



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

Rumo ao Aprimoramento de sua Gestão Estratégica

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) - 2016/2020 VERSÃO 2.0

(ANEXO "A" DA RESOLUÇÃO TRE/RN Nº 003/2016)

Março/2016

**COMPOSIÇÃO DO PLENO DO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE**

Desembargadora Maria Zeneide Bezerra
Presidente

Desembargador Ibanez Monteiro da Silva
Corregedor **R**egional **E**leitoral em exercício

Juiz Eduardo Guimarães

Juiz Sérgio Roberto Nascimento Maia

Juiz Alceu José Cicco

Juiz Luís Gustavo Alves Smith

Juiz Wladimir Soares Capistrano

Doutor Kléber Martins de Araújo
Procurador **R**egional **E**leitoral

**COMITÊ DIRETIVO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
(CDTIC)**

Dr. Alceu Cicco

Juiz – Representante da Presidência

Dr. Sérgio Roberto Nascimento Maia

Juiz – Representante da Corregedoria Regional Eleitoral

Ana Esmera Pimentel da Fonseca

Diretora-Geral

Yvette Bezerra Guerreiro Maia

Secretária de Administração e Orçamento

Andréa Carlos Guedes Toscano Campos

Secretária de Gestão de Pessoas

Sivanildo Araújo Dantas

Secretário Judiciário

Marcos Flávio Nascimento Maia

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

**COMITÊ EXECUTIVO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
(CETIC)**

Marcos Flávio Nascimento Maia

Secretário de **T**ecnologia da **I**nformação e **C**omunicação

Carlos Magno do Rozário Câmara

Coordenador de **I**nfraestrutura **T**ecnológica

Tyronne Dantas de Medeiros

Coordenador de **L**ogística de **E**leições

Osmar Fernandes de Oliveira Júnior

Coordenador de **S**istemas

EQUIPE TÉCNICA

Paulinéa Marise Lima de Araújo (GABSTIC)

Maria Betânia Medeiros de Andrade (GABSTIC)

Dina Márcia de Vasconcelos Maranhão da Câmara (GABSTIC)

Luiz Carlos Bezerra (GABSTIC)

Pedro Henrique Cadó de Macedo Bezerra (Estagiário - GABSTIC)

COLABORADORES

Daniel César Gurgel Coelho Ponte (SRI/CIT/STIC)

Denilson Bastos da Silva (SAR/CIT/STIC)

Douglas Santos (SUE/CLE/STIC)

George Melo de Freitas Barbalho (SDS/CS/STIC)

José Frank Viana da Silva (SPE/CS/STIC)

Ricardo Rosenélio Soares Peixoto (SSP/CIT/STIC)

Sanderson Lelis de Macedo Costa (SBDS/CS/STIC)

Thompson de Oliveira Souza (SSAE/CLE/STIC)

SUMÁRIO

Apresentação.....	8
1. Estruturas de Tomada de Decisão sobre TIC.....	11
2. Diagnósticos Interno e Externo (Análise <i>SWOT</i>)	13
3. Referências.....	16
4. Estratégia de TIC da JERN – 2016/2020.....	17
5. Considerações Finais	29
6. Glossário.....	30

CONTROLE DE VERSÕES

Data	Alteração	Efetuada pelo	Revisada pelo	Validada pelo
30.11.2015	Versão inicial	Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão/STIC	Comitê Executivo de TIC	Comitê Diretivo de TIC
29.03.2016	Adequação à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC – JUD), alterando-se os objetivos estratégicos, indicadores e metas	Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão/STIC	Comitê Executivo de TIC	Comitê Diretivo de TIC

APRESENTAÇÃO

Vencido o primeiro ciclo de planejamento estratégico da área de tecnologia da informação e comunicação do TRE/RN (2010-2015), chega o momento de a instituição elaborar o instrumento que norteará a TIC corporativa no próximo quinquênio (2016-2020), com foco no aprimoramento de sua gestão, na entrega de soluções efetivas e aderentes ao negócio, no aperfeiçoamento de seus mecanismos de segurança da informação, tomando-se por base os novos objetivos institucionais, as recomendações oriundas dos órgãos de controle externo e as boas práticas mundialmente reconhecidas.

Nos últimos seis anos, mesmo sem a maturidade adequada, a TIC foi induzida a elaborar e a realizar revisões periódicas de seus planos de trabalho, em decorrência das determinações contidas nas Resoluções CNJ 090 e 099/2009 - que tratavam, respectivamente, da política de nivelamento em infraestrutura tecnológica e do plano estratégico de TIC do Poder Judiciário - e, ainda, do dinamismo que reveste comumente a área de TIC. As maiores dificuldades na construção e condução do Plano Estratégico de TIC (PETIC) decorriam da dimensão estratégica da área, da ausência de capacitação em matéria de planejamento e gestão, da necessidade de se garantir o seu alinhamento com o negócio, bem como de assegurar o tão almejado retorno sobre os investimentos, diante do volume significativo e crescente de recursos públicos a ela destinados em todos os anos.

A primeira edição (em 2010), contou com a participação de todos os servidores da unidade, oportunidade em que foram definidos 4 (quatro) objetivos estratégicos e 1 (um) indicador para cada um deles. O referido plano foi elaborado inicialmente para um período de 5 (cinco) anos, em consonância com o que estabelecia a Resolução nº 32/2009 – TRE/RN, em seu Art. 4º, vigente à época:

A Secretaria de Tecnologia da Informação deverá elaborar o respectivo planejamento estratégico, por um período mínimo de 5 anos, em observância ao Plano Estratégico Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), a ser aprovado pela Corte do Tribunal até 31 de março de 2010.

No ano seguinte (em 2011), percebendo inconsistências em alguns indicadores, foi realizada a primeira revisão para o triênio 2012-2014, oportunidade em que foi realizada a primeira análise dos cenários interno (forças e fraquezas) e externo (oportunidades e ameaças), conhecida mundialmente como Diagnóstico *SWOT*. Naquele momento, foi mantido o mesmo direcionamento

estratégico (visão, missão e valores), ajustando-se, no entanto, o conjunto de objetivos estratégicos de 4 (quatro) para 11 (onze) e definindo-se 13 (treze) novos indicadores.

