

COMISSÕES.....	9
DIRETORIA-GERAL.....	10
ATOS DA DIRETORIA-GERAL .....	10
PORTARIAS.....	10
SECRETARIA JUDICIÁRIA.....	10
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E ORÇAMENTO.....	10
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS .....	10
ZONAS ELEITORAIS .....	10
12ª ZONA ELEITORAL.....	10
ATOS JUDICIAIS .....	10
13ª ZONA ELEITORAL.....	12
ATOS JUDICIAIS .....	12
15ª ZONA ELEITORAL.....	29
ATOS JUDICIAIS .....	29
19ª ZONA ELEITORAL.....	33
ATOS JUDICIAIS .....	33
27ª ZONA ELEITORAL.....	33
ATOS ADMINISTRATIVOS .....	33
29ª ZONA ELEITORAL.....	33
ATOS JUDICIAIS .....	33
40ª ZONA ELEITORAL.....	35
ATOS ADMINISTRATIVOS .....	35
46ª ZONA ELEITORAL.....	38
ATOS JUDICIAIS .....	38
50ª ZONA ELEITORAL.....	45
ATOS JUDICIAIS .....	45
52ª ZONA ELEITORAL.....	46
ATOS JUDICIAIS .....	47
67ª ZONA ELEITORAL.....	50
ATOS JUDICIAIS .....	50
DEMAIS MATÉRIAS .....	51

**TRIBUNAL****DECISÕES DA CORTE****RESOLUÇÕES****RESOLUÇÃO N.º 32, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2019 (\*)**

Altera a Resolução nº 03/2016, que institui o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, respectivamente para os períodos de 2016-2020 e 2016-2017.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE, no exercício das atribuições legais e regimentais que lhe são conferidas pelo art. 17, II, da Resolução n.º 09, de 24 de maio de 2012, que aprovou o Regimento Interno deste Regional,

Considerando a necessidade de aprimorar as formas de mensuração de desempenho da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação;

Considerando que o material foi elaborado pelos gestores da STIC e devidamente aprovado em reunião do Comitê Diretivo de TIC (CDTIC), realizada em 19.07.2018, em cumprimento ao que dispõe o parágrafo único do artigo 4º da Resolução nº 25/2015 – TRE/RN;

Considerando as informações constantes do Processo Administrativo Eletrônico nº 10571/2018,

**RESOLVE:**

Art. 1º Alterar o Anexo A da Resolução TRE/RN nº 03/2016, de acordo com o anexo "A" da presente Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões, Natal, 19 de dezembro de 2019.

Desembargador Glauber Antonio Nunes Rêgo  
Presidente

Desembargador Cornélio Alves de Azevedo Neto  
Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Juiz Carlos Wagner Dias Ferreira

Juiz José Dantas de Paiva

Juiz Ricardo Tinoco de Goes

Juiz Fernando de Araújo Jales Costa

Juíza Adriana Cavalcanti Magalhães Faustino Ferreira

Doutora Caroline Maciel da Costa Lima da Mata  
Procuradora Regional Eleitoral

(\*) Anexo ao final desta edição.

---

#### RESOLUÇÃO Nº. 33, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2019

Altera a Resolução nº 15, de 31 de agosto de 2016, que regulamenta a aplicação, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que versa sobre o acesso à informação.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 117, § 1º, do Código Eleitoral c/c o art. 17, inciso XIV, do Regimento Interno deste Tribunal (Res. nº. 9, de 24.05.2012),

Considerando a Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso à informação, além da Resolução nº 215/2015-CNJ, que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação;

Considerando os termos do Processo PAE nº 8622/2019;

RESOLVE:

Art. 1º. Incluir o §3º, ao art. 8º, da Resolução TRE/RN nº 15/2016, com a seguinte redação:

Art. 8º. [...]

[...]

§3º. Na hipótese de demandas de informações referentes à memória do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, a competência descrita nos incisos I a IV do caput se aplica ao Núcleo do Centro de Memória.

