



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A decorative graphic consisting of several hexagons in blue, orange, and green, connected by dotted lines, forming a network-like structure. The hexagons are arranged in a roughly triangular shape, with the largest one in the center.

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC)

Maio/2017

**COMPOSIÇÃO DO PLENO DO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE**

Desembargador Roberto Barros dos Santos

PRESIDENTE

Desembargadora Maria Cezarinete de S. Augusto Angelim

VICE-PRESIDENTE

Raimundo Nonato da Costa Maia

CORREGEDOR REGIONAL ELEITORAL

Guilherme Michelazzo Bueno

MEMBRO

Marcel Bezerra Chaves

MEMBRO SUBSTITUTO

Antônio Araújo da Silva

MEMBRO

Ricardo Alexandre Souza Lagos

PROCURADOR REGIONAL ELEITORAL

**COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO -
CGOVTIC**

Roberto Barros dos Santos

PRESIDENTE

Raimundo Nonato da Costa Maia

CORREGEDOR REGIONAL ELEITORAL

Zenair Ferreira Bueno

JUÍZA DIRETORA DO FORO DA CAPITAL

Carlos Venícius Ferreira Ribeiro

DIRETOR-GERAL

Altamiro Dantas Cruz

SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO E ORÇAMENTO

Maria Verônica da Costa

SECRETÁRIA JUDICIÁRIA EM EXERCÍCIO

Rosana Magalhães da Silva

SECRETÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

CGTIC

Rosana Magalhães da Silva

SECRETÁRIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Francisco Vital de Mascarenhas Filho

COORDENADOR DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

Keith Wilian Bandeira Macedo

COORDENADOR DE LOGÍSTICA E SOLUÇÕES CORPORATIVAS

EQUIPE TÉCNICA

Clícia Quintela Freitas

Rosana Magalhães da Silva

COLABORADORES

Keith Wiliam B. Macedo

Edcley Da Silva Firmino

Francisco Vital de Mascarenhas Filho

Frankley Francalino da Rocha

Aurení Pereira Feitosa

Ilis Sandro Antônio Areno Ambrózio

SUMÁRIO

Apresentação.....	8
1. Estruturas de Tomada de Decisão sobre TIC	10
2. Diagnósticos Interno e Externo (Análise <i>SWOT</i>)	11
3. Referências.....	14
4. Estratégia de TIC da JEAC – 2017/2020.....	15
5. Considerações Finais.....	31
6. Glossário	32

CONTROLE DE VERSÕES

Data	Alteração	Efetuada pelo	Revisada pelo	Validada pelo
10/2016	Versão inicial	SPE/GSTI	Comitê de Gestão de TIC	
02/2017	Revisão	SPE	STI	Comitê de Governança de TIC - CGOVTIC

APRESENTAÇÃO

Esse é o instrumento que servirá como âncora para área de TIC deste Tribunal no próximo quadriênio (2017-2020), buscando o aprimoramento de sua gestão, a efetividade e aderência ao negócio das entregas de soluções e o aperfeiçoamento de seus mecanismos de segurança da informação, tendo como alicerce os objetivos institucionais, as recomendações oriundas dos órgãos de controle externo e as boas práticas mundialmente reconhecidas.

Nos últimos tempos, a área de TIC vem sendo obrigada a implementar processos de trabalho em decorrência de determinações externas, sobretudo do Conselho Nacional do Justiça, que buscam, entre outros, o nivelamento da infraestrutura tecnológica dos órgãos do Poder Judiciário. As maiores dificuldades para a realização dessas implementações, no prazo estabelecido, residem na pouca experiência no tema e na ausência de estrutura organizacional exclusiva na área de governança de TIC. A elaboração dos planos estratégico e diretivo e sua condução dependem de capacitação em planejamento e gestão, no alinhamento das equipes e unidades no Tribunal, na clareza dos objetivos e na melhor destinação dos recursos sob a responsabilidade deste Órgão.