Para garantir efetividade na execução e no monitoramento do PETIC, foi instituído, em fevereiro/2012, o Núcleo de Governança de TIC - NGovTI (por meio da Portaria nº. 24/2012 – DG), composto por representantes do Gabinete/STI e Coordenadorias. Contudo, por se tratar de ano eleitoral onde as atividades de preparação do pleito são consideradas prioritárias, além da escassez de recursos humanos para a execução de projetos estratégicos, bem como do envolvimento dos membros do NGovTI nas ações relativas às Eleições 2012, várias iniciativas estratégicas sequer foram iniciadas e as tarefas de acompanhamento dos projetos e medição dos indicadores não foi realizada, demonstrando que as metas planejadas foram superestimadas em relação à capacidade de desempenho da Secretaria.

Em 2012, diante das dificuldades vivenciadas pelo NGovTI, foi realizado novo processo de revisão do PETIC, com a seguinte diretriz: reduzir o plano para possibilitar a sua execução e monitoramento com a maturidade existente na Secretaria. Na oportunidade foram definidos - para o biênio 2013-2014 – 6 (seis) objetivos estratégicos e 1 (um) indicador para cada um deles, considerando, ainda, o projeto institucional Recadastramento Biométrico como meta prioritária da atual gestão, por demandar um esforço significativo das unidades da STIC, no fornecimento da infraestrutura tecnológica para o funcionamento dos postos de coleta, além do suporte técnico necessário. No mesmo ano, foi elaborada a primeira edição do Plano Diretor de Tecnologia da Informação, contendo o conjunto de iniciativas estratégicas (incluindo as ações e projetos a elas associadas), diretrizes de gestão orçamentária e política de aquisição, substituição e descarte de equipamentos.

No primeiro semestre de 2014, por meio do documento PAE nº 3026/2014, o NGovTI sugere a publicação de norma estabelecendo os mecanismos de Governança Corporativa de TIC e extinguindo o próprio Núcleo. Da proposta, resultou a publicação da Resolução TRE/RN nº 012/2014, por meio da qual foram instituídos os Comitês Diretivo de TIC (formado por representantes da Presidência, Corregedoria Regional Eleitoral, Diretoria-Geral e Secretarias) e Executivo de TIC (composto pelo Secretário e Coordenadores da área de TIC). Ao primeiro Comitê compete, dentre outras atribuições, definir objetivos de TIC e acompanhar, periodicamente, a execução dos planos e a evolução dos indicadores de desempenho correspondentes, a partir de sugestões apresentadas pelo segundo.

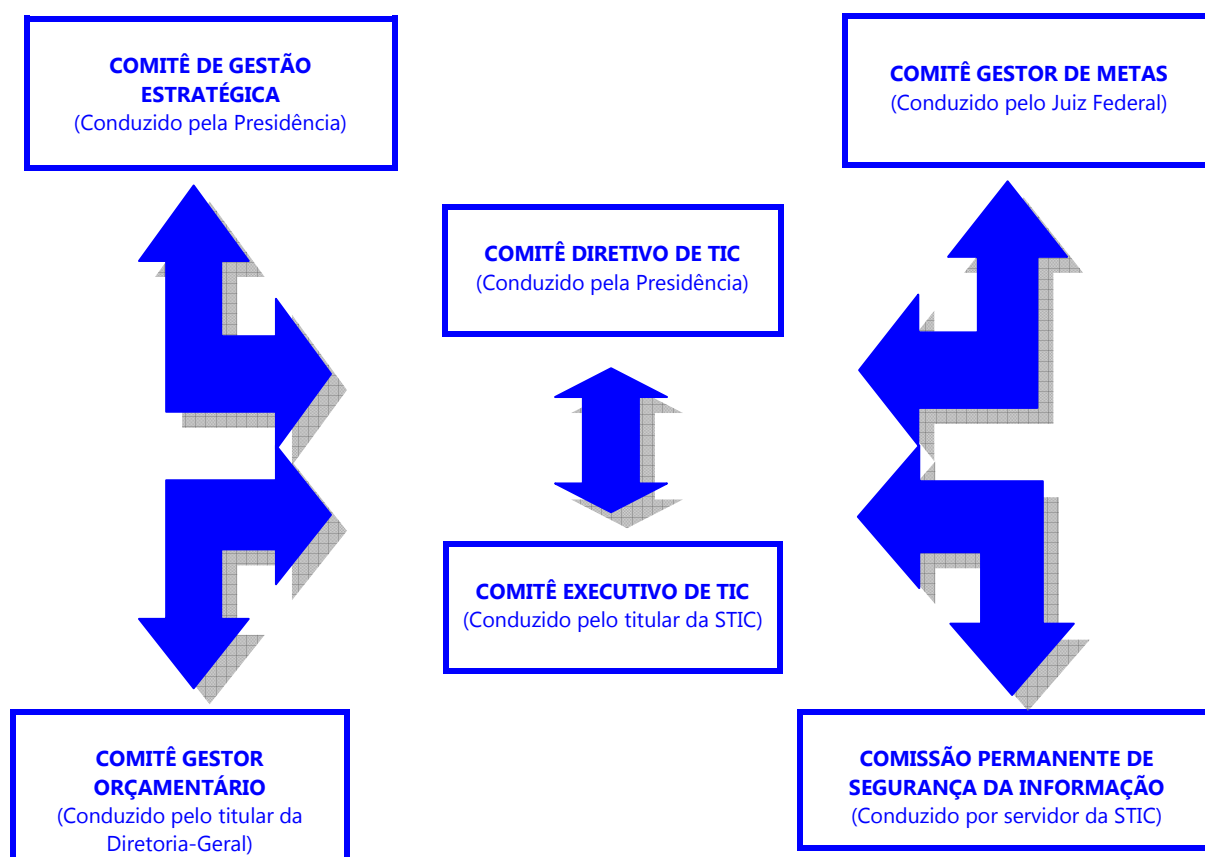
Ao final de 2014, os planos estratégicos do Tribunal (PEI e PETIC) têm a sua vigência prorrogada para 31.12.2015, por meio da Resolução TRE/RN nº 024/2014, diante da impossibilidade de conclusão do processo revisional da estratégia da Casa em tempo hábil.

Em 2015, diante da diversidade de competências atribuídas à área de TIC, o processo de construção do PETIC somente foi iniciado em julho e finalizado em outubro, sob a condução da titular do Gabinete/STIC, e contou com a participação de todos os gestores da área de tecnologia da informação e comunicação, inclusive da unidade de assessoramento estratégico do TRE/RN.