Art. 2º. Incluir o parágrafo único, ao Art. 9º, da Resolução TRE/RN nº 15/2016, com a seguinte redação:

Art. 9º. [...].

[...]

Parágrafo único. A competência descrita no inciso I do caput também se aplica ao Núcleo do Centro de Memória, quanto às demandas de informações referentes à memória do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

Art. 3º. Incluir o §7º, ao Art. 10, da Resolução TRE/RN nº 15/2016, com a seguinte redação:

Art. 10. [...].



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 2.1**

**(ANEXO "A" DA RESOLUÇÃO TRE/RN N° 32/2019)**

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

Desembargador Glauber Antonio Nunes Rêgo  
Presidente

Desembargador Cornélio Alves de Azevedo Neto  
Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Juiz Carlos Wagner Dias Ferreira

Juiz José Dantas de Paiva

Juiz Ricardo Tinoco de Goes

Juíza Adriana Cavalcanti Magalhães Faustino Ferreira

Juiz Wlademir Soares Capistrano

Doutora Caroline Maciel da Costa  
Procuradora Regional Eleitoral

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

Desembargador Glauber Antonio Nunes Rêgo  
Presidente

Desembargador Cornélio Alves de Azevedo Neto  
Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Juiz Diego Costa Pinto Dantas  
Representante do 1º grau

Simone Maria de Oliveira Soares Mello  
Diretora-Geral

Andréa Carlos Guedes Toscano Campos  
Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças

Maria Teresa Farache Porto  
Secretaria de Gestão de Pessoas

Lígia Regina Carlos Limeira  
Secretaria Judiciária

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 Tecnologia da Informação e Comunicação

Carlos Magno do Rozário Câmara  
Coordenador de Infraestrutura Tecnológica

Tyronne Dantas de Medeiros  
Coordenador de Tecnologia de Eleições

Osmar Fernandes de Oliveira Júnior  
Coordenador de Sistemas Corporativos

## **EQUIPE TÉCNICA**

Ana Karla Tomaz Costa (GAPSTIC)

Dina Márcia de Vasconcelos Maranhão da Câmara (GAPSTIC)

Jussara de Gois Borba Melo Diniz (GAPSTIC)

Mônica Paim Veppo dos Santos (GAPSTIC)

Ana Maria Jerônimo Soares (Estagiária - GAPSTIC)

Thaíse Teixeira da Silva (Estagiária - GAPSTIC)

## **COLABORADORES**

Carlos Alberto Narciso Fernandes (SBDS/COSIS/STIC)

Carlos André de Azevedo Moura (SMI/COINF/STIC)

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

Denilson Bastos da Silva (SSI/COINF/STIC)

Ernane César de Oliveira Bastos(SUE/COTEL/STIC)

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

José Frank Viana da Silva (SNT/COSIS/STIC)

Theresa Regina Pereira Padilha (SSAE/COTEL/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**

<b>Data</b>	<b>Alteração</b>	<b>Efetuada pelo</b>	<b>Revisada pelo</b>	<b>Validada pelo</b>
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
12.12.2018	Alteração dos indicadores e ajustes nas fichas	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.

