



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

**ATA DE REUNIÃO N. 19/2020 - CGESTIC**

**I . Identificação da Reunião**

Data	Horário		Local	Coordenador
	Início	Término		
20.07.2020	14h30	16h40	Videoconferência	Marcos Flávio Nascimento Maia

**II. Objetivo**

Reunião do CGesTIC para tratar sobre a seguinte pauta:

1. Pendências de reuniões anteriores:

- 1.1. COSIS - Contato com STI do TJRN - GPSJus
  - 1.2. COINF - Cumprir obrigações da ETIR
  - 1.3. Gestão de Riscos - Pendência dos processos da COINF E COSIS
  - 1.4. COINF/SSI - Atualização do Catálogo de Serviços e Catálogo de Soluções de TIC
2. Medição de desempenho - Indicadores do PETIC
- 2.1 Acompanhamento semestral : I1, I2, I3, I4 e I8
  - 2.2 Acompanhamento trimestral : I6 ( Execução Orçamentária de TIC)
  - 2.3 Medição semestral:
    - a. I9 (Pesquisa do Cliente Interno de TIC)
    - b. I10 (Satisfação com os Sistemas Desenvolvido)
    - c. I11(Satisfação de Atendimento de Chamado)

3. Acompanhamento dos processos de planejamento das contratações

**III. Participantes**

Nome	Lotação	Assinatura
Marcos Flávio Nascimento Maia	STIC	
Osmar Fernandes de Oliveira Júnior	COSIS	
Tyronne Dantas de Medeiros	COTEL	
Carlos Magno do Rozário Câmara	COINF	
Dina Márcia Vasconcelos Maranhão da Câmara	GAPSTIC	
Jussara de Gois Borba Melo Diniz	GAPSTIC	



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

**IV. Discussão da Pauta**

Nº	Descrição/Decisão	Responsável
01	<p>1. Contratação do Backbone secundário</p> <p>Marcos iniciou a reunião relatando a situação da contratação do backbone secundário. Diante da homologação do pregão da nova empresa contratada, na data de hoje, não será realizado novo contrato emergencial, mantendo-se a renovação excepcional com a BSB e a Interjato até o início das atividades das novas empresas vencedoras dos certames, passando diretamente para os novos fornecedores. No caso do maior enlace, a CINTE se prontificou em realizar as instalações com a maior brevidade possível.</p>	Marcos Maia
02	<p>2. Pendências de reuniões anteriores:</p> <p><u>2.1. COSIS - Contato com STI do TJRN - GPSJus</u></p> <p>Osmar informou que entrou em contato com a área técnica do TJRN, informando que a solução é desenvolvida como um BI, utilizando o “pentaho”, informando que estará agendando nova reunião com a área técnica de lá, inclusive com o desenvolvedor, para entender se é possível importar a solução ou desenvolvê-la aqui pelo TRE/RN, mas, que ainda não tem as respostas finais. Aproveitando o momento, Osmar ressaltou a preocupação com o aumento das demandas por desenvolvimento de BI, momento pelo qual, ressaltou a necessidade de formação de um grupo para tratar sobre o BI no âmbito na COSIS e, possivelmente, no futuro, com alguém da SRI/COINF. Marcos autorizou que fosse montado o grupo, internamente, com as pessoas indicadas por Osmar (ele mesmo, Sanderson (SNT), Diego (SDS) e ver na SBDS se seria Narciso e/ou Wendell).</p> <p><u>2.2. COINF - Cumprir obrigações da ETIR</u></p> <p>Carlos magno informou que foi realizada reunião dia 06.07, tendo deliberado pela divisão do grupo para pesquisa em outros Tribunais se os serviços já foram instituídos, devendo novamente reunir-se dia 22.07, para novas deliberações.</p> <p><u>2.3. Gestão de Riscos - Pendência dos processos da COINF E COSIS</u></p> <p>Carlos Magno e Osmar informaram que os processos já foram analisados e que já é possível apresentar na próxima segunda-feira, dia 27/07.</p> <p><u>2.4. COINF/SSI - Atualização do Catálogo de Serviços e Catálogo de Soluções de TIC</u></p> <p>Dina informou que Denilson realizou a atualização do Catálogo de Serviços e o Catálogo de Soluções a partir da planilha validada pelo CGesTIC em maio, no entanto, a planilha base foi atualizada, devendo ser feita nova conferência pela SSI dos sistemas com informações atualizadas. De toda forma, Marcos destacou que não será necessária nova validação pelo CGesTIC, devendo, tão logo estejam concluídas, ser encaminhadas as minutas de alteração das portarias e/ou respectivas publicações.</p>	Todos os participantes