Em 2016, com o advento da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC – JUD), objeto da Resolução CNJ nº 211/2015, o PETIC 2016/2020 necessitou ser revisto para as adequações necessárias aos requisitos impostos pela nova norma.

1. ESTRUTURAS DE TOMADA DE DECISÃO SOBRE TIC

O desenho abaixo representa as estruturas de tomadas de decisão sobre a TIC, constantes da Resolução TRE/RN nº 012/2014 - no qual os planos estratégicos, táticos e operacionais também se encontram inseridos - e ainda alguns Comitês que impactam ou são impactados pela área de informática:



A diversidade de comitês, ora impactando e ora impactados pela atuação da área de TIC, demonstra a necessidade de uma atuação sistêmica e integrada, objetivando assegurar alinhamento na tomada de decisão, na avaliação, na direção e no monitoramento contínuo do uso efetivo da TIC.

Por sua vez, as decisões tomadas devem ser disseminadas interna e externamente, abrangendo, necessariamente, princípios, políticas e diretrizes que orientem o uso da TIC corporativa; objetivos traçados e resultados alcançados; procedimentos e modelos para encaminhamento de demandas; avaliação, aprovação e priorização de propostas de investimento;

status de planos de ação e projetos em execução; serviços oferecidos, os respectivos níveis de serviço e os seus percentuais de alcance; segurança da informação e riscos.

Por se tratar de unidade de apoio à Governança Corporativa de TIC, a STIC pleiteou, em outubro/2015, a reestruturação de sua organização administrativa, visando a possibilitar o aprimoramento de sua atuação e o consequente atendimento das demandas do Tribunal e dos órgãos de controle externo, no que se refere a planejamento e gestão da área de TIC. Dessa forma, a TIC do TRE/RN vem buscando o necessário amadurecimento e crescimento interno, com vistas a melhorar o desempenho do órgão como um todo, considerando tratar-se de área de grande atuação estratégica para o alcance da missão institucional.

2. DIAGNÓSTICOS INTERNO E EXTERNO

Por impactar direta ou indiretamente as atividades da organização, incluindo a TIC corporativa, torna-se indispensável a realização periódica de diagnóstico *SWOT*, que consiste em ferramenta que possibilita definir o conjunto de Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças (em inglês: *Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*). A análise dos cenários interno e externo tem como finalidade principal facilitar a tomada de decisões na definição das estratégias de negócios. Os pontos fortes e fracos constituem os fatores internos da organização, e as oportunidades e ameaças as variáveis externas.

Na segunda edição do PETIC (em 2011), a identificação dessas variáveis na STI do TRE/RN foi efetuada em conjunto pelos servidores. Em 2012, o referido diagnóstico foi revisto pelo NGovTI e validado pela equipe da Secretaria, incluindo-se apenas o ponto relativo ao projeto de recadastramento biométrico previsto para o próximo biênio, por afetar direta e significativamente a área de TI, diante da necessidade de fornecimento da infraestrutura tecnológica necessária (incluindo a prestação de suporte técnico).

Para o PETIC 2016-2020, o diagnóstico levou em consideração os fatores previstos anteriormente, mantendo-se aqueles que ainda permanecem, excluindo-se os que não mais se aplicam e incluindo-se novos aspectos que passaram a impactar a atuação da TIC corporativa do TRE/RN.

A seguir, quadro contendo os cenários interno e externo vislumbrados para o quinquênio 2016/2020, demonstrando que a TIC corporativa do TRE/RN possui mais aspectos positivos que negativos em ambos os contextos:

ANÁLISE SWOT DA TIC CORPORATIVA

AMBIENTE INTERNO

FORÇAS	FRAQUEZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Interesse dos gestores da STIC em aprimorar a estrutura organizacional interna e buscar a excelência na prestação de serviços; 2. Credibilidade da área de tecnologia da informação e comunicação (TIC); 3. Aumento dos investimentos e das ações de capacitação em TIC; 4. Instituição da Governança Corporativa de TIC, com os Comitês Diretivo e Executivo de TIC, sob a responsabilidade, respectivamente, da alta administração e dos gestores da STIC; 5. Qualificação adequada dos profissionais da STIC; 6. Cargos de liderança da STIC ocupados por servidores do quadro permanente; 7. Corpo funcional comprometido com as eleições e a melhoria contínua dos serviços de tecnologia da informação e comunicação; 8. Busca pela implantação de melhores práticas de gestão de serviços e Governança Corporativa de TIC; 9. Constante atualização do parque computacional; 10. Envolvimento de servidores do TRE/RN em projetos de âmbito nacional da área de TIC; 11. Facilidade de adaptação a mudanças; 12. Baixa rotatividade dos profissionais da área de TIC; 13. Terceirização de serviços nas áreas de sustentação de software e infraestrutura tecnológica. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baixa maturidade em gestão estratégica e governança de TIC; 2. Carência de servidores e alto volume de atividades rotineiras e demandas por projetos; 3. Baixo índice de processos de trabalho modelados; 4. Baixa utilização da política de comunicação interna; 5. Baixa aderência às boas práticas de gestão e governança de TIC; 6. Espaço físico insuficiente para as unidades da STIC; 7. Baixa utilização de tecnologias na automatização de processos rotineiros; 8. Falta de nivelamento de outras Secretarias em relação à matéria Governança Corporativa; 9. Ausência de sistema eficiente de gestão corporativa de segurança da informação e comunicação; 10. Ausência de sistema eficiente de gestão corporativa de riscos; 11. Deficiência de sistema de planejamento corporativo.

Quadro 1 – Diagnóstico SWOT – Ambiente Interno

ANÁLISE SWOT DA TIC CORPORATIVA

AMBIENTE EXTERNO

OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ol style="list-style-type: none">1. Sistemas uniformizados e custeados pela Justiça Eleitoral;2. Disponibilidade de inovações tecnológicas;3. Ambiente favorável à formação de parcerias na Justiça Eleitoral, para inovações tecnológicas;4. Estímulo do TSE, CNJ e TCU na implantação de melhores práticas de gestão e de Governança Corporativa de TIC nos Regionais;5. Sistemas administrativos desenvolvidos por outros órgãos;6. Fiscalização permanente do TCU e CNJ nas áreas de TIC do Judiciário;7. Alta demanda por serviços de tecnologia da informação e comunicação, incluindo eleições suplementares e comunitárias;8. Reconhecimento da sociedade quanto à organização e celeridade do processo eleitoral;9. Aumento da segurança e credibilidade do processo eleitoral com o cadastramento biométrico do eleitorado.	<ol style="list-style-type: none">1. Limitações orçamentárias;2. Ausência de planejamento global da Justiça Eleitoral em relação às eleições;3. Questionamentos sobre segurança do sistema eletrônico de votação;4. Transitoriedade da alta gestão, impactando a continuidade dos trabalhos da Secretaria;5. Alta dependência de fornecedores em relação a soluções tecnológicas;6. Falta de ampliação do corpo de servidores da área de TIC;7. Ausência de quadro próprio de magistrados na Justiça Eleitoral;8. Cumprimento da meta definida pelo TSE para a conclusão do cadastramento biométrico no Estado, no tempo estabelecido, face à carência de pessoal e limitações orçamentárias.