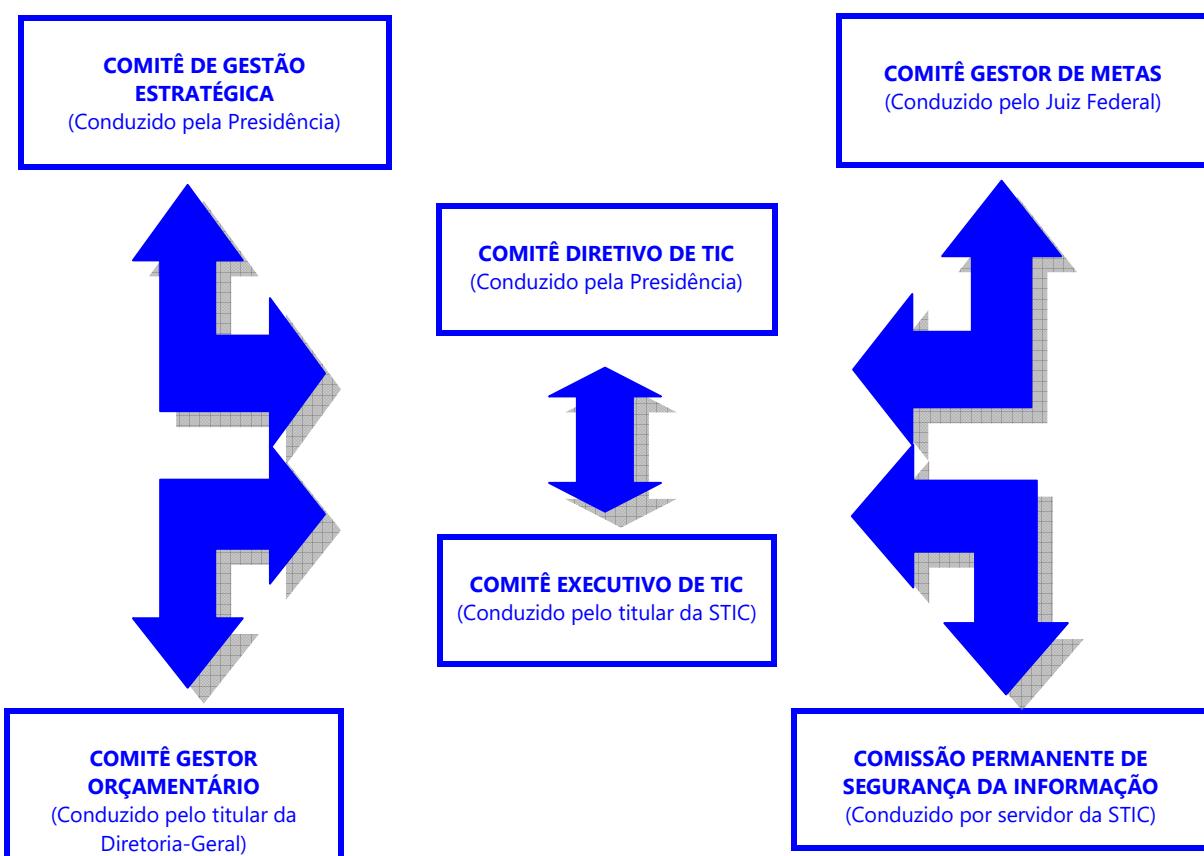
Em 2015, diante da diversidade de competências atribuídas à área de TIC, o processo de construção do PETIC somente foi iniciado em julho e finalizado em outubro, sob a condução da titular do Gabinete/STIC, e contou com a participação de todos os gestores da área de tecnologia da informação e comunicação,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

Por fim, no ano de 2018, após realizadas as medições dos indicadores no primeiro biênio de vigência do PETIC, verificou-se a necessidade de exclusão dos indicadores 1, 2, 8, 9, e 11 (do texto original) em virtude de ter-se concluído, ao longo das diversas mensurações, a ausência de efetividade no apontamento de falhas ou melhorias a serem sanadas/adotadas para o alcance dos objetivos estratégicos de TIC. Não obstante, novos indicadores foram levantados para avaliar o desempenho de TIC e passaram a ser aplicados desde o primeiro semestre do ano de 2018.