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

03	<p>3. Medição de desempenho - Indicadores do PETIC</p> <p>3.1 Acompanhamento semestral : I1, I2, I3, I4 e I8 Foram apresentados os acompanhamentos dos indicadores I1, I2, I3 e I4 e realizado o acompanhamento do I8, por todos os participantes.</p> <p>3.2 Acompanhamento trimestral : I6 ( Execução Orçamentária de TIC) Foi apresentado o acompanhamento trimestral do I6, que acompanha a execução orçamentária de TIC a partir do orçamento de TIC disponibilizado para o ano-base.</p> <p>3.3 Medição semestral:</p> <p>a. I9 (Pesquisa do Cliente Interno de TIC) - Encontra-se aguardando o prazo para encerramento da pesquisa, em 31.07.</p> <p>b. I10 (Satisfação com os Sistemas Desenvolvidos) - Encontra-se pendente de envio do questionário sobre o sistema SICRO</p> <p>c. I11(Satisfação de Atendimento de Chamado) - Foi apresentada a medição referente ao I11.</p> <p>Todas as medições e acompanhamentos validados na reunião de hoje encontram-se no Anexo 1 desta ata.</p>	Todos os participantes
04	<p>4. Acompanhamento dos processos de planejamento das contratações</p> <p>Foi apresentado o acompanhamento das etapas de planejamento das contratações de TIC, destacando-se as etapas que estão em atraso e as que estão próximas de se vencer. Foram realizados ajustes nos prazos de planejamento das contratações de sustentação de software e de suporte às equipes da gestão de infraestrutura para ser validado pelo próximo CGovTIC.</p>	Todos os participantes
05	<p>5. Levantamento das revisões das atribuições das unidades</p> <p>Marcos ressaltou com os coordenadores que será realizada uma pequena reestruturação da STIC no início da nova gestão, momento em que devem ser ajustadas as competências das unidades das COSIS e COINF conforme dito nas reuniões setoriais. As propostas de modificações devem ser encaminhadas ao Gabinete até 24.07.</p>	Marcos Maia
06	<p>6. Agendamento das seguintes reuniões:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Apresentação do Plano de Eleições: 28.07.2020</li><li>- Pendências de ações da Segurança da Informação e análise do curso de capacitação cedido pelo TRE/PE: 23.07.2020</li><li>- Reunião com os participantes do grupos de estudo de Segurança em Sistemas e Serviços, criados na reunião STIC n. 05/2020: 23.07.2020</li></ul>	Todos os participantes



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

**V. Pendências Identificadas**

Nº	Pendências	Responsável	Data limite
01	Envio das revisões das competências das unidades da COSIS e COINF	Carlos Magno e Osmar	24.07.2020

**VI. Fechamento da Ata**

Data	Nome do relator	Assinatura
20.07.2020	Dina Márcia Vasconcelos Maranhão da Câmara	