Quadro 2 – Diagnóstico SWOT – Ambiente Externo

3. REFERÊNCIAS

Para a sua elaboração, além da minuta do novo Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte 2016-2020 (e suas iniciativas estratégicas), também foram considerados como referências os seguintes instrumentos:

- A Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2015-2020 (Anexo da Resolução CNJ nº 198/2014);
- O Plano Estratégico de TI 2015-2020 da Justiça Federal (Anexo da Resolução CJF nº 313/2014);
- A Estratégia do Tribunal Superior Eleitoral 2015-2020 (Anexo da Resolução TSE nº 23.439/2015);
- O Plano Estratégico de TIC do TRE/TO (Anexo da Resolução TRE/TO nº 326/2015);
- A Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário – ENTIC-JUD (Anexo da Resolução CNJ nº 211/2015).

4. ESTRATÉGIA DE TIC DA JERN - 2016/2020

4.1 DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

O direcionamento estratégico da TIC corporativa foi concebido a partir da análise dos aspectos positivos e negativos observados no PETIC 2013-2014, da situação atual em que o TRE/RN se encontra e do referencial estratégico definido no PEJERN 2016-2020, ao qual a área de TIC deve estar alinhada, resultando nas seguintes definições:

Missão

Prover [soluções tecnológicas](#) para garantir o alcance dos objetivos institucionais da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

Visão

Ser reconhecida pela [excelência e inovação](#) de suas soluções e pela [implantação de boas práticas de governança e gestão](#).

Atributos de Valor (STIQ)

- **SEGURANÇA:** proteção do conjunto de dados e informações corporativas, buscando garantir a sua disponibilidade, integridade e confiabilidade e o cumprimento da Política de Segurança da Informação e Comunicação vigente;
- **SUSTENTABILIDADE:** garantia do equilíbrio entre a sociedade e o meio ambiente, por meio do uso eficiente dos recursos de tecnologia da informação e comunicação;
- **TRANSPARÊNCIA:** garantia do acesso às informações, ações e decisões institucionais;
- **INOVAÇÃO:** estímulo à criatividade e à busca de soluções diferenciadas;
- **QUALIDADE:** conformidade com padrões, processos e requisitos de negócio.

4.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TIC

Na versão inicial para o quinquênio 2016/2020, buscou-se a redefinição de objetivos estratégicos de TIC mais abrangentes e aderentes às necessidades institucionais e às diretrizes dos órgãos de controle externo, servindo para subsidiar a construção do Plano Diretor de TIC dos próximos 5 anos, o qual, por sua vez, também deve contemplar as demandas de capacitação e contratações diversas necessárias à execução da estratégia de TIC.

Comparando-se com a versão anterior, esta nova abrangeu a concepção de novos objetivos estratégicos, indicadores e metas, mantendo-se, no entanto, a visão, a missão e os atributos de valor instituídos pela versão anterior. Assim, a TIC Corporativa passou a adotar novos focos de atuação, incorporando o aperfeiçoamento das competências gerenciais e técnicas, a adoção de padrões tecnológicos no desenvolvimento dos sistemas de informação (incluindo os requisitos integração e interoperabilidade) e a busca incessante pela satisfação dos usuários de TIC, além do aprimoramento de sua gestão, da entrega de soluções efetivas e aderentes ao negócio e do aperfeiçoamento de seus mecanismos de segurança da informação, constantes da versão inicial.

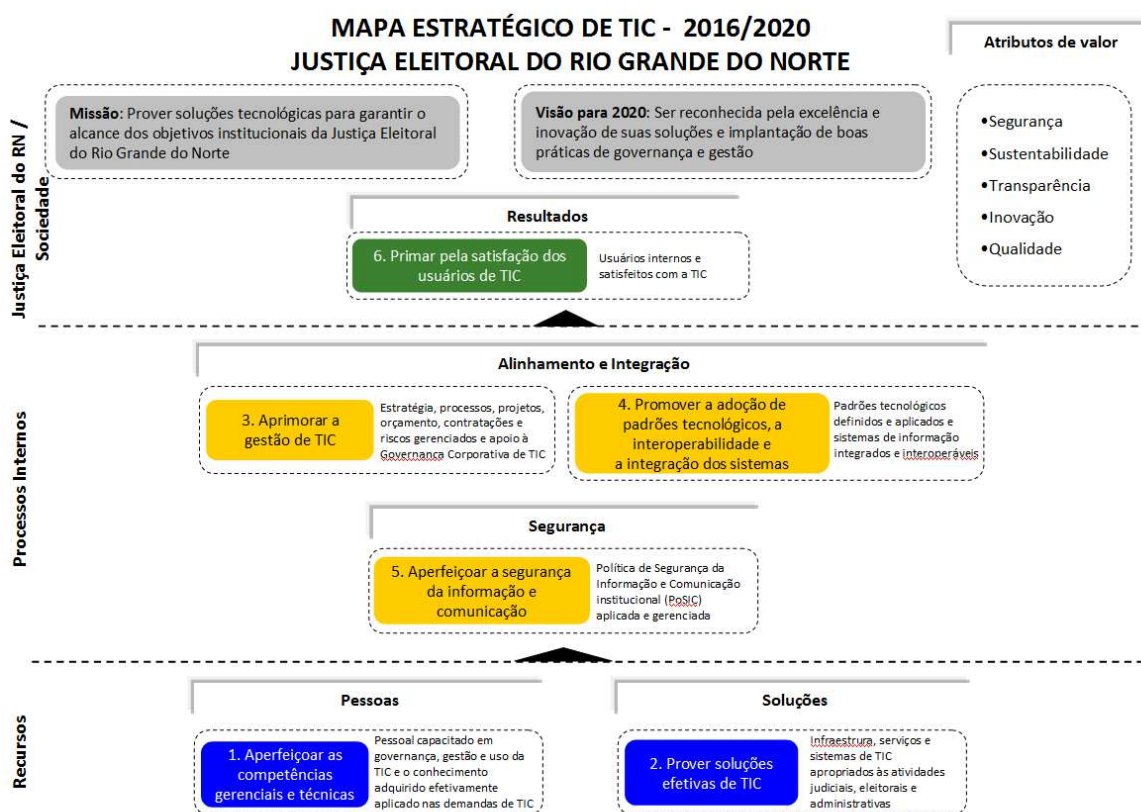


Figura 1 – Mapa Estratégico de TIC da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte – 2016/2020