# 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
<p>1. Interesse dos gestores da STIC em aprimorar a estrutura organizacional interna e buscar a excelência na prestação de serviços;</p> <p>2. Credibilidade da área de tecnologia da informação e comunicação (TIC);</p> <p>3. Aumento dos investimentos e das ações de capacitação em TIC;</p> <p>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;</p> <p>5. Qualificação adequada dos profissionais da STIC;</p> <p>6. Cargos de liderança da STIC ocupados por servidores do quadro permanente;</p> <p>7. Corpo funcional comprometido com as eleições e a melhoria contínua dos serviços de tecnologia da informação e comunicação;</p> <p>8. Busca pela implantação de melhores práticas de gestão de serviços e Governança Corporativa de TIC;</p> <p>9. Constante atualização do parque computacional;</p> <p>10. Envolvimento de servidores do TRE/RN em projetos de âmbito nacional da área de TIC;</p> <p>11. Facilidade de adaptação a mudanças;</p> <p>12. Baixa rotatividade dos profissionais da área de TIC;</p> <p>13. Terceirização de serviços nas áreas de sustentação de software e infraestrutura tecnológica.</p>	<p>1. Baixa maturidade em gestão estratégica e governança de TIC;</p> <p>2. Carência de servidores e alto volume de atividades rotineiras e demandas por projetos;</p> <p>3. Baixo índice de processos de trabalho modelados;</p> <p>4. Baixa utilização da política de comunicação interna;</p> <p>5. Baixa aderência às boas práticas de gestão e governança de TIC;</p> <p>6. Espaço físico insuficiente para as unidades da STIC;</p> <p>7. Baixa utilização de tecnologias na automatização de processos rotineiros;</p> <p>8. Falta de nivelamento de outras Secretarias em relação à matéria Governança Corporativa;</p> <p>9. Ausência de sistema eficiente de gestão corporativa de segurança da informação e comunicação;</p> <p>10. Ausência de sistema eficiente de gestão corporativa de riscos;</p> <p>11. Deficiência de sistema de planejamento corporativo.</p>

**Quadro 1** – Diagnóstico SWOT – Ambiente Interno

<b>ANÁLISE SWOT DA TIC CORPORATIVA</b>	
<b>AMBIENTE EXTERNO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
<p>1. Sistemas uniformizados e custeados pela Justiça Eleitoral;</p> <p>2. Disponibilidade de inovações tecnológicas;</p> <p>3. Ambiente favorável à formação de parcerias na Justiça Eleitoral, para inovações tecnológicas;</p> <p>4. Estímulo do TSE, CNJ e TCU na implantação de melhores práticas de gestão e de Governança Corporativa de TIC nos Regionais;</p> <p>5. Sistemas administrativos desenvolvidos por outros órgãos;</p> <p>6. Fiscalização permanente do TCU e CNJ nas áreas de TIC do Judiciário;</p> <p>7. Alta demanda por serviços de tecnologia da informação e comunicação, incluindo eleições suplementares e comunitárias;</p> <p>8. Reconhecimento da sociedade quanto à organização e celeridade do processo eleitoral;</p> <p>9. Aumento da segurança e credibilidade do processo eleitoral com o recadastramento biométrico do eleitorado.</p>	<p>1. Limitações orçamentárias;</p> <p>2. Ausência de planejamento global da Justiça Eleitoral em relação às eleições;</p> <p>3. Questionamentos sobre segurança do sistema eletrônico de votação;</p> <p>4. Transitoriedade da alta gestão, impactando a continuidade dos trabalhos da Secretaria;</p> <p>5. Alta dependência de fornecedores em relação a soluções tecnológicas;</p> <p>6. Falta de ampliação do corpo de servidores da área de TIC;</p> <p>7. Ausência de quadro próprio de magistrados na Justiça Eleitoral;</p> <p>8. Cumprimento da meta definida pelo TSE para a conclusão do recadastramento biométrico no Estado, no tempo estabelecido, face à carência de pessoal e limitações orçamentárias.</p>