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

## **ANEXO I**

### **REUNIÃO N. 19/2020 - CGesTIC**

## MEDIÇÃO DE DESEMPENHO - INDICADORES DO PETIC - 2018

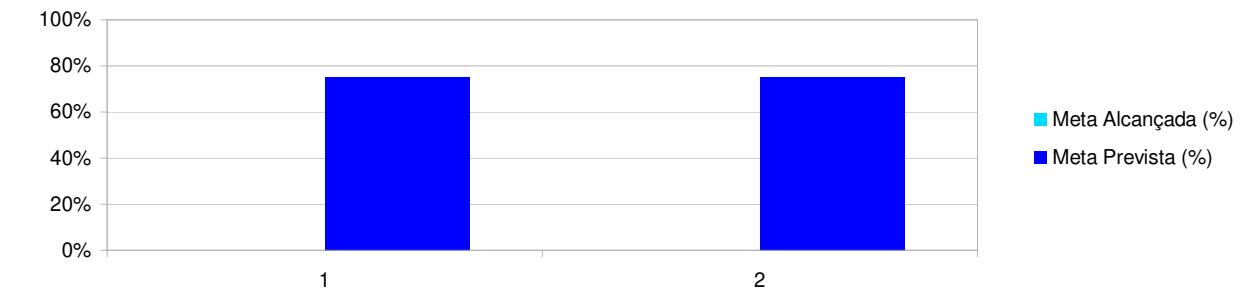
INDICADOR 1: INDICADOR 1: CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA STIC			
Objetivo Estratégico 1	APERFEIÇOAR AS COMPETÊNCIAS GERENCIAIS E TÉCNICAS		
Tipo	Efetividade	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	A proporção dos servidores de TIC capacitados.		
Para que medir	Acompanhar a realização das ações de capacitação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

Servidor	Cursos	Carga Horária	Total
Marcos Flávio Nascimento Maia	VII SEMINÁRIO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SUSTENTÁVEL DO PODER JUDICIÁRIO	7	9
	Aplicação da Inteligência Artificial no Setor Público	2	
Osmar Fernandes de Oliveira Júnior	VII SEMINÁRIO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SUSTENTÁVEL DO PODER JUDICIÁRIO	7	9
	Aplicação da Inteligência Artificial no Setor Público	2	
George Melo de Freitas Barbalho	VII SEMINÁRIO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SUSTENTÁVEL DO PODER JUDICIÁRIO	7	7
José Frank Viana da Silva	VII SEMINÁRIO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SUSTENTÁVEL DO PODER JUDICIÁRIO	6	6
Jussara de Gois Borba Melo Diniz	VII SEMINÁRIO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SUSTENTÁVEL DO PODER JUDICIÁRIO	6	6

Acompanhamento dos resultados					
Indicador 1 - Indicador 1 - CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA STIC					Ano: 2020
Período	Variáveis		Meta	Resultados	
	Qtd_Cap_Serv = Quantidade de servidores que participaram de no mínimo 40 horas de capacitação..	Qtd_Total_Serv = Quantidade total de servidores lotados na STIC.	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da Meta (%)
Acompanhamento 1º Semestre	0	46	75%	0%	0,0%
Medição Anual			75%	#DIV/0!	#DIV/0!

OBSERVAÇÃO:

Indicador 1 - Capacitação dos servidores da STIC



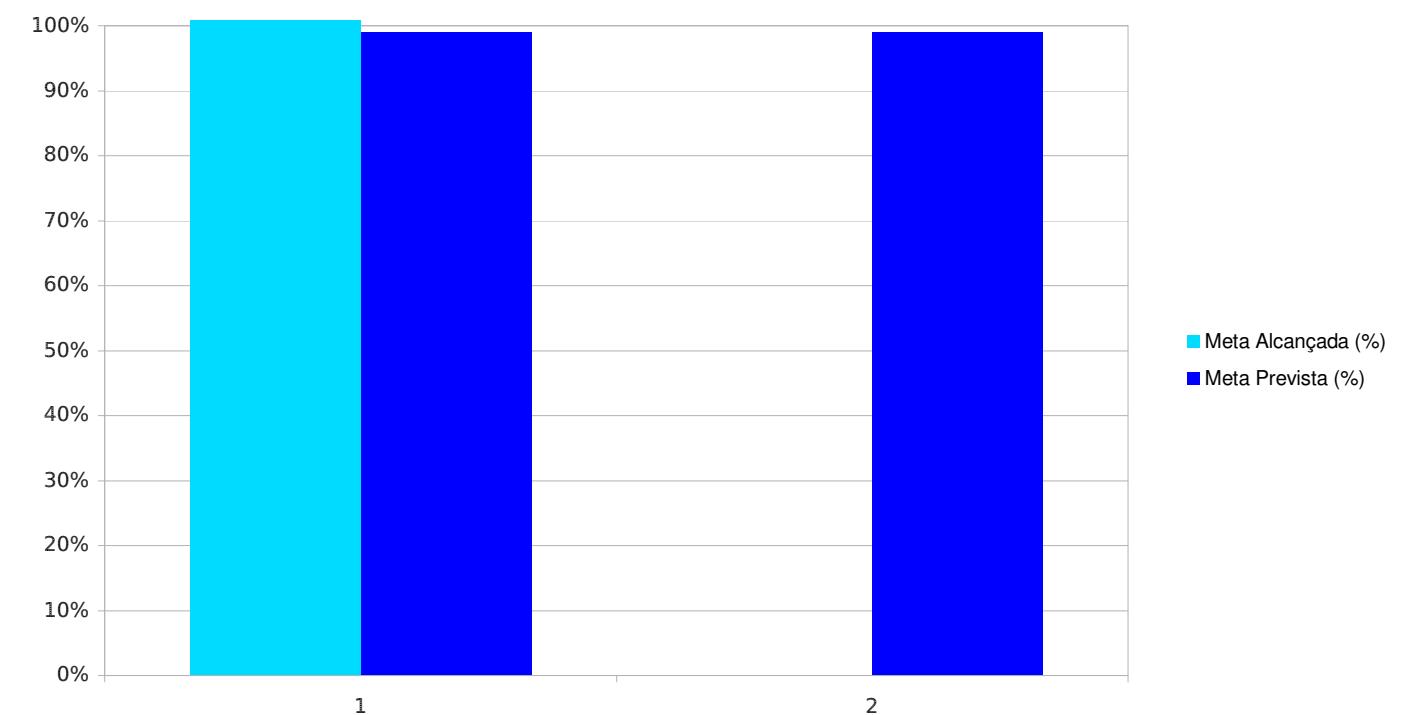
■ Meta Alcançada (%)  
■ Meta Prevista (%)

INDICADOR 2: DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC			
Objetivo Estratégico 2	PROVER SOLUÇÕES EFETIVAS DE TIC		
Tipo	execução	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	A disponibilidade dos serviços de Infraestrutura prestados pela Secretaria de TIC.		
Para que medir	Garantir a efetividade e continuidade de serviços relevantes de TIC		
Quem mede	SEÇÃO DE REDES E INFRAESTRUTURA (SRI)		
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual.		
Como medir	<p>Fórmula: IDisp_Serv_Infra = ( Disp_Wmail + Disp_Wifi + Disp_NRede + Disp_Backup )/4, onde:</p> <p>Disp_Wmail = Índice de disponibilidade do serviço de Webmail (sistema utilizado para comunicação através de e-mail).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Método de avaliação:</li> <li>- autenticação no webmail disponível;</li> <li>- serviços de pop3, pop3s, imap, imaps, smtp e smtpts disponíveis;</li> </ul> <p>* Período de medição: 24x7 (24 horas x 7 dias por semana), exceto o período de manutenção (atualmente, o backup semanal contempla o período de 21h do sábado até 10h30min da manhã do domingo).</p> <p>Disp_Wifi = Índice de disponibilidade da infraestrutura de redes sem fios (serviço para acesso a internet através de dispositivos móveis nos prédios sede, fórum da Capital e COJE).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Método de avaliação:</li> <li>- disponibilidade, na rede, da controladora do serviço de Wi-Fi;</li> </ul> <p>* Período de medição: 24x7 (24 horas x 7 dias por semana)</p> <p>Disp_NRede = Índice de disponibilidade do núcleo de rede do datacenter da Secretaria do TRE-RN, responsável pela interligação da JERN as unidades internas e externas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Método de avaliação:</li> <li>- disponibilidade, na rede, do switch de core SWC-SEC04K-001;</li> </ul> <p>* Período de medição: 24x7</p> <p>Disp_Backup = Índice de disponibilidade da área de backup (serviço de rede responsável pela área compartilhada de arquivos das unidades e usuários).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Método de avaliação:</li> <li>- serviço de compartilhamento (smb) disponível no storage;</li> </ul> <p>* Período de medição: 24x7</p>		
Onde medir	Sistema de monitoramento Zabbix		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	97%	98%	99%
Mínimo Aceitável	95%	96%	97%