A primeira iniciativa nesse sentido foi em 2008, na edição do PDTIC (2008-2010) que englobava as ações e projetos e o próprio planejamento estratégico da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), e teve como referenciais teóricos as definições estabelecidas no *Balanced Scorecard (BSC)*, uma metodologia disponível e aceita no mercado desenvolvida pelos professores da *Harvard Business School*, Robert Kaplan e David Norton, em 1992, a qual, inclusive, foi adotada oficialmente pelo Tribunal Regional Eleitoral do Acre para nortear as atividades de planejamento estratégico a partir daquele período. Para esse processo, foi elaborado um formulário de pesquisa às unidades, focado no levantamento de todas as demandas da área de tecnologia da informação (TI) além da indicação das prioridades, prazos limites, custos estimados e os prejuízos gerados pelo não atendimento da demanda.

Em 2009 foi elaborado o primeiro PETI e revisado o PDTI, para o triênio 2011-2013, oportunidade em que foi realizado o alinhamento aos objetivos estratégicos institucionais.

Na ocasião, foi utilizada uma metodologia de trabalho colaborativo com representantes das unidades, garantindo assim um alinhamento com base em objetivos e indicadores padrão. Como referência, foram utilizadas:

- a Resolução CNJ n. 90, de 29/09/2009, que dispõe sobre os requisitos de nivelamento de TIC no âmbito do Poder Judiciário;

- a Resolução CNJ n. 99, de 24/11/2009, que institui o Planejamento Estratégico de TIC no âmbito do Poder Judiciário;
- o Plano de trabalho de atendimento das metas de nivelamento de TI no âmbito da Justiça Eleitoral;
- as Diretrizes do Planejamento Estratégico de TI da Justiça Eleitoral, produto do Grupo de Trabalho do Plano de Ação das Diretrizes do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Eleitoral 2010-2014, instituído pelo Ofício-circular nº 288/GDG, da Diretoria Geral do TSE, de janeiro de 2010; e,
- a Resolução TRE-AC n. 1.362, de 15/12/2009, que institui o Planejamento Estratégico do Tribunal Regional Eleitoral de Acre para o período de 2010-2014;

Finalmente, em maio de 2015, o Tribunal Regional Eleitoral concluiu a estratégia para o período 2015-2020 e desde então passou-se a elaborar os planos de ação para o atendimento das recomendações que recaíram sobre a área de TI, que concorreram com o planejamento das eleições 2016, com retomada do processo de construção do PETIC após as eleições de outubro do mesmo ano.

Quanto aos fatores externo, acrescento que, recentemente, as instituições públicas tem sido cobradas pelos órgãos de controle e pelos conselhos administrativos acerca da instituição da Governança de TI nos Órgãos do Poder Judiciário.

Nesse Sentido, a fim de padronizar os trabalhos no âmbito da Justiça Eleitoral, foi instituído um Grupo de Trabalho de Governança de Tecnologia da Informação da Justiça Eleitoral (GOVTIC - JE), do qual este Regional participa, que têm como objetivo promover a implantação da governança de TIC nos tribunais eleitorais e manter a Secretaria do Tribunal Superior Eleitoral e as dos Tribunais Regionais Eleitorais informadas sobre o tema.

Em vista disso, em 2016, foi elaborado o Plano Geral do Projeto de implantação da Governança de TIC no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Acre.

O objetivo desse projeto é implementar, gradualmente, a governança de TI, considerando as recomendações constantes dos itens 9.1.1 a 9.1.8 e 9.6 do Acórdão nº 1.603/2008 - TCU - Plenário, de 13 de agosto de 2008, e do item 9.16 do Acórdão nº 2.471/2008 - TCU - Plenário, de 5 de novembro de 2008, que tratam da governança, gestão e uso de tecnologia da informação (TI) na Administração Pública Federal, bem como o advento da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC – JUD), objeto da Resolução CNJ nº 211/2015, e a conseqüente elaboração do Plano de Trabalho para implantação da referida norma no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Acre.