**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.

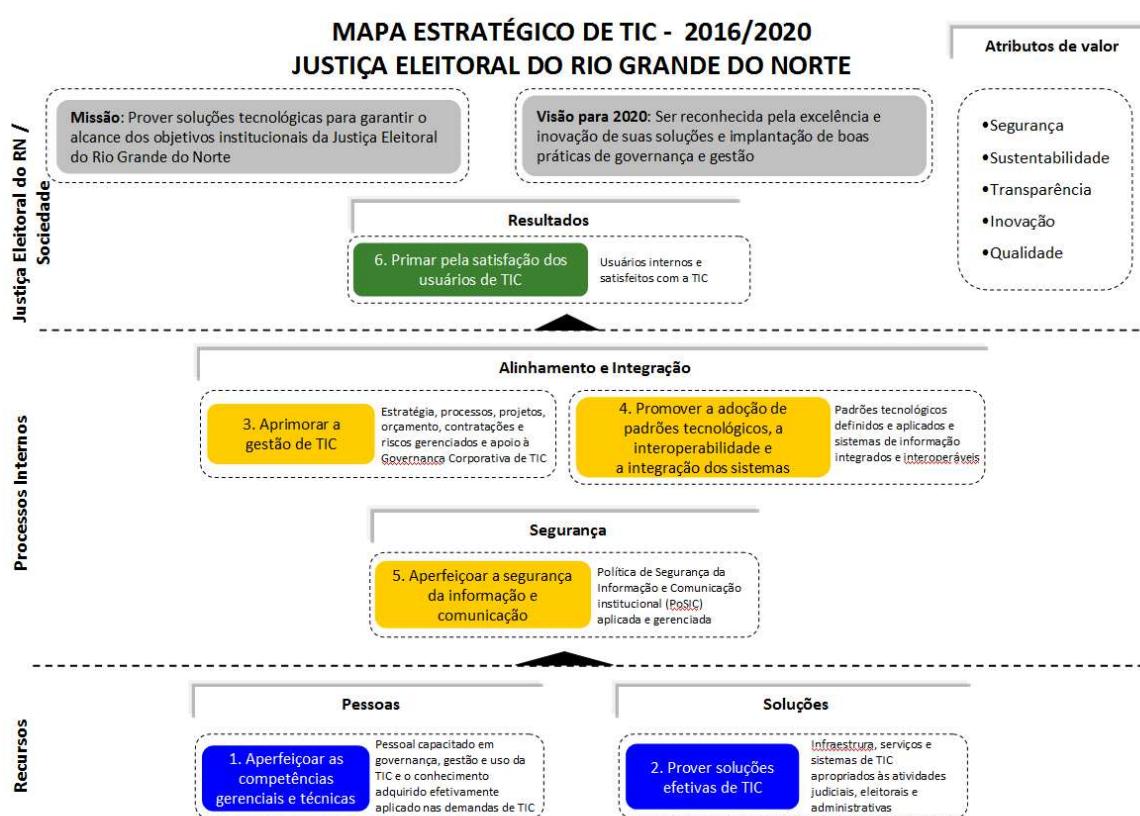
#### **Atributos de Valor (STIQ)**

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

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	DESCRÍÇÃO 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 5 anos de vigência deste Plano. 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 restante do período de vigência 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 11 (onze) indicadores de desempenho apresentados de forma resumida e completa, para fins de compreensão de sua associação aos objetivos estratégicos definidos para 2016/2020:

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

## PERSPECTIVA: Recursos

### TEMA: Pessoas

#### INDICADOR 01: CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA STIC

<b>Objetivo Estratégico 1</b>	Aperfeiçoar as Competências Gerenciais e Técnicas		
<b>Tipo</b>	Efetividade	<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>O que mede</b>	A proporção dos servidores de TIC capacitados.		
<b>Para que medir</b>	Acompanhar a realização das ações de capacitação patrocinadas pelo TRE/RN, voltadas aos servidores da STIC		
<b>Quem mede</b>	GAPSTIC		
<b>Quando medir</b>	Acompanhamento semestral, <b>com medição anual</b> .		
<b>Como medir</b>	<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.</p> <p>Qtd_Total_Serv = Quantidade total de servidores lotados na STIC.</p>		
<b>Onde medir</b>	Informações subsidiadas pela SFA/CODES/SGP		
<b>Meta Planejada</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	50%	70%	75%
<b>Mínimo Aceitável</b>	45%	65%	70%