Acompanhamento dos resultados							
INDICADOR 2: DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC							Ano: 2020
Período	Variáveis				Meta	Resultados	
	DWe = Índice de disponibilidade do serviço de Webmail	DWi = Índice de disponibilidade da infraestrutura de redes sem fios	DNR = Índice de disponibilidade do núcleo de rede do datacenter da Secretaria	DAB = Índice de disponibilidade da área de backup	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da Meta (%)
Acompanhamento 1º semestre	99,77	99,99	100	98,4	99%	99,54	100,55
Medição Anual					99%	0,00%	0,00%

#### OBSERVAÇÃO:

#### Indicador 2 - Disponibilidade de serviços de infraestrutura de TIC

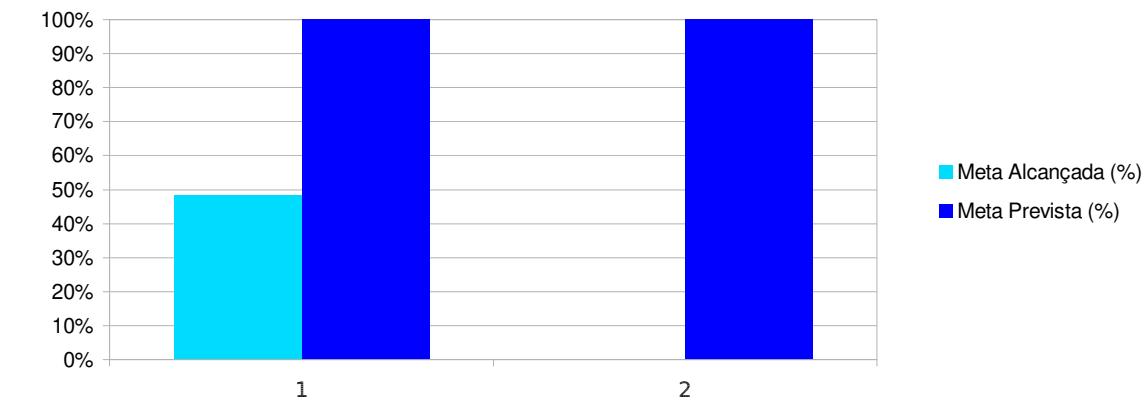


INDICADOR 3: DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS DESENVOLVIDOS			
Objetivo Estratégico 2	PROVER SOLUÇÕES EFETIVAS DE TIC		
Tipo	Eficiência e eficácia	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O percentual direto de sistemas devidamente documentados		
Para que medir	Fazer a gestão da documentação dos sistemas, mantendo atualizada a documentação técnica de cada sistema e disponibilizando manuais e orientações claras e objetivas para os usuários.		
Quem mede	Coordenadoria de Sistemas		
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual.		
Como medir	<p>Fórmula: IDoc_Sist = <math>(\sum \text{Sist_Doc} / \sum \text{Sist}) \times 100</math> onde:</p> <p>IDoc_Sist = Índice de documentação de sistemas desenvolvidos no TRE/RN</p> <p>Sist_Doc = Quantitativo de sistemas desenvolvidos pela equipe técnica da Coordenadoria de Sistemas do TRE/RN com documentação.</p> <p>Sist = Quantitativo total de sistemas desenvolvidos, em produção (utilização), pela equipe técnica da Coordenadoria de Sistemas do TRE/RN.</p> <p>Observação: O quantitativo de sistemas desenvolvidos com documentação é cumulativo, ano a ano.</p>		
Onde medir	Coordenadoria de Sistemas		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	50%	80%	100%
Mínimo Aceitável	45%	75%	95%

Acompanhamento dos resultados				
INDICADOR 3: DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS DESENVOLVIDOS				Ano: 2020
Período	Variáveis		Meta	Resultados
	SISTEMASdocumentados = Quant.de sistemas com documentação	SISTEMAS – Quant. total de sistemas desenvolvidos pela CS	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)
Acompanhamento 1º semestre	28	58	100%	48%
Medição Anual			100%	#DIV/0!