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

Objetivando demonstrar a aderência e o alinhamento do PETIC 2016/2020 ao Plano Estratégico Institucional para o mesmo período, segue quadro que apresenta a relação entre ambos:

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						

Além de tomar por base o diagnóstico *SWOT*, o trabalho de redefinição dos objetivos estratégicos para a TIC corporativa também foi norteado pelas boas práticas preconizadas pelo guia *Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)* e pela Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (*ITIL*), e, ainda, pelos temas abordados pelo CNJ e TCU nos questionários sobre o perfil de governança de TI, que avaliam - anualmente - a atuação das áreas de tecnologia da informação dos Tribunais.

Desdobrando o PETIC 2016/2020, será indicado, por meio de instrumento próprio (PDTIC), o conjunto de iniciativas, ações e projetos necessários ao alcance dos 6 (seis) objetivos estratégicos, alinhados à missão e à visão para 2020. O PDTIC envolverá os níveis tático e operacional, abrangerá o período de 2 (dois) anos e sofrerá tantas atualizações quantas se fizerem necessárias, para atender às demandas institucionais.

4.3 DESEMPENHO DA ESTRATÉGIA DE TIC

O desempenho da execução do PETIC 2016/2020 será mensurado periodicamente por meio de indicadores e metas estabelecidos para os próximos 5 anos. Para cada objetivo estratégico de TIC, foi definido um ou mais indicadores, considerando-se os aspectos especificidade, mensurabilidade, alcançabilidade, realidade e temporalidade, representados pela sigla *SMART*, mundialmente conhecida.

Para a definição das metas a serem perseguidas no próximo quinquênio foram levadas em consideração a maturidade em que se encontra a área de TIC, a alta dependência das demais áreas por produtos, serviços e recursos de informática, a carência significativa de pessoal e a necessidade de avaliação contínua da estratégia adotada para o cumprimento da missão institucional.

Com o advento da ENTIC – JUD e de Indicadores Nacionais (INA) e Metas de Medição Periódicas (MMP), novos indicadores e metas necessitaram ser instituídos para a TIC Corporativa, inclusive considerando as metas previstas para o Poder Judiciário em 2016.

A seguir, conjunto de 12 (doze) indicadores de desempenho planejados para este quinquênio, apresentados na forma resumida e completa, para fins de compreensão de sua associação aos objetivos estratégicos definidos para 2016/2020:

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	
8 – Aderência ao Modelo de Planejamento de Contratações de TIC	4 - Promover a Adoção de Padrões Tecnológicos, a Interoperabilidade e a Integração dos Sistemas
9 – Padronização Tecnológica no Desenvolvimento de 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	
12 – Satisfação dos Usuários Internos de TIC	6 – Primar pela Satisfação dos Usuários Internos de TIC

PERSPECTIVA: Recursos

TEMA: Pessoas

INDICADOR 1: EXECUÇÃO DO PLANO ANUAL DE CAPACITAÇÃO					
Objetivo Estratégico 1	APERFEIÇOAR AS COMPETÊNCIAS GERENCIAIS E TÉCNICAS				
Tipo	Execução	Polaridade		Quanto maior melhor	
O que mede	O índice de execução das ações de educação corporativa constantes do Plano de Capacitação da STIC (vinculado ao Indicador Nacional 1 da ENTIC – JUD).				
Para que medir	Garantir o aprimoramento da área de TIC, por meio da capacitação de seu corpo gerencial e técnico em temas voltados para a governança, a gestão e o uso da tecnologia da informação e comunicação.				
Quem mede	GAPG/STIC				
Quando medir	Semestralmente (Junho e Dezembro)				
Como medir	<p>Fórmula: $IEPC = (QAE / QAP) \times 100$, onde</p> <p>IEPC = Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação em TIC</p> <p>QAE = Quantitativo de ações de capacitação em TIC constantes do respectivo Plano, executadas no período-base</p> <p>QAP = Quantitativo de ações de capacitação em TIC previstas para o período-base</p> <p>Observação: Dependência de esforço coletivo para o alcance das metas estabelecidas, envolvendo as áreas de TIC (no levantamento de necessidades de capacitação e elaboração do Plano Anual de Capacitação), de Gestão de Pessoas (na elaboração e na organização/execução das ações) e Administrativa (nos processos licitatórios, quando for o caso).</p>				
Onde medir	Plano Anual de Capacitação (versão inicial após a aprovação do orçamento para o exercício)				
Histórico	2011	2012	2013	2014	2015
	-	-	-	-	-
Meta Planejada (média aritmética dos resultados semestrais)	2016	2017	2018	2019	2020
	75%	75%	75%	75%	75%
Mínimo Aceitável	70%	70%	70%	70%	70%

