência. Essa percepção e posterior direcionamento vêm sendo trabalhados pelos órgãos de controle, bem como pelos órgãos governantes superiores, incluindo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e por este ente chegando ao Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia.

A relevância da Tecnologia da Informação (TI) ou Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no contexto da gestão estratégica se deve essencialmente à sua intensa presença na maior parte, se não em todos, os processos de trabalho das instituições. No TRE-RO a TI apoia diversos processos, dentre eles, os considerados críticos como o de votação, de apuração das eleições e atendimento ao eleitor. Adicionalmente ao apoio tecnológico prestado, é comum também que a TI agregue inovações aos processos favorecendo a entrega de resultados na qualidade e no tempo requeridos e dentro de condições aceitáveis de custos.

Seguindo o movimento descrito, a Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-RO, vivenciou sua primeira experiência com o tema em 2010, quando alinhando-se ao Planejamento Institucional, construiu o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI 2010-2013).

Com a publicação do Plano Estratégico Institucional 2015-2020 em atendimento ao direcionamento estratégico definido pelo CNJ (Res. CNJ nº 198 de 2014), se faz presente a condição necessária para a construção de um novo plano estratégico de tecnologia da informação e comunicação. Eis que o Plano Estratégico de TIC (PETIC) 2015-2020 foi concebido e não poderia ser diferente, tendo como função apoiar o Plano Institucional, de forma que o alcance dos objetivos delineados no PETIC, naturalmente, contribuem para o atendimento dos objetivos estratégicos do TRE-RO.

A vigência do PETIC 2015-2020 iniciou em dezembro de 2015 com a sua instituição por meio da resolução TRE nº 30/2015. Nesta oportunidade, já decorridos três meses de execução do plano, se está promovendo seu alinhamento à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) concebida pelo CNJ e instituída pela resolução CNJ nº 211/2015.

Nessa esteira, a atual versão agregou três objetivos estratégicos da ENTIC-JUD, de modo que o PETIC passou a contar com nove objetivos estratégicos. Houve ainda a incorporação de alguns indicadores e iniciativas da Estratégia Nacional, que não figuravam na versão anterior do Plano de TIC.

Além das inclusões citadas, houve ainda o ajuste na designação da perspectiva que antes figurava como *Aprendizado e Crescimento* e passou a ser a perspectiva *Recursos*, visando uma melhor adequação à finalidade almejada pela ENTIC-JUD.

Foi assegurada a manutenção de metas, indicadores e iniciativas como meios para mensuração do desempenho da gestão e sinalização quanto ao alcance dos objetivos estratégicos.

Ratifica-se a importância do documento como um instrumento efetivo para a gestão e comunicação da estratégia para as partes interessadas nos serviços de TIC, bem como fica estabelecida a sua utilização como insumo para a construção dos planos táticos e operacionais, dos quais são exemplos o Plano Diretor e Plano Anual de Contratações de TIC e como mecanismo norteador das ações das unidades internas à STI.



# MAPA ESTRATÉGICO

2015 >

## MAPA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO TRE-RO

> 2020

**MISSÃO** | Prover e manter soluções e recursos de TIC efetivos para que o TRE-RO cumpra sua função institucional

**VISÃO** | Ser reconhecido pela excelência na prestação de seus serviços e entrega de soluções de TIC

### Perspectiva Cliente

Prestar serviços de TIC em consonância com os requisitos do cliente

### Perspectiva Contribuição Corporativa

Implantar processo de gestão do risco organizacional de TIC

Promover o alinhamento entre as ações em desenvolvimento pela STI e as demandas institucionais

### Perspectiva Processos Internos

Aperfeiçoar a gestão de TIC

Promover a segurança da informação, infraestrutura de processamentos e aplicativos

Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação

### Perspectiva Recursos

Motivar e capacitar a equipe de TIC

Aperfeiçoar a Gestão Orçamentária e Financeira de TIC

Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas

## DECLARAÇÃO DE VALORES

**Ética** - Cultivamos condutas pautadas em princípios legais, morais, de honestidade, lealdade e dignidade.

**Transparência** - Garantimos acesso às informações, ações e decisões técnicas e administrativas da STI.

**Socioambiental** - Respeitamos a sustentabilidade socioambiental nas tomadas de decisões.

**Inovação** - Buscamos soluções inovadoras que possam contribuir para o cumprimento da missão e alcance da visão estratégica do TRE-RO.