#### OBSERVAÇÃO:

Indicador 3 - Documentação de sistema desenvolvidos



Medição 1º semestre	Medição 2º semestre
Sistemas documentados até final 2019	Sistemas documentados até final 2020
26	56
Sistemas desenvolvidos pela CS até final 2019	Sistemas desenvolvidos pela CS até final 2020
56	
Sistemas documentados no 1º semestre de 2020	Sistemas documentados no 2º semestre de 2020
2	
Sistemas desenvolvidos no 1º semestre de 2020	Sistemas desenvolvidos no 2º semestre de 2020
2	

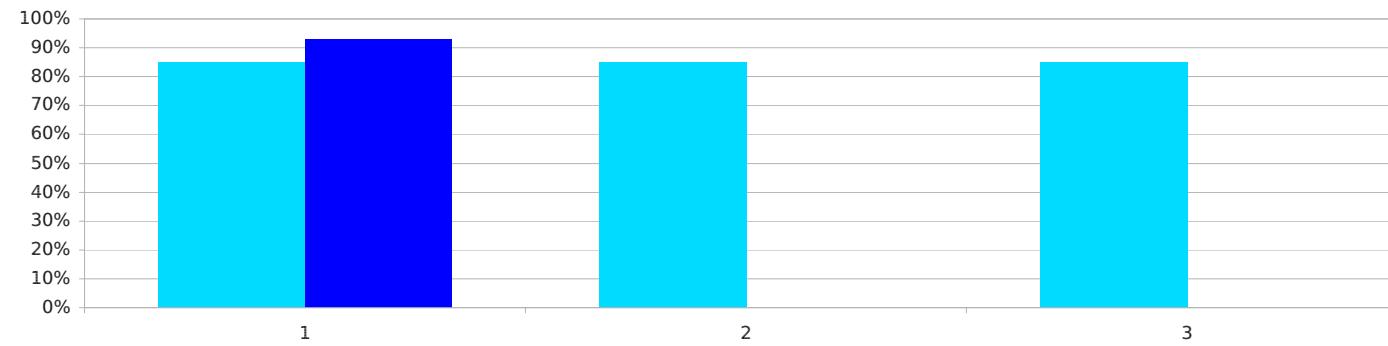
INDICADOR 4: MODELAGEM DE PROCESSOS DE TIC			
Objetivo Estratégico 3	APRIMORAR A GESTÃO DE TIC		
Tipo	Execução	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O quantitativo dos principais processos de trabalho dos níveis estratégico, tático e operacional da área de TIC modelados.		
Para que medir	Garantir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

Acompanhamento dos resultados								
INDICADOR 4: MODELAGEM DE PROCESSOS DE TIC								Ano: 2020
Período	Variáveis					Meta	Resultados	
	QmodPEst = Quant. de processos de trabalho do nível estratégico da área de TIC modelados	QmodPTát = Quant. de processos de trabalho do nível tático da área de TIC modelados	QmodPOp = Quant.de processos de trabalho do nível operacional da área de TIC modelados	Total de processos de trabalho da área de TIC modelados	QTotProc = Quant.de processos de trabalho no catálogo de processos da área de TIC *		Meta Prevista	Meta Alcançada
Acompanhamento 1º Semestre	0	6	47	53	57	85%	93%	109,4%
Acompanhamento 2º Semestre					61	85%	0%	0,0%
Medição Anual					61	85%	0%	0,0%

**OBSERVAÇÃO:** \*Quantidade de processos modelados no 1º semestre é o total de processos modelados em anos anteriores + processos modelados no 1º semestre 2020  
\*\* Quantidade de processos modelados no 2º semestre 2020.