## PERSPECTIVA: Recursos

### TEMA: Soluções

#### INDICADOR 02: DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC

<b>Objetivo Estratégico 2</b>	Prover Soluções Efetivas de TIC		
<b>Tipo</b>	Execução	<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>O que mede</b>	A disponibilidade dos serviços de Infraestrutura prestados pela Secretaria de TIC.		
<b>Para que medir</b>	Garantir a efetividade e continuidade de serviços relevantes de TIC		
<b>Quem mede</b>	SEÇÃO DE REDES E INFRAESTRUTURA (SRI)		
<b>Quando medir</b>	Acompanhamento semestral, <b>com medição anual</b> .		
<b>Como medir</b>	<p>Fórmula: IDisp_Serv_Infra = (DWe + DWi + DNR + DAB)/4 x 100 onde:</p> <p>DWe = Índice de disponibilidade do serviço de Webmail (sistema utilizado para comunicação através de e-mail).</p> <p>DWi = 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> <p>DNR = 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> <p>DAB = Índice de disponibilidade da área de backup (serviço de rede responsável pela área compartilhada de arquivos das unidades e usuários).</p>		
<b>Onde medir</b>	Sistema de monitoramento Zabbix		
<b>Meta Planejada</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	97%	98%	99%
<b>Mínimo Aceitável</b>	95%	96%	97%

## PERSPECTIVA: Recursos

### TEMA: Soluções

#### INDICADOR 03: DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS DESENVOLVIDOS

<b>Objetivo Estratégico 2</b>	Prover Soluções Efetivas de TIC		
<b>Tipo</b>	Eficiência e eficácia	<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>O que mede</b>	O percentual direto de sistemas devidamente documentados		
<b>Para que medir</b>	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.		
<b>Quem mede</b>	Coordenadoria de Sistemas		
<b>Quando medir</b>	Acompanhamento semestral, <b>com medição anual</b> .		
<b>Como medir</b>	<p>Fórmula: INDdocSIST = (<math>\sum</math>SISTEMASdocumentados / <math>\sum</math>SISTEMAS) x 100 onde:</p> <p>INDdocSIST = Índice de documentação de sistemas desenvolvimentos no TRE/RN</p> <p>SISTEMASdocumentados = Quantitativo de sistemas desenvolvidos pela equipe técnica da Coordenadoria de Sistemas do TRE/RN com documentação.</p> <p>SISTEMAS = Quantitativo total de sistemas desenvolvidos pela equipe técnica da Coordenadoria de Sistemas do TRE/RN.</p>		
<b>Onde medir</b>	Coordenadoria de Sistemas		
<b>Meta Planejada</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	50%	80%	100%
<b>Mínimo Aceitável</b>	45%	75%	95%

## PERSPECTIVA: Processos Internos

### TEMA: Alinhamento e Integração

#### INDICADOR 4: MODELAGEM DE PROCESSOS DE TIC

<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>APRIMORAR A GESTÃO DE TIC</b>		
<b>Tipo</b>	Execução	<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>O que mede</b>	O quantitativo dos principais processos de trabalho dos níveis estratégico, tático e operacional da área de TIC modelados.		
<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>	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
<b>Quando medir</b>	Acompanhamento semestral, <b>com medição anual</b> .		
<b>Como medir</b>	<p>Fórmula: IModTIC = [(QmodPEst + QmodPTát + QmodPOp) / QTotProc] x 100 , onde</p> <p>IModPTIC = Índice de Modelagem de Processos de Trabalho de TIC</p> <p>QmodPEst = Quantitativo de processos de trabalho do nível <u>estratégico</u> da área de TIC modelados no período-base</p> <p>QmodPTát = Quantitativo de processos de trabalho do nível <u>tático</u> da área de TIC modelados no período-base</p> <p>QmodPOp = Quantitativo de processos de trabalho do nível <u>operacional</u> da área de TIC modelados no período-base</p> <p>QTotProc = Quantitativo de processos de trabalho no catálogo de processos da área de TIC</p>		
<b>Onde medir</b>	Catálogo de Processos de Trabalho de TIC (*)		
<b>Meta Planejada</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	50 %	70 %	85 %
<b>Mínimo Aceitável</b>	45 %	65 %	80 %