**Acessibilidade** - Garantimos acesso amplo e adaptado aos serviços e sistemas do TIC.

**Comprometimento** - Trabalhamos comprometidos para o cumprimento da missão e alcance da visão estratégica do TRE-RO.



# METODOLOGIA

Esta revisão do PETIC 2015-2020 é o desdobramento da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) sua construção obedeceu às seguintes etapas:

- 1) Análise dos objetivos estratégicos do ENTIC-JUD;
- 2) Relacionamento dos objetivos do ENTIC-JUD com os objetivos do PETIC 2015-2020;
- 3) Incorporação ao PETIC 2015-2020 de objetivos do ENTIC-JUD não contemplados na versão anterior do PETIC;
- 4) Incorporação ao PETIC 2015-2020 de metas e indicadores do ENTIC-JUD não contemplados na versão anterior do PETIC;



# ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

## **PERSPECTIVA DO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL: SOCIEDADE**

### **Objetivo Estratégico Institucional: Garantia dos Direitos de Cidadania**

Objetivos Estratégicos de TIC relacionados:

- ✓ Prestar serviços de TIC em consonância com os requisitos do Cliente
- ✓ Promover o alinhamento entre as ações em desenvolvimento pela STI e as demandas institucionais

## **PERSPECTIVA DO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL: PROCESSOS INTERNOS**

### **Objetivo Estratégico Institucional: Combate à corrupção e à improbidade administrativa**

Objetivos Estratégicos de TIC relacionados:

- ✓ Implantar processo de gestão do risco organizacional de TIC
- ✓ Promover a segurança da informação, infraestrutura de processamento e aplicativos
- ✓ Motivar e capacitar a equipe de TIC

### **Objetivo Estratégico Institucional: Fortalecimento da segurança e da transparência do processo eleitoral**

Objetivos Estratégicos de TIC relacionados:

- ✓ Implantar processo de gestão do risco organizacional de TIC
- ✓ Promover a segurança da informação, infraestrutura de processamento e aplicativos
- ✓ Motivar e capacitar a equipe de TIC

### **Objetivo Estratégico Institucional: Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional**

Objetivos Estratégicos de TIC relacionados:

- ✓ Promover o alinhamento entre as ações em desenvolvimento pela STI e as demandas institucionais
- ✓ Prestar serviços de TIC em consonância com os requisitos do Cliente
- ✓ Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de Sistemas de Informação

## **PERSPECTIVA DO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL: PESSOAS E RECURSOS**

### **Objetivo Estratégico Institucional: Aperfeiçoamento da Gestão de Pessoas**

Objetivo Estratégico de TIC relacionado:

- ✓ Motivar e capacitar a equipe de TIC

### **Objetivo Estratégico Institucional: Aperfeiçoamento da Gestão Orçamentária**

Objetivos Estratégicos de TIC relacionados:

- ✓ Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC
- ✓ Implantar processo de gestão do risco organizacional de TIC
- ✓ Aperfeiçoar a gestão de TIC

### **Objetivo Estratégico Institucional: Aperfeiçoamento da Governança**

Objetivo Estratégico de TIC relacionado:

- ✓ Promover o alinhamento entre as ações em desenvolvimento pela STI e as demandas institucionais
- ✓ Aperfeiçoar a gestão de TIC

### **Objetivo Estratégico Institucional: Aperfeiçoamento da Governança de TI**

Objetivos Estratégicos de TIC relacionados:

- ✓ Promover o alinhamento entre as ações em desenvolvimento pela STI e as demandas institucionais
- ✓ Aperfeiçoar a gestão de TIC
- ✓ Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas

# MISSÃO - VISÃO - VALORES

## Missão

Prover e manter soluções e recursos de TIC efetivos para que o TRE-RO cumpra sua função institucional.