1. ESTRUTURAS DE TOMADA DE DECISÃO SOBRE TIC

A figura abaixo apresenta as estruturas de tomadas de decisão sobre a TIC, constantes da Resolução TRE/AC nº 1.706/2006 - no qual os planos estratégicos, táticos e operacionais também estão inseridos – e, ainda, os Comitês da Governança Institucional que impactam ou são impactados pela área de informática:

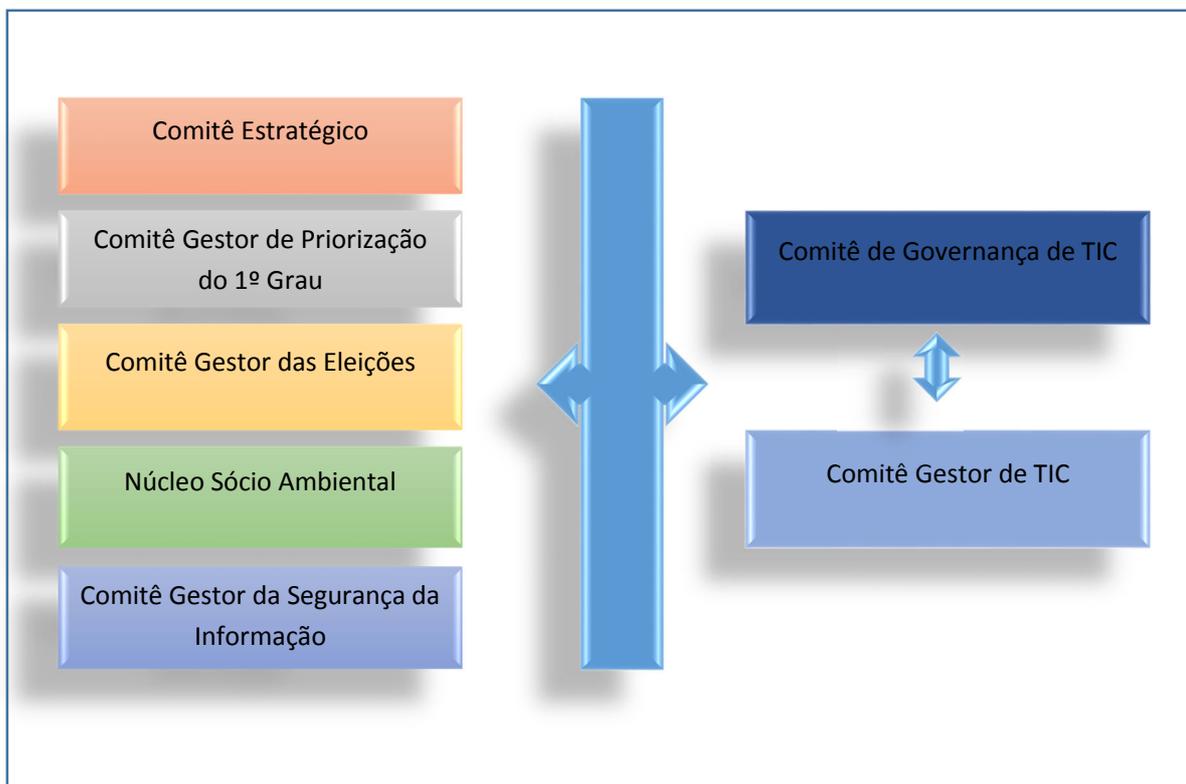


Figura 1 – Estruturas de tomada de decisões sobre a TIC do Tribunal Regional Eleitoral do Acre

A diversidade de comitês 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.

Sendo uma unidade de apoio à Governança Corporativa de TIC, a STI pleiteou, em julho de 2015, a reestruturação de sua organização administrativa, com o objetivo de 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 área de tecnologia da informação do TRE-AC 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.