**PERSPECTIVA:** Processos Internos  
**TEMA:** Alinhamento e Integração

INDICADOR 5: CRESCIMENTO EM GESTÃO DE TIC			
<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>APRIMORAR A GESTÃO DE TIC</b>		
<b>Tipo</b>	Excelência	<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>O que mede</b>	A evolução dos mecanismos de gestão de tecnologia da informação e comunicação (TIC), com base nas recomendações dos órgãos de controle externo.		
<b>Para que medir</b>	Garantir que a gestão da área de TIC seja paulatinamente aprimorada, aderindo às boas práticas preconizadas pelo guia internacional <i>ITIL</i> .		
<b>Quem mede</b>	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
<b>Quando medir</b>	Anualmente (Dezembro)		
<b>Como medir</b>	<p>Fórmula: IBPrat = ( <math>\Sigma</math> GrauAtendBPrat / PontMáx ) x 100</p> <p>IBPrat = Índice de implantação de Boas Práticas da ITIL</p> <p>GrauAtendBPrat = Grau de Atendimento à implantação da Boa Prática</p> <p>PontMáx = Pontuação máxima a ser obtida quando todos as boas práticas tem grau de atendimento 100%.</p> <p><b>OBS1:</b> A medição se dará pelo preenchimento de tabela anexa - elaborada a partir de boas práticas do catálogo ITIL e relacionadas no questionário de governança de TIC do CNJ. Deverá ser preenchida de acordo com o grau de atendimento a cada uma das boas práticas conforme orientações a seguir:</p> <p>Para a etapa de instituição formal do processo, devem ser considerados os seguintes níveis de adoção:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0% - Não adota / Não iniciou</li> <li>50% - Iniciou plano para adotar / Modelagem em andamento</li> <li>100% - Adota integralmente / Modelagem do processo formalmente instituída</li> </ul> <p>Para a etapa de execução do processo de acordo com seu ato constitutivo, devem ser considerados os seguintes níveis de adoção:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0% - Não adota / Processo apenas do plano formal ou inexistente</li> <li>25% - Iniciou providências para adotar o processo</li> <li>50% - Adota parcialmente</li> <li>75% - Adota em grande parte</li> <li>100% - Adota integralmente</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 (soma de todos os requisitos com nota 100).</p> <p><b>Observação:</b> 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>		
<b>Onde medir</b>	Catálogo de Gestão de TIC (*)		
<b>Meta Planejada</b>	2018	2019	2020
	25%	50%	75%
<b>Mínimo Aceitável</b>	20%	45%	70%

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

**PERSPECTIVA:** Processos Internos  
**TEMA:** Alinhamento e Integração

<b>INDICADOR 6: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC</b>			
<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>APRIMORAR A GESTÃO DE TIC</b>		
<b>Tipo</b>	Eficiência	<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>O que mede</b>	A execução orçamentária de TIC.		
<b>Para que medir</b>	Garantir que as contratações de bens e/ou serviços de TIC sejam efetivadas dentro da disponibilidade orçamentária do Tribunal ( <a href="#">vinculado ao Indicador Nacional 3 da ENTIC – JUD</a> ).		
<b>Quem mede</b>	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
<b>Quando medir</b>	Acompanhamento trimestral, <b>com medição anual</b> .		
<b>Como medir</b>	<p>Fórmula: IEO = (OE / OD) x 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><b>Observação:</b> 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>		
<b>Onde medir</b>	Plano de Contratações de TIC e relatório de execução orçamentária de TIC, este fornecido pela SPOF/COF/SAO.		
<b>Meta Planejada</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	90%	92%	95%
<b>Mínimo Aceitável</b>	85%	87%	90%