## Visão

Ser reconhecido pela excelência na prestação de seus serviços e entrega de soluções de TIC.

## Declaração de valores

Ética - Cultivamos condutas pautadas em princípios legais, morais, de honestidade, lealdade e dignidade.

Transparência - Garantimos acesso às informações, ações e decisões técnicas e administrativas da STI.

Socioambiental - Respeitamos a sustentabilidade socioambiental nas tomadas de decisões.

Inovação - Buscamos soluções inovadoras que possam contribuir para o cumprimento da missão e alcance da visão estratégica do TRE-RO.

Acessibilidade - Garantimos acesso amplo e adaptado aos serviços e sistemas de TIC.

Comprometimento - Trabalhamos comprometidos para o cumprimento da missão e alcance da visão estratégica do TRE-RO.





# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS - INDICADORES - METAS

## Perspectiva Cliente

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1</b> Prestar serviços de TIC em consonância com os requisitos do Cliente	<b>DESCRIÇÃO</b>
	Assegurar que os serviços de TIC sejam prestados em conformidade com os padrões pactuados com a governança corporativa do TRE-RO.

<b>INDICADOR 1.1</b> Percentual de usuários satisfeitos com a qualidade da prestação dos serviços de TIC.						
O que mede	Mede o nível de satisfação com a qualidade dos serviços prestados pela TIC, de todos os usuários que os demandam para o desempenho de suas atribuições institucionais.					
Para que medir	A medição é necessária para estabelecer o padrão mínimo de qualidade na prestação dos serviços e promover a sua melhoria contínua ao longo do tempo.					
Quem mede	COSUP/SEGOV					
Quando medir	Mensalmente					
Onde medir	Através da aplicação de formulários eletrônicos.					
Como medir	$(\text{Quantidade de respondentes satisfeitos com a qualidade dos serviços de TIC prestados} / \text{Total de respondentes}) \times 100$					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	65%	70%	72%	78%	80%

<p align="center"><b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1</b> Prestar serviços de TIC em consonância com os requisitos do Cliente</p>	<p align="center"><b>DESCRIÇÃO</b></p>
	<p>Assegurar que os serviços de TIC sejam prestados em conformidade com os padrões pactuados com a governança corporativa do TRE-RO.</p>

<p><b>INDICADOR 1.2</b> Número de interrupções nos serviços mantidos pelo TRE-RO, decorrentes de incidentes em serviços de TIC.</p>						
O que mede	Mede as interrupções em serviços essenciais mantidos pelo TRE-RO que são resultantes de incidentes nos seguintes serviços ou sistemas de TIC que os apoiam: SEI; SADP; Portal do Servidor; Serviço de e-mail e Proxy de Internet.					
Para que medir	Além de avaliar diretamente a confiabilidade da infraestrutura que mantém em funcionamento os serviços e sistemas de TIC, o indicador reflete também outros aspectos que compõem a gestão da TI, dentre os quais destacam-se: gestão da capacidade; riscos; segurança da informação; configuração e mudanças.					
Quem mede	COSUP					
Quando medir	Mensalmente					
Onde medir	Sistema de medição Zabbix					
Como medir	Somatório de interrupções contabilizadas para cada sistema/serviço acumuladas anualmente. OBS.: um único evento que afete simultaneamente todos os cinco sistemas/serviços sob medição, será contabilizado como cinco interrupções.					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	25	20	18	17	16	15