#### Indicador 4 - Modelagem de processos de TIC

■ Meta Prevista ■ Meta Alcançada

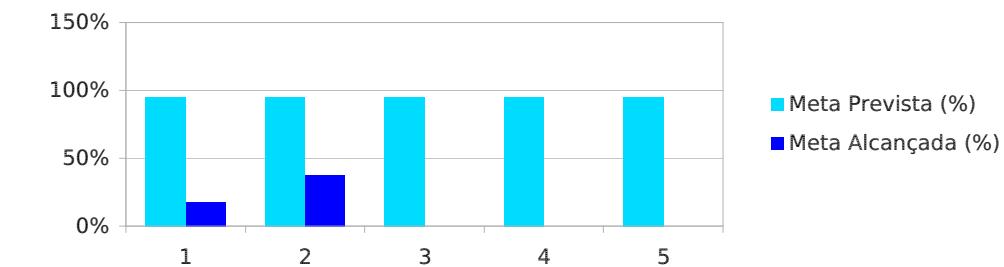


INDICADOR 6: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC			
APRIMORAR A GESTÃO DE TIC			
Objetivo Estratégico 3			
Type	Eficiência	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	A execução orçamentária de TIC.		
Para que medir	Garantir que as contratações de bens e/ou serviços de TIC sejam efetivadas dentro da disponibilidade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

Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 6: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC				Ano: 2020	
Período	Variáveis	Meta	Resultados		
1º Trimestre	OE - Orçamento de TIC Executado em conformidade com o Plano de Contratações de TIC no período base	OD - Orçamento de TIC Disponibilizado para o ano-base	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da Meta (%)
1º Trimestre	626.465,22	3.606.384,00	95%	17%	18%
2º Trimestre	1.357.567,54	3.606.384,00	95%	38%	40%
3º Trimestre		3.606.384,00	95%	0%	0%
4º Trimestre		3.606.384,00	95%	0%	0%
Anual	0,00	3.606.384,00	95%	0%	0%

OBSERVAÇÃO. Em relação ao Orçamento total da STIC em 17.07.2020, cujo montante é R\$ 7.578.437,00, a execução, até 30.06, é de 17,91%

Indicador 6 - Execução Orçamentária De TIC



INDICADOR 8: ADERÊNCIA À POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA JE (PSI)				
Objetivo Estratégico 5 APERFEIÇOAR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO				
Tipo Conformidade Polaridade Quanto maior melhor				
O que mede	O percentual de implantação dos itens mensuráveis contidos na Política de Segurança da Informação (PSI), no âmbito da Justiça Eleitoral (Resolução TSE n.º 23.501/2016), nos itens de exclusiva atuação da STIC.			
Para que medir	Avaliar a aderência aos requisitos previstos pela PSI do TSE, no que compete à STIC, objetivando assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade da informação gerada ou recebida pela instituição.			
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)			
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual.			
Como medir	<p>Fórmula: <math>I_{ader\_pol\_seg\_inf} = (S \text{ Grau\_Atend\_Req} / \text{Pont\_Máx}) \times 100</math>, onde:</p> <p><math>I_{ader\_pol\_seg\_inf}</math> = Índice de Aderência à Política de Segurança da Informação do TSE</p> <p>Grau_Atend_Req = Grau de Atendimento ao Requisito (0, 25, 50, 75 ou 100)</p> <p>Pont_Máx = Pontuação máxima a ser obtida quando todos os requisitos tem grau de atendimento 100%</p> <p>Observação: A medição se dará pelo preenchimento de tabela anexa, elaborada a partir da Resolução TSE N.º 23.501/2016, de acordo com o grau de atendimento a cada um dos requisitos da norma que são de responsabilidade da STIC, quanto à Segurança da Informação no TRE/RN.</p> <p>Para cada requisito deverá ser avaliado o grau de atendimento, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 - Para quando o TRE/RN não atender em nenhuma determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão;</li> <li>25 - Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 25% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão;</li> <li>50 - Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 50% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão;</li> <li>75 - Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 75% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão;</li> <li>100 - Para quando o TRE/RN atender totalmente, ou seja, 100% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão.</li> </ul> <p>Para o cálculo, deverá somar-se a pontuação obtida no grau de atendimento de cada quesito e verifica-se o atendimento em comparação à pontuação máxima possível (quando todos os requisitos recebem nota 100).</p>			
Onde medir	Tabela com catálogo de Requisitos da PSI - TSE			
Meta Planejada	2018	2019	2020	
Minimo Aceitável	45%	55%	65%	

Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 8: ADERÊNCIA À POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA JE (PSI)				Ano: 2020	
Período	Variáveis		Meta Prevista (%)	Resultados	
	GrauAtendReq = Grau de Atendimento ao Requisito (0, 25, 50, 75 ou 100)	PontMáx = Pontuação Máxima a ser obtida quando todos os requisitos tem grau de atendimento 100%.		Meta Alcançada (%)	Alcance da Meta (%)
Acompanhamento 1º Semestre	575	900	70%	64%	91%
Medição Anual		900	70%	0%	0,00%

#### OBSERVAÇÃO:

#### Indicador 8 - Aderência à política de segurança da informação no âmbito da JE (PSI)

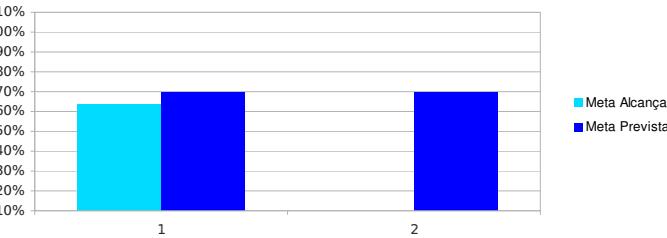


TABELA PARA PREENCHIMENTO DE ÍNDICE DE ADERÊNCIA À PSI - TSE			
Artigo	Descrição	GRAU DE ATENDIMENTO (100%, 75%, 50%, 25% E 0%)	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Art. 15.	Deverá ser elaborado um Processo de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes de Computadores, visando impedir, interromper ou minimizar o impacto de uma ação maliciosa ou acidental.	25	100
Art. 19.	O Processo de Desenvolvimento de Software dos Tribunais Eleitorais deverá contemplar atividades específicas que garantam maior segurança para os sistemas utilizados, de forma a preservar o ambiente tecnológico, assim como prevenir possíveis incidentes de segurança com os dados desses sistemas ou com a infraestrutura utilizada.	25	100
Art. 20. Caput	Toda a informação classificada, em qualquer grau de sigilo, produzida, armazenada ou transmitida pelo Tribunal, em parte ou totalmente, por qualquer meio eletrônico, deverá ser protegida com recurso criptográfico.	0	100
Art.26 Parágrafo único.	Caberá ainda à ETIR elaborar o Processo de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes de Computadores no âmbito do Tribunal Eleitoral.	25	100
Caput	Compete à Secretaria de Tecnologia da Informação:		
I	apoiar a implementação desta PSI;	100	100
II	prover os ativos de processamento necessários ao cumprimento desta PSI;	100	100
III	garantir que os níveis de acesso lógico concedidos aos usuários estejam adequados aos propósitos do negócio e condizentes com as normas vigentes de segurança da informação;	100	100
IV	disponibilizar e gerenciar a infraestrutura necessária aos processos de trabalho da ETIR;	100	100
V	executar as orientações técnicas e os procedimentos estabelecidos pela Comissão de Segurança da Informação.	100	100
<b>TOTAIS</b>		575	900
<b>PERCENTUAL DE ADERÊNCIA</b>		64%	

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

Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 11: SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO DE CHAMADO					Ano: 2018
Período	Variáveis		Meta	Resultados	
	Nota_Usu = Soma das notas atribuídas pelos usuários de TIC	Quant_Aval = Quantitativo de avaliações registradas	Meta Prevista	Meta Alcançada	Alcance da Meta (%)
1º Semestre	1110	237	8	9,37	117%
2º Semestre			8	#DIV/0!	#DIV/0!

**OBSERVAÇÃO:**

### Indicador 11 - Satisfação de Atendimento de Chamado