A seguir, quadro contendo os cenários interno e externo vislumbrados para o período 2017/2020, demonstrando que a TIC corporativa do TRE/AC 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 STI 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. Instituição da Governança Corporativa de TIC, com os Comitês de Governança e de Gestão de TIC, sob a responsabilidade, respectivamente, da alta administração e dos gestores da STI; 4. Cargos de liderança da STI ocupados por servidores do quadro permanente; 5. Corpo funcional comprometido com as eleições e a melhoria contínua dos serviços de tecnologia da informação e comunicação; 6. Busca pela implantação de melhores práticas de gestão de serviços e Governança Corporativa de TIC; 7. Constante atualização do parque computacional; 8. Envolvimento de servidores do TRE/AC em projetos de âmbito nacional da área de TIC; 9. Facilidade de adaptação a mudanças; 10. Baixa rotatividade dos profissionais da área de TIC; 11. 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. Ausência de política de comunicação interna formalizada; 5. Baixa aderência às boas práticas de gestão e governança de TIC; 6. Espaço físico insuficiente para as unidades da STIC; 7. Falta de nivelamento de outras Secretarias em relação à matéria Governança Corporativa; 8. Ausência de sistema eficiente de gestão corporativa de segurança da informação e comunicação; 9. Ausência de sistema eficiente de gestão corporativa de riscos; 10. Deficiência de sistema de planejamento corporativo. 11. Indisponibilidade de sede própria; 12. Estrutura organizacional insuficiente e desatualizada; 13. Práticas incipientes de gestão de contratos; 14. Baixo conhecimento dos usuários de TI em segurança da informação.

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. Questionamentos sobre segurança do sistema eletrônico de votação;3. Transitoriedade da alta gestão, impactando a continuidade dos trabalhos da Secretaria;4. Alta dependência de fornecedores em relação a soluções tecnológicas;5. Falta de ampliação do corpo de servidores da área de TIC;6. Alterações legislativas prejudiciais à atuação da Justiça Eleitoral.

QUADRO 2 – DIAGNÓSTICO SWOT – AMBIENTE EXTERNO

3. REFERÊNCIAS

Para a sua elaboração, além da minuta do novo Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Acre 2015-2020 (e suas iniciativas estratégicas), também foram considerados como referências os seguintes instrumentos:

- O Planejamento Estratégico de TI do Tribunal Superior Eleitoral 2015-2020 (Anexo da Resolução TSE nº);
- O Plano Estratégico de TIC do TRE/RN (Anexo da Resolução TRE/RN 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 JEAC - 2017/2020

4.1 DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

O direcionamento estratégico da TIC corporativa foi concebido a partir da análise dos aspectos positivos e negativos observados nos planos anteriores, e do referencial estratégico institucional, definido no PEI 2015-2020, ao qual a atuação da área de TIC deve estar alinhada, resultando nas seguintes definições:

Missão

Prover, com qualidade, transparência e segurança, as soluções de TI que garantam o alcance dos objetivos institucionais da Justiça Eleitoral do Acre.

Visão

Ser reconhecida pela excelência na prestação dos serviços de TI com a máxima satisfação dos usuários, por meio da adoção de boas práticas de governança e gestão.

Atributos de Valor

- **ACESSIBILIDADE:** Garantia de acesso amplo e facilitado aos serviços prestados;
- **CELERIDADE:** Primazia pela qualidade e presteza das informações e serviços internos e externos;
- **ÉTICA:** Cultivo de uma conduta individual e institucional em consonância com princípios legais e morais;
- **IMPARCIALIDADE:** Decisão isenta de forma objetiva e neutra que leva em conta a totalidade dos interesses em questão;
- **INOVAÇÃO:** estímulo à criatividade e à busca de soluções diferenciadas;
- **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;

4.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TIC

Para o período de 2017/2020, 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 4 anos, o qual, por sua vez, também deve contemplar as demandas de capacitação e contratações diversas necessárias à execução da estratégia de TIC.