## Perspectiva Contribuição Corporativa

<p><b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2</b> Implantar processo de gestão do risco organizacional de TIC</p>	<p><b>DESCRIÇÃO</b></p>
	<p>Assegurar que ao final do projeto, os riscos inerentes à TIC sejam devidamente geridos, com o mapeamento e mitigação de situações adversas que possam comprometer a obtenção de benefícios para o TRE-RO.</p>

<p><b>INDICADOR 2.1</b> Índice de andamento do projeto de implantação do processo de gestão de risco de TIC.</p>						
O que mede	Mede a evolução do projeto para implantação do processo de gestão de risco de TIC com base no rol das ações delineadas para sua consecução.					
Para que medir	A medição se faz necessária para assegurar a obtenção do processo devidamente modelado e implantado dentro do prazo pactuado com a governança corporativa.					
Quem mede	SEGOV					
Quando medir	Anualmente					
Onde medir	Sistema de gestão de projetos e Sistema Eletrônico de Informações (SEI)					
Como medir	(Quantidade de tarefas concluídas/Total de tarefas do projeto) x 100					
Situação inicial	Inexistente					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	20%	40%	50%	80%	100%

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 3</b> Promover o alinhamento entre as ações em desenvolvimento pela STI e as demandas institucionais.	<b>DESCRIÇÃO</b>					
	Direcionar as ações internas para assegurar o alinhamento com as deliberações do Comitê Diretivo de TIC (CDTIC) .					

<b>INDICADOR 3.1</b>						
Indicador de alinhamento das ações em execução pela STI com as demandas institucionais.						
O que mede	Mede o grau de vinculação da carteira de iniciativas em execução pela STI àquelas aprovados pelo CDTIC.					
Para que medir	Assegurar que a STI direcione suas ações para as prioridades definidas pela estrutura de governança do TRE-RO.					
Quem mede	SEGOV					
Quando medir	Mensalmente					
Onde medir	Sistema de gestão de projetos e Sistema Eletrônico de Informações (SEI).					
Como medir	IndicadorAlinhamento = Somatório das ocorrências onde o valor de <u>IndiceMensal</u> situou-se acima de 90%.  Onde: IndiceMensal = (quantidade de projetos no portfólio de TIC aprovados pelo CDTIC/ Total de projetos no portfólio de TIC) x 100.					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	9	10	10	11	12

## Perspectiva Processos Internos

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4</b> Aperfeiçoar a gestão de TIC	<b>DESCRIÇÃO</b>
	Aperfeiçoar a gestão de TIC pela atuação na melhoria dos seus processos críticos.

<b>INDICADOR 4.1</b> Índice de controle e gestão dos processos de TIC						
O que mede	Conformidade com as boas práticas de controle e gestão dos processos de TIC relacionados a: Desenho de serviços; Transição de serviços; Operação de serviços; Segurança da Informação; Processo de software; Gerenciamento de projetos e Contratações de TIC.					
Para que medir	Assegurar que os processos de TIC sejam definidos, monitorados, analisados e aprimorados.					
Quem mede	Comitê Executivo de TIC e SEGOV					
Quando medir	Semestralmente					
Onde medir	Questionário de Governança de TI do TCU (documentos comprobatórios no SEI, Intranet e Portal do TRE-RO)					
Como medir	Verificação de atendimento aos itens da <b>dimensão Processos</b> , do questionário de levantamento dos níveis de governança de TIC aplicado pelo TCU (iGovTI). (fórmula de cálculo do iGovTI2014, desenvolvida pelo TCU)					
Situação inicial	0,16					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	0,20	0,30	0,45	0,50	0,65	0,70

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4</b> Aperfeiçoar a gestão de TIC	<b>DESCRIÇÃO</b>
	Aperfeiçoar a gestão de TIC pela atuação na melhoria dos seus processos críticos.