INDICADOR 2: APLICAÇÃO DO CONHECIMENTO DE TIC					
Objetivo Estratégico 1	APERFEIÇOAR AS COMPETÊNCIAS GERENCIAIS E TÉCNICAS				
Tipo	Conformidade	Polaridade		Quanto maior melhor	
O que mede	O índice de disseminação do conhecimento adquirido nas ações de capacitação destinadas ao pessoal lotado na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.				
Para que medir	Garantir a aplicação do conhecimento adquirido na área de TIC, a partir da disseminação – seja por exposições, relatórios, treinamentos e/ou outros meios – do conteúdo recebido pelo pessoal da STIC, nas ações de educação corporativa, em conformidade com a Portaria nº 182/2014 – GP.				
Quem mede	GAPG/STIC				
Quando medir	Trimestral (Março, Junho, Setembro e Dezembro)				
Como medir	<p>Fórmula: $IACA = (QAD / QAP) \times 100$, onde</p> <p>IACA = Índice de Aplicação do Conhecimento Adquirido pela STIC</p> <p>QAD = Quantitativo de ações de capacitação em TIC com conhecimento disseminado no período-base</p> <p>QAP = Quantitativo de ações de capacitação em TIC previstas para o período-base</p> <p>Observação: As ações de capacitação onde o conhecimento já foi adquirido por todos os envolvidos devem ser computadas como atendidas. A medição da meta de 2016 será iniciada em junho.</p>				
Onde medir	Controle administrativo do GAPG/STIC				
Histórico	2011	2012	2013	2014	2015
	-	-	-	-	-
Meta Planejada (média aritmética dos resultados trimestrais)	2016	2017	2018	2019	2020
	100%	100%	100%	100%	100%
Mínimo Aceitável	90%	90%	90%	90%	90%

PERSPECTIVA: Recursos

TEMA: Soluções

INDICADOR 3: ADERÊNCIA À ENTIC – JUD					
Objetivo Estratégico 2	PROVER SOLUÇÕES EFETIVAS DE TIC				
Tipo	Excelência	Polaridade		Quanto maior melhor	
O que mede	O índice de requisitos impostos pela ENTIC – JUD (Resolução CNJ nº 211/2015), relacionados à Infraestrutura, aos Serviços e aos Sistemas de TIC, atendidos (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: $IA_ENTICJUD = [(ReqInf + ReqSist) / Req_ENTICJUD] \times 100$, onde</p> <p>IA_ENTICJUD = Índice de Aderência à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário</p> <p>ReqInf = Quantitativo de requisitos de infraestrutura de TIC atendidos no período-base</p> <p>ReqSist = Quantitativo de requisitos de sistemas de informação atendidos no período-base</p> <p>Req_ENTICJUD = Quantitativo de requisitos relacionados à infraestrutura de TIC e sistemas de informação previstos pela ENTIC – JUD</p> <p>Observação: Necessidade de catalogação dos requisitos da ENTIC – JUD, para fins de medição do indicador, bem como de esforço corporativo no atendimento das responsabilidades constantes do Plano de Trabalho do CNJ (objeto do PAE nº 1306/2016).</p>				
Onde medir	Catálogo de Requisitos da ENTIC – JUD				
Histórico	2011	2012	2013	2014	2015
	-	-	-	-	-
Meta Planejada	2016	2017	2018	2019	2020
	-	20%	100%	100%	100%
Mínimo Aceitável	-	10%	90%	90%	90%

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	Semestralmente (Junho e Dezembro)				
Como medir	<p>Fórmula: $I_{ModTIC} = I_{ModPEst} + I_{ModPTát} + I_{ModPOP}$, onde</p> <p>$I_{ModPTIC}$ = Índice de Modelagem de Processos de Trabalho de TIC</p> <p>$I_{ModPEst}$ = Quantitativo de processos de trabalho do nível <u>estratégico</u> da área de TIC modelados no período-base</p> <p>$I_{ModPTát}$ = Quantitativo de processos de trabalho do nível <u>tático</u> da área de TIC modelados no período-base</p> <p>I_{ModPOP} = Quantitativo de processos de trabalho do nível <u>operacional</u> da área de TIC modelados no período-base</p> <p>Observação: Necessidade de identificação dos processos estratégicos, táticos e operacionais de TIC e criação de catálogo como referência (*), limitados a 40 processos, sob a responsabilidade do CETIC.</p>				
Onde medir	Catálogo de Processos de Trabalho de TIC (*)				
Histórico	2011	2012	2013	2014	2015
	-	-	-	-	-
Meta Planejada (somatório dos resultados semestrais)	2016	2017	2018	2019	2020
	20	25	30	35	40
Mínimo Aceitável	15	20	25	30	35

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 pelos guias internacionais <i>COBIT</i> e <i>ITIL</i> .				
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)				
Quando medir	Anualmente (Dezembro)				
Como medir	<p>Fórmula = Número de boas práticas implantadas no ano-base, levando-se em consideração os itens constantes dos questionários do TCU e CNJ, no que diz respeito à área de gestão de TIC</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 (*)				
Histórico	2011	2012	2013	2014	2015
	-	-	-	-	-
Meta Planejada	2016	2017	2018	2019	2020
	8	11	12	15	16
Mínimo Aceitável	6	9	10	13	14

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	Trimestralmente (Março, Junho, Setembro e Dezembro)				
Como medir	<p>Fórmula: $IEO = (OE / OD) \times 100$, onde</p> <p>IEO = Índice de Execução Orçamentária de TIC</p> <p>OE = Orçamento de TIC Executado em conformidade com o Plano de Contratações de TIC no período-base</p> <p>OD = 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.				
Histórico	2011	2012	2013	2014	2015
	-	-	-	-	-
Meta Planejada (média aritmética dos resultados trimestrais)	2016	2017	2018	2019	2020
	80%	80%	80%	80%	80%
Mínimo Aceitável	75%	75%	75%	75%	75%

INDICADOR 7: ADERÊNCIA AO PLANO DE CONTRATAÇÕES DE TIC

Objetivo Estratégico 3	APRIMORAR A GESTÃO DE TIC				
Tipo	Eficiência	Polaridade	Quanto maior melhor		
O que mede	A aderência das contratações de bens e/ou serviços de TIC ao Plano de Contratações de TIC.				
Para que medir	Garantir que as contratações de bens e/ou serviços de TIC sejam efetivadas na forma e no tempo planejados (vinculado ao Indicador Nacional 5 da ENTIC – JUD).				
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)				
Quando medir	Trimestralmente (Março, Junho, Setembro e Dezembro)				
Como medir	<p>Fórmula: $IAC = (CP / CD) \times 100$, onde</p> <p>IAC = Índice de Aderência às Contratações de TIC</p> <p>CP = Contratações de TIC Planejadas no período-base</p> <p>CD = Contratações de TIC Definidas para o período-base</p> <p>Observação: Entende-se como planejadas as contratações cujo planejamento pela respectiva equipe foi concluído na forma e no tempo definidos, respectivamente, pelo Manual de Contratações de TIC e pelo Plano de Contratações de TIC do exercício. A medição da meta de 2016 será iniciada em junho.</p>				
Onde medir	Plano de Contratações de TIC (versão que considerou o orçamento aprovado para o exercício)				
Histórico	2011	2012	2013	2014	2015
	-	-	-	-	-
Meta Planejada (média aritmética dos resultados trimestrais)	2016	2017	2018	2019	2020
	80%	80%	80%	80%	80%
Mínimo Aceitável	75%	75%	75%	75%	75%