MAPA ESTRATÉGICO DE TIC 2016/2020 DA JUSTIÇA ELEITORAL DO ACRE

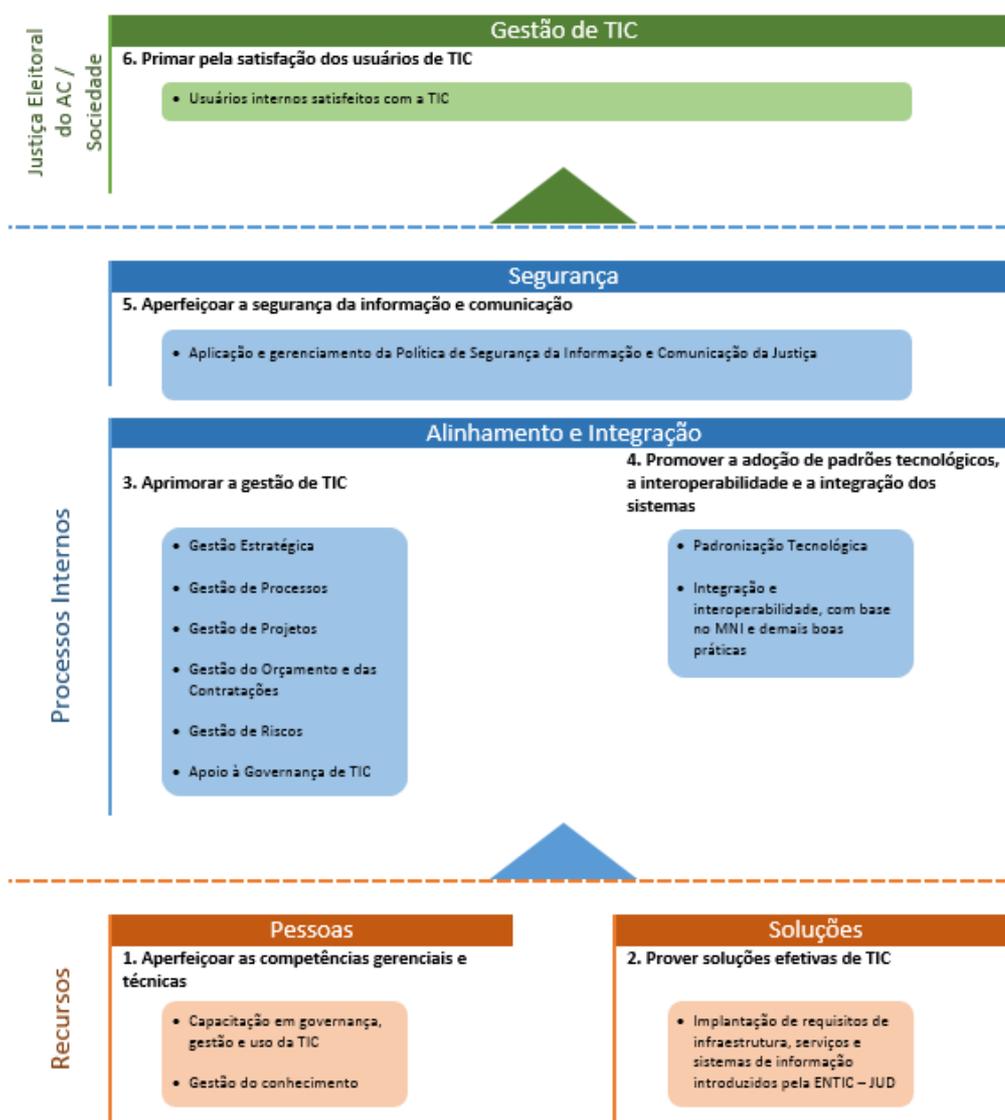


Figura 2 – Mapa Estratégico de TIC da Justiça Eleitoral do Acre – 2017/2020

A seguir, quadro que demonstra a relação entre os diversos elementos do Mapa Estratégico de TIC 2017/2020 da Justiça Eleitoral do Acre:

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
Justiça Eleitoral do AC / 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 2017/2020:

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 ACRE – 2016/2020		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TIC DO TRE-AC - 2017/2020					
PERSPECTIVA	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO	1. Aperfeiçoar as competências gerenciais	2. Prover soluções efetivas de TIC	3. Aprimorar a gestão de TIC	4. Promover a adoção de padrões tecnológicos, a interoperabilidade e a	5. Aperfeiçoar a segurança da informação e	6. Primar pela satisfação dos usuários de TIC
SOCIEDADE	1. Garantia dos direitos à cidadania						
PROCESSOS INTERNOS	2. Combate à corrupção e à improbidade administrativa						
	3. Fortalecimento da segurança do processo eleitoral						
	4. Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.						
	5. Aprimoramento da comunicação institucional.						
RECURSOS	6. Melhoria da gestão de pessoas.						
	7. Aperfeiçoamento da gestão de custos.						
	8. Instituição da governança judiciária						
	9. Melhoria da infraestrutura e governança de TIC						

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 2017/2020, 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 2017/2020 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 quadriênio, 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 2017.

A seguir, conjunto de 10 (dez) indicadores de desempenho planejados para este quadriênio, apresentados na forma resumida e completa, para fins de compreensão de sua associação aos objetivos estratégicos definidos para 2017/2020:

OBJETIVO ESTRATÉGICO DE TIC	INDICADOR
1 – Aperfeiçoar as Competências Gerenciais e Técnicas	1 – Execução do Plano Anual de Capacitação
2 – Prover Soluções Efetivas de TIC	2 – Aderência à ENTIC-JUD
3 – Aprimorar a Gestão de TIC	3 – Modelagem de Processos de TIC
	4 – Crescimento em Gestão de TIC
	5 – Execução Orçamentária de TIC
	6 – Aderência ao Plano de Contratações de TIC
4 - Promover a Adoção de Padrões Tecnológicos, a Interoperabilidade e a Integração dos Sistemas	7 – Padronização Tecnológica no Desenvolvimento de Sistemas
5 – Aperfeiçoar a Segurança da Informação e Comunicação	8 – Aderência à Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC)
	9 – Gerenciamento de Riscos de TIC
6 – Primar pela Satisfação dos Usuários Internos de TIC	10 – 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 STI (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	GSTI			
Quando medir	Anualmente (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 TI (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)			
Meta Planejada	2017	2018	2019	2020
	75%	75%	75%	75%
Mínimo Aceitável	70%	70%	70%	70%

PERSPECTIVA: Recursos

TEMA: Soluções

INDICADOR 2: 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 de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - (CGTIC)			
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 SEI nº 0000622-07.2016.6.24.8000).</p>			
Onde medir	Catálogo de Requisitos da ENTIC – JUD			
Meta Planejada	2017	2018	2019	2020
	20%	50%	100%	100%
Mínimo Aceitável	10%	40%	80%	90%

PERSPECTIVA: Processos Internos

TEMA: Alinhamento e Integração

INDICADOR 3: 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 TI, por meio da padronização e melhoria de seus processos de trabalho.			
Quem mede	Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - (CGTIC)			
Quando medir	Anualmente (Dezembro)			
Como medir	Fórmula: $I_{ModTIC} = (Q_{ModAno} / Q_{MapTIC}) * 100$, onde: Q_{MapTIC} = Somatório de todos os processos a serem mapeados no ano $I_{ModPTIC}$ = Índice de Modelagem de Processos de Trabalho de TIC Q_{ModAno} = Quantitativo de processos de trabalho da área de TIC modelados no período-base Observação: Necessidade de identificação da quantidade de processos de TIC			
Onde medir	Catálogo de Processos de Trabalho de TIC (*)			
Meta Planejada	2017	2018	2019	2020
	20%	40%	70%	100%
Mínimo Aceitável	10%	20%	30%	80%

INDICADOR 4: 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, 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 de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - (CGTIC)			
Quando medir	Anualmente (Dezembro)			
Como medir	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 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 CGTIC.			
Onde medir	Catálogo de Gestão de TIC (*)			
Meta Planejada	2017	2018	2019	2020
	8	13	15	20
Mínimo Aceitável	6	9	10	15