<b>INDICADOR 4.2</b>						
Índice de execução do Plano de Contratações de TIC						
O que mede	Mede a execução do Plano de Contratações de TIC, considerando também a aderência das contratações ao planejamento.					
Para que medir	Avaliar a capacidade da TI em executar as contratações planejadas.					
Quem mede	Comitê Executivo de TIC e SEGOV					
Quando medir	Anualmente					
Onde medir	Plano de Contratação de TIC e processos de contratação de TIC no SEI.					
Como medir	$\left[ \frac{\text{quantidade contratações inscritas no plano de contratações que foram realizadas}}{\text{Quantidade total de contratações previstas no plano} + \text{Quantidade de contratações realizadas e não previstas no plano}} \right] \times 100$					
Situação inicial	35%					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	35%	40%	50%	60%	70%	80%

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 5</b> Promover a Segurança da informação, infraestrutura de processamento e aplicativos	<b>DESCRIÇÃO</b>
	Implantar ações para evitar a ocorrência de acessos indevidos às informações do TRE-RO.

<b>INDICADOR 5.1</b> Índice de cumprimento do Acordo do Nível de Serviços referente a atribuição, alteração e remoção de permissões de acesso aos serviços elencados no Catálogo de Serviços de TIC.						
O que mede	Mede os tempos que a unidade prestadora de serviços de TI consome para adequação de permissões de acesso a partir da solicitação realizada pelo responsável pela informação, infraestrutura ou aplicativo.					
Para que medir	A medição avalia a efetividade da atuação da unidade prestadora de serviços de TI, no cumprimento dos tempos pactuados com a governança corporativa do TRE-RO para as operações que envolvam adequações de permissões de acesso.					
Quem mede	COSUP					
Quando medir	Mensalmente					
Onde medir	No sistema de registro de chamados de incidentes e cumprimento de requisições (sistema 111).					
Como medir	(Quantidade de solicitações de adequação de permissões cumpridas dentro do prazo estabelecido no Acordo de Nível de Serviços / Total de solicitações de adequação de permissões registradas na Central de Serviços de TI) x 100.					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	70%	70%	75%	75%	80%

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 6</b> Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação	<b>DESCRIÇÃO</b>
	O CNJ concebeu o Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) para que os diversos sistemas judiciais em uso nos tribunais possam favorecer o acompanhamento dos processos pelas partes interessadas, a celeridade na tramitação, bem como a comunicação entre os sistemas existentes nos diversos órgãos do poder judiciário.

<b>INDICADOR 6.1</b> Índice de aderência ao (MNI) Modelo Nacional de Interoperabilidade para os sistemas judiciais.						
O que mede	Mede o grau de integração dos sistemas judiciais do TRE-RO ao MNI delineado pelo CNJ e aplicável a todo o Poder Judiciário.					
Para que medir	Para avaliar a observância no âmbito deste Tribunal Eleitoral, da política estabelecida pelo CNJ dentre os requisitos para desenvolvimento de sistemas judiciais.					
Quem mede	COINFE					
Quando medir	Anualmente					
Onde medir	Carteira de sistemas judiciais em produção					
Como medir	[[Quantidade de sistemas judiciais que são aderentes ao MNI]/(Quantidade total de sistemas judiciais)] x 100.					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	30%	50%	60%	70%	80%



## Perspectiva Recursos

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 7</b> Motivar e capacitar a equipe de TIC	<b>DESCRIÇÃO</b>
	Promover a motivação e capacitação da equipe para favorecer o alcance de todos os demais objetivos estratégicos de TIC.