INDICADOR 8: ADERÊNCIA AO MODELO DE CONTRATAÇÕES DE TIC

Objetivo Estratégico 4	APRIMORAR A GESTÃO DE TIC				
Tipo	Conformidade	Polaridade		Quanto maior melhor	
O que mede	A adoção do modelo de planejamento das contratações de soluções de tecnologia da informação e comunicação vigente no Tribunal.				
Para que medir	Acompanhar a aderência ao processo de trabalho estabelecido para a fase de planejamento das contratações de bens e/ou serviços de TIC, objetivando garantir o atendimento ao conjunto de recomendações dos órgãos de controle externo e minimizar os riscos inerentes.				
Quem mede	GAPGSTIC				
Quando medir	Semestralmente (Junho e Dezembro)				
Como medir	<p>Fórmula: $I_{ACTIC} = \sum [(QER / QEP) \times 100] / N$, onde</p> <p>$I_{ACTIC}$ = Índice de Aderência ao Modelo de Planejamento das Contratações de TIC</p> <p>QER= Quantitativo de Etapas Realizadas no Modelo de Planejamento de Contratações de TIC no período-base</p> <p>QEP= Quantitativo de Etapas Previstas no Modelo de Planejamento de Contratações de TIC no período-base</p> <p>N = Quantitativo de processos de planejamento de contratações de TIC, cujo demandante seja da área de TIC</p> <p>Observação: Excluem-se da meta as contratações de TIC que, porventura, sejam autorizadas pela Administração do Tribunal, para atender a demandas de caráter emergencial.</p>				
Onde medir	Processos de contratações de TIC				
Histórico	2011	2012	2013	2014	2015
	-	-	-	-	-
Meta Planejada (média aritmética dos resultados semestrais)	2016	2017	2018	2019	2020
	100%	100%	100%	100%	100%
Mínimo Aceitável	90%	90%	90%	90%	90%

INDICADOR 9: PADRONIZAÇÃO TECNOLÓGICA NO DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Objetivo Estratégico 4	PROMOVER A ADOÇÃO DE PADRÕES TECNOLÓGICOS, A INTEROPERABILIDADE E A INTEGRAÇÃO DOS SISTEMAS				
Tipo	Excelência	Polaridade	Quanto maior melhor		
O que mede	A definição e a aplicação de padrões tecnológicos no desenvolvimento dos sistemas de informação, buscando, ainda, a sua integração e interoperabilidade com outros, desde que viáveis.				
Para que medir	Acompanhar a implantação das boas práticas recomendadas pelos órgãos de controle no desenvolvimento de sistemas de informação (vinculado aos Indicadores Nacionais 6 e 7 da ENTIC – JUD).				
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)				
Quando medir	Semestralmente (Junho e Dezembro)				
Como medir	<p>Fórmula: $IPTDS = (ReqIDS / ReqEDS) \times 100$, onde</p> <p>$IPTDS =$ Índice de Padronização Tecnológica no Desenvolvimento de Sistemas de Informação</p> <p>$ReqIDS =$ Quantitativo de Requisitos Implantados no Desenvolvimento de Sistemas de informação no período-base</p> <p>$ReqEDS =$ Quantitativo de Requisitos Estabelecidos para o Desenvolvimento de Sistemas de informação no período-base</p> <p>Observação: Para o estabelecimento dos requisitos de padronização tecnológica no desenvolvimento de sistemas de informação, deverão ser observados o conjunto de requisitos constantes da Resolução CNJ nº 211/2015, o Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) e as demais boas práticas que tratem do tema.</p>				
Onde medir	Resolução CNJ nº 211/2015, Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) e demais boas práticas que tratem do tema.				
Histórico	2011	2012	2013	2014	2015
	-	-	-	-	-
Meta Planejada (média aritmética dos resultados semestrais)	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	100%	100%	100%
Mínimo Aceitável	-	-	90%	90%	90%

PERSPECTIVA: Processos Internos

TEMA: Segurança

INDICADOR 10: ADERÊNCIA À POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (POSIC)

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 e Comunicação (PoSIC) do TRE/RN, no que compete à STIC.				
Para que medir	Avaliar a aderência aos requisitos previstos pela POSIC do TRE/RN, 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	Semestralmente (Junho e Dezembro)				
Como medir	<p>Fórmula: $IAPoSIC = (IPoSIC / PoSIC) \times 100$</p> <p>IAPoSIC = Índice de Aderência à Política de Segurança da Informação e Comunicação do TRE/RN</p> <p>IPoSIC = Quantitativo de itens da PoSIC do TRE/RN implantados até o período-base</p> <p>PoSIC = Quantitativo de itens mensuráveis da PoSIC do TRE/RN</p> <p>Observação: Deverá ser elaborado, pelo CETIC, catálogo contendo os itens da PoSIC do TRE/RN, no que compete à STIC.</p>				
Onde medir	Catálogo de Segurança da Informação e Comunicação				
Histórico	2011	2012	2013	2014	2015
	-	-	-	-	-
Meta Planejada (média aritmética dos resultados semestrais)	2016	2017	2018	2019	2020
	40%	50%	60%	70%	80%
Mínimo Aceitável	35%	45%	55%	65%	75%

INDICADOR 11: GERENCIAMENTO DE RISCOS DE TIC

Objetivo Estratégico	APERFEIÇOAR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO				
Tipo	Execução	Polaridade	Quanto maior melhor		
O que mede	O percentual dos riscos gerenciados pela área de TIC.				
Para que medir	Garantir que os riscos de TIC sejam continuamente identificados, analisados, tratados, monitorados e comunicados ao Comitê Diretivo de TIC (vinculado ao Indicador Nacional 8 da ENTIC – JUD).				
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)				
Quando medir	Semestralmente (Junho e Dezembro)				
Como medir	<p>Fórmula: $(QRG / QR) \times 100$</p> <p>QRG = Quantitativo de riscos de TIC gerenciados pela área no período-base</p> <p>QR = Quantitativo de riscos de TIC identificados no período-base</p> <p>Observação: Necessidade de estabelecimento do processo Gestão de Riscos de TIC (incluindo o respectivo Plano), como condição indispensável para a medição do indicador.</p>				
Onde medir	Planos de Gestão de Riscos de TIC				
Histórico	2011	2012	2013	2014	2015
	-	-	-	-	-
Meta Planejada (média aritmética dos resultados semestrais)	2016	2017	2018	2019	2020
	-	(*)	(*)	(*)	(*)
Mínimo Aceitável	-	(*)	(*)	(*)	(*)