INDICADOR 5: 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 de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - (CGTIC)			
Quando medir	Anualmente (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 TI e a versão do Plano de Contratações de TI após a aprovação do orçamento.</p>			
Onde medir	Plano de Contratações de TI e relatório de execução orçamentária de TI, este fornecido pela SPEO/COFIN/SAO.			
Meta Planejada	2017	2018	2019	2020
	80%	80%	80%	80%
Mínimo Aceitável	75%	75%	75%	75%

INDICADOR 6: 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 de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - (CGTIC)			
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)			
Meta Planejada	2017	2018	2019	2020
	80%	80%	80%	80%
Mínimo Aceitável	75%	75%	75%	75%

INDICADOR 7: 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 de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - (CGTIC)			
Quando medir	Semestralmente (Junho e Dezembro)			
Como medir	<p>Fórmula: $IPTDS = (ReqIDS / ReqEDS) \times 100$, onde</p> <p>$IPTDS = \text{Índice de Padronização Tecnológica no Desenvolvimento de Sistemas de Informação}$</p> <p>$ReqIDS = \text{Quantitativo de Requisitos Implantados no Desenvolvimento de Sistemas de informação no período-base}$</p> <p>$ReqEDS = \text{Quantitativo de Requisitos Estabelecidos para o Desenvolvimento de Sistemas de informação no período-base}$</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.			
Meta Planejada	2017	2018	2019	2020
	-	50%	60%	70%
Mínimo Aceitável	-	40%	50%	60%

PERSPECTIVA: Processos Internos

TEMA: Segurança

INDICADOR 8: 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 da JE, no que compete à STI.			
Para que medir	Avaliar a aderência aos requisitos previstos pela POSIC da JE, no que compete à STI, objetivando assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade da informação gerada ou recebida pela instituição.			
Quem mede	Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - (CGTIC)			
Quando medir	Anualmente (Dezembro)			
Como medir	<p>Fórmula: $IAPoSIC = (IPoSIC / PoSIC) \times 100$</p> <p>IAPoSIC = Índice de Aderência à Política de Segurança da Informação e Comunicação da JE</p> <p>IPoSIC = Quantitativo de itens da PoSIC da JE implantados até o período-base</p> <p>PoSIC = Quantitativo de itens mensuráveis da PoSIC da JE</p> <p>Observação: Deverá ser elaborado, pelo CGTIC, catálogo contendo os itens da PoSIC da JE, no que compete à STI.</p>			
Onde medir	Catálogo de Segurança da Informação e Comunicação			
Meta Planejada	2017	2018	2019	2020
	50%	60%	70%	80%
Mínimo Aceitável	45%	55%	65%	75%

INDICADOR 9: GERENCIAMENTO DE RISCOS DE TIC				
Objetivo Estratégico 5	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 de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - (CGTIC)			
Quando medir	Anualmente (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			
Meta Planejada	2017	2018	2019	2020
	(*)	(*)	(*)	(*)
Mínimo Aceitável	(*)	(*)	(*)	(*)

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

PERSPECTIVA: Justiça Eleitoral do Acre - Sociedade

TEMA: Resultados

INDICADOR 10: 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 STI (vinculado ao Indicador Nacional 9 da ENTIC – JUD).			
Quem mede	Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - (CGTIC)			
Quando medir	Anualmente (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 CGTIC.</p>			
Onde medir	Pesquisa de satisfação na <i>intranet</i> sobre produtos, serviços e recursos (infraestrutura) de TIC			
Meta Planejada	2017	2018	2019	2020
	80%	80%	80%	80%
Mínimo Aceitável	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 TI passou a ser vista como oportunidade de negócio, transformando-se em um valioso recurso estratégico.

Dessa forma, planejar e gerenciar a TI 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 STI 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 de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGOVTIC e contribuir com uma gestão efetiva dos recursos orçamentários destinados à área de TI.

Assim, observa-se a necessidade de uma atuação institucional voltada para garantir a efetividade das decisões-chaves de TI (em especial as relativas a princípios, diretrizes e objetivos de TIC), bem como a avaliação, a direção e o monitoramento do uso efetivo da TI, 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.