<b>INDICADOR 7.1</b> Índice de execução do Plano Anual de Capacitação (PAC) de TIC						
O que mede	Mede o grau de atendimento das demandas de capacitação, necessárias ao desempenho das atribuições designadas à equipe de TIC.					
Para que medir	Para permitir análise quanto ao efetivo atendimento das demandas de capacitação visando a adequação para correção de eventuais lacunas e o aprimoramento contínuo do desempenho do pessoal de TIC.					
Quem mede	GABSTI/SEGOV					
Quando medir	Anualmente					
Onde medir	Plano Anual de Capacitação de TIC; Informações fornecidas pela COEDE; Consulta às ações de capacitação no SEI					
Como medir	(quantidade de demandas capacitação de TIC No Plano de Capacitações Continuadas realizadas/quantidade total de demandas registradas no Plano de Capacitações Continuadas) X 100					
Situação inicial	20%					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	25%	40%	50%	60%	70%	80%

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 7</b> Motivar e capacitar a equipe de TIC	<b>DESCRIÇÃO</b>
	Promover a motivação e capacitação da equipe para proporcionar o alcance sustentável de todos os demais objetivos estratégicos de TIC.

<b>INDICADOR 7.2</b> Índice de satisfação do pessoal de TIC.						
O que mede	Mede o grau de satisfação dos servidores de TIC considerando suas competências frente às atividades efetivamente desempenhadas.					
Para que medir	A medição auxiliará na detecção de eventuais desvios de atribuições.					
Quem mede	Comissão de Clima Organizacional com a participação de membro da STI.					
Quando medir	Anualmente					
Onde medir	Pesquisas de clima formuladas pela comissão.					
Como medir	(quantidade de servidores de TIC satisfeitos/total de servidores de TIC) x 100					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	75%	80%	85%	90%	95%

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 8</b> Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas	<b>DESCRIÇÃO</b>					
	Assegurar que todos os processos apoiados por TIC são mantidos por uma infraestrutura adequada em segurança e disponibilidade.					

<b>INDICADOR 8.1</b>						
Número de interrupções nos serviços mantidos pelo TRE-RO, decorrentes de incidentes em serviços de TIC.						
O que mede	Mede as interrupções em serviços essenciais mantidos pelo TRE-RO que são resultantes de incidentes nos seguintes serviços ou sistemas de TIC que os apoiam: SEI; SADP; Portal do Servidor; Serviço de e-mail e Proxy de Internet.					
Para que medir	Além de avaliar diretamente a confiabilidade da infraestrutura que mantém em funcionamento os serviços e sistemas de TIC, o indicador reflete também outros aspectos que compõem a gestão da TI, dentre os quais destacam-se: gestão da capacidade; riscos; segurança da informação; configuração e mudanças.					
Quem mede	COSUP					
Quando medir	Mensalmente					
Onde medir	Sistema de medição Zabbix					
Como medir	Somatório de interrupções contabilizadas para cada sistema/serviço acumuladas anualmente. OBS.: um único evento que afete simultaneamente todos os cinco sistemas/serviços sob medição, será contabilizado como cinco interrupções.					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	25	20	18	17	16	15

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 9</b> Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC	<b>DESCRIÇÃO</b>
	O uso eficiente dos recursos orçamentários, é um dos objetivos da ENTIC-JUD.

<b>INDICADOR 9.1</b> Índice de execução do Plano Orçamentário de TIC.						
O que mede	Mede a capacidade da Secretaria de TI em executar o Plano Orçamentário.					
Para que medir	Para permitir o aprimoramento da TI na capacidade de execução do orçamento e dessa forma contribuir para o cumprimento da ENTIC-JUD.					
Quem mede	SEGOV					
Quando medir	Anualmente					
Onde medir	Planilha de controle da execução do orçamento					
Como medir	[(Valor do orçamento executado de TIC) / (Valor total do <b>orçamento aprovado</b> para o exercício)] x 100.					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	67%	72%	75%	77%	80%

## INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	INICIATIVAS
Prestar serviços de TIC em consonância com os requisitos do Cliente	Percentual de usuários satisfeitos com a qualidade da prestação dos serviços de TIC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Capacitar o pessoal nos modelos de referência para gestão de serviços de TIC.</li> <li>✓Padronizar os procedimentos de atendimento da Central de Serviços de TIC.</li> <li>✓Elaborar e submeter à aprovação da alta administração, minuta de norma para instituição do processo de gerenciamento de incidentes de TIC</li> <li>✓Elaborar e submeter à aprovação da alta administração, minuta de norma para instituição do processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC</li> </ul>
Implantar processo de gestão do risco organizacional de TIC	Índice de andamento do projeto de implantação do processo de gestão de risco de TIC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Capacitar o pessoal em gestão de riscos;</li> <li>✓Elaborar e submeter à aprovação da alta administração, minuta de norma para instituir o processo de gestão de risco de TIC.</li> </ul>
Aperfeiçoar a gestão de TIC	Índice de controle e gestão dos processos de TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Capacitar o pessoal em gestão de serviços de TIC;</li> <li>✓Capacitar o pessoal em metodologias para gerenciamento de projetos;</li> </ul>

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	INICIATIVAS
		<p>✓Capacitar o pessoal em gerenciamento de processos de negócio;</p> <p>✓Elaborar e submeter à aprovação da alta administração, minuta de norma para instituir o processo de gerenciamento de problemas de TIC;</p> <p>✓Elaborar e submeter à aprovação da alta administração, minuta de norma para instituir o processo de gerenciamento de mudanças de TIC.</p> <p>✓Implantar metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software que considere os requisitos constantes da Resolução CNJ nº 211/2015, Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) e demais boas práticas que tratem do tema</p>
<p>Promover o alinhamento entre as ações em desenvolvimento pela STI e as demandas institucionais</p>	<p>Indicador de alinhamento das ações em execução pela STI com as demandas institucionais.</p>	<p>✓Elaborar e submeter à aprovação da alta administração, minuta de norma para instituir as estruturas consultivas e deliberativas de TIC;</p> <p>✓Elaborar e submeter à aprovação da alta administração, minuta de norma para instituir processo de priorização de sistemas de TIC.</p>

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	INICIATIVAS
Promover a Segurança da informação, infraestrutura de processamento e aplicativos	Índice de cumprimento do Acordo do Nível de Serviços referente a atribuição, alteração e remoção de permissões de acesso aos serviços elencados no Catálogo de Serviços de TIC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implantar ferramenta para auxiliar a gestão do acordo de nível de serviço.</li> <li>✓ Capacitar o pessoal nos modelos de referência para segurança da informação.</li> <li>✓ Elaborar e submeter à aprovação da alta administração, minuta de norma para instituir a política de segurança da informação.</li> </ul>
Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação	Índice de aderência ao (MNI) Modelo Nacional de Interoperabilidade para os sistemas judiciais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Projeto de análise dos sistemas judiciais quanto a conformidade ao MNI.</li> <li>✓ Projetos de adequação dos sistemas judiciais ao MNI.</li> </ul>
Motivar e capacitar a equipe de TIC	<p>Índice de execução do Plano Anual de Capacitação (PAC) de TIC</p> <p>Índice de satisfação do pessoal de TIC com as suas atribuições</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formalizar processo de construção do Plano Anual de Capacitação que considere a participação ativa das unidades de TIC</li> <li>✓ Revisar e disseminar o mapa de competências</li> <li>✓ Construir matriz de papéis e responsabilidades</li> <li>✓ Capacitar a equipe em gestão e liderança</li> </ul>
Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas	Número de interrupções nos serviços mantidos pelo TRE-RO decorrentes de incidentes em serviços de TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implantar sala segura para o Centro de Dados</li> <li>✓ Implantar Centro de Dados redundante</li> <li>✓ Melhorar a estrutura do setor</li> </ul>

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	INICIATIVAS
		responsável por manter o Centro de Dados
Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC	Índice de execução do Plano Orçamentário de TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implantar processo de gestão orçamentária de TIC</li> <li>✓ Desenvolver sistema para controle da execução orçamentária</li> </ul>