(*) Meta será definida quando da implantação da Política Corporativa de Gestão de Riscos

PERSPECTIVA: Justiça Eleitoral do RN - Sociedade

TEMA: Resultados

INDICADOR 12: 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: $ISatTIC = [(SatTIC\ ZEs + SatTIC\ Secretaria) / 2] \times 100$</p> <p>ISatTIC = Índice de Satisfação dos Usuários Internos de TIC</p> <p>SatTIC ZE = Média do somatório dos resultados individuais bom e ótimo na pesquisa de satisfação com as ZONAS no período-base, dividido pelo número total de clientes pesquisados</p> <p>SatTIC Secretaria = Média do somatório dos resultados individuais bom e ótimo na pesquisa de satisfação com a SECRETARIA DO TRIBUNAL no período-base, dividido pelo número total de clientes pesquisados</p> <p>Observação: Dentre as opções de resposta (péssimo, regular, bom e ótimo), será considerada a soma dos resultados “bom” e “ótimo” obtidos na pesquisa, que deverá ser elaborada pelo CETIC.</p>				
Onde medir	Pesquisa de satisfação na <i>intranet</i> sobre produtos, serviços e recursos (infraestrutura) de TIC				
Histórico	2011	2012	2013	2014	2015
	-	-	-	-	-
Meta Planejada (média aritmética dos resultados semestrais)	2016	2017	2018	2019	2020
	80%	80%	80%	80%	80%
Mínimo Aceitável	80%	80%	80%	80%	80%

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de planejamento constitui um dos principais eixos da gestão estratégica e é função essencial da Administração Pública, conforme preceitua a Constituição Federal, em seu art. 37, *caput*.

Por conseguinte, os órgãos de controle externo têm estimulado a Administração Pública a adotar mecanismos de controle para que os recursos disponibilizados garantam o retorno sobre os investimentos, aprimorem os processos internos e contribuam para o alcance das metas estabelecidas, minimizando os riscos a um nível aceitável, em especial na área de tecnologia da informação e comunicação, uma vez que a TIC passou a ser vista como oportunidade de negócio, transformando-se em um valioso recurso estratégico.

Dessa forma, planejar e gerenciar a TIC torna-se indispensável e sua efetividade depende diretamente do estabelecimento e do monitoramento contínuo de mecanismos corporativos de governança e de gestão, de forma a garantir a evolução do desempenho institucional e não somente da área de informática.

É oportuno salientar que a STIC vem buscando, paulatinamente e por meio do esforço conjunto de seus gestores e respectivas equipes de trabalho, uma cultura voltada para a excelência do desempenho e crescimento institucional, tomando-se por base o conjunto de normas, regulamentos, técnicas, ferramentas e modelos de gestão que envolvem a Governança Corporativa de TIC, cujos resultados servem para subsidiar a tomada de decisão do Comitê Diretivo de TIC e contribuir com uma gestão efetiva dos recursos orçamentários destinados à área de TIC.

Assim, vê-se a necessidade de uma atuação institucional voltada para garantir a efetividade das decisões-chaves de TIC (em especial as relativas a princípios, diretrizes e objetivos de TIC), bem como a avaliação, a direção e o monitoramento do uso efetivo da TIC, por meio da gestão do portfólio de investimentos, dos serviços, da segurança da informação e dos riscos relacionados. Não é demais ressaltar a dimensão estratégica da área de TIC, a complexidade de sua gestão e a atenção especial que vem sendo dada a este segmento, desde 2007, pelos órgãos fiscalizadores.

6. GLOSSÁRIO

- **ENTIC – JUD** – Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, estabelecido por meio da Resolução CNJ nº 211/2015.
- **Diagnóstico SWOT** - Ferramenta utilizada para fazer análise de cenário (ou análise de ambiente), sendo usado como base para gestão e planejamento estratégico de uma corporação ou empresa.
- **Governança Corporativa de TIC** – Sistema (normas, diretrizes, políticas, processos, estruturas) pelo qual o uso atual e futuro da TI é dirigido e controlado, de acordo com a NBR 38.500, item 1.6.3.
- **Indicadores** - Ferramentas de medição de determinado resultado, com a finalidade de apresentar o desempenho de uma instituição, área ou servidor, verificando, ainda, se os resultados esperados estão sendo atingidos.
- **Metas** - Quantificação de um desempenho desejado a ser medido. Durante o prazo a ser decorrido para o cumprimento da meta, deve ser realizado um acompanhamento para verificar se o curso das ações está correto.
- **Missão** – Razão pela qual a instituição existe.
- **Objetivos** – Desafios que instituição ou empresa impõe a si mesmos, a serem vencido no período de tempo abrangido pelo planejamento.
- **Perspectivas** – Focos da instituição que devem ser levados em consideração no planejamento.
- **PDTIC** – Plano resultante do processo de planejamento estratégico, contendo o conjunto de iniciativas necessárias para o alcance das metas e objetivos estratégicos propostos, as quais deverão ser desdobradas em ações e projetos.
- **PETIC** – Plano resultante do processo de planejamento estratégico, contendo fundamentalmente a identidade da instituição, seu objetivos, indicadores e metas a serem alcançadas dentro de um período geralmente de cinco anos.
- **Projeto** – Empreendimento temporário desenvolvido para criar um produto ou um serviço único (*PMBok*). Não é atividade rotineira, tem que ter prazo determinado para o fim, gerar um resultado único, algo que passou a existir após a execução do projeto.
- **TIC** – Sigla que designa a área de informática. Em vez de meramente TI (Tecnologia da Informação), a sigla incorporou o 'C', que se refere à "Comunicação", incluído, sobretudo, as tecnologias ligadas à *Internet*.
- **Valores** – Princípios basilares a serem praticados pela instituição no dia a dia, em busca dos objetivos traçados.
- **Visão** – Descrição do futuro almejado pela organização a ser atingido no período de tempo abrangido pelo planejamento.