**PERSPECTIVA:** Processos Internos  
**TEMA:** Alinhamento e Integração

<b>INDICADOR 7: ADERÊNCIA À ENTIC – JUD</b>			
<b>Objetivo Estratégico 4</b>	Promover a Adoção de Padrões Tecnológicos, a Interoperabilidade e a Integração dos Sistemas		
<b>Tipo</b>	Conformidade	<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>O que mede</b>	O índice de atendimento aos requisitos impostos pela ENTIC – JUD (Resolução CNJ nº 211/2015), relacionados à Infraestrutura, aos Serviços e aos Sistemas de TIC ( <a href="#">vinculado ao Indicador Nacional 2 da ENTIC – JUD</a> ).		
<b>Para que medir</b>	Garantir a infraestrutura, os serviços e os sistemas de TIC apropriados às atividades judiciais, eleitorais e administrativas.		
<b>Quem mede</b>	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
<b>Quando medir</b>	Anualmente (Dezembro)		
<b>Como medir</b>	<p>Fórmula: IA_ENTICJUD = <math>[\Sigma(\text{GrauAtendReq} \times \text{Peso}) / \text{PontMáx}] \times 100</math>, onde</p> <p>IA_ENTICJUD = Índice de Aderência à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário</p> <p>GrauAtendReq = Grau de Atendimento ao Requisito (0, 25, 50, 75 ou 100)</p> <p>Peso = Grau de importância dado ao requisito (Pesos 1 ou 3)</p> <p>PontMáx = Pontuação máxima a ser obtida quando todos os requisitos tem grau de atendimento 100%, multiplicados pelos seus respectivos pesos.</p> <p><b>OBS1:</b> A medição se dará pelo preenchimento de tabela anexa, elaborada a partir da Resolução CNJ 211/2015, de acordo com o grau de atendimento a cada um dos requisitos da norma que tratam sobre Infraestrutura, Serviços e Sistemas de TIC.</p> <p>Para cada requisito deverá ser avaliado o grau de atendimento, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 – Para quando o TRE/RN não atender em nada a 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>Os quesitos foram analisados e definidos conforme seu grau de importância, recebendo peso 3 (três) ou 1 (um) – ver na tabela.</p> <p>Para o cálculo, deverá ser multiplicado o grau de atendimento do quesito (0, 25, 50, 75 ou 100) pelo seu respectivo peso. Ao final, soma-se a pontuação obtida e verifica-se o atendimento em comparação à pontuação máxima (quando todos os requisitos recebem nota 100, multiplicados pelos seus respectivos pesos).</p> <p><b>OBS2:</b> Os quesitos em que a STIC considerar que não se aplicam à instituição, não entram no cálculo.</p>		
<b>Onde medir</b>	Tabela com catálogo de Requisitos da ENTIC – JUD		
<b>Meta Planejada</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	67%	70%	75%
<b>Mínimo Aceitável</b>	62%	65%	70%

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

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

	III	equipamento de impressão e/ou de digitalização compatível com as demandas de trabalho, preferencialmente com tecnologia de impressão frente e verso e em rede, com qualidade adequada à execução dos serviços;			1	100	0
	IV	1 (uma) solução de gravação audiovisual de audiência para cada sala de sessão e de audiência, compatível com o MNI;			1	100	0
	V	<i>links</i> de comunicação entre as unidades e o órgão suficientes para suportar o tráfego de dados e garantir a disponibilidade exigida pelos sistemas de informação, especialmente o processo judicial, com o máximo de comprometimento de banda de 80%;			1	100	0
	VI	2 (dois) <i>links</i> de comunicação do órgão com a internet, mas com operadoras distintas para acesso à rede de dados, com o máximo de comprometimento de banda de 80%;			1	100	0
	VII	1 (um) ambiente de processamento central ( <i>DataCenter</i> ) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade estabelecidos em normas nacionais e internacionais, que abrigue os equipamentos principais de processamento e de armazenamento de dados; de segurança e ativos de rede centrais, para maximizar a segurança e a disponibilidade dos serviços essenciais e de sistemas estratégicos do órgão;			1	100	0
	VIII	1 (uma) solução de <i>backup</i> com capacidade suficiente para garantir a salvaguarda das informações digitais armazenadas, incluindo tecnologias para armazenamento de longo prazo e cópia dos <i>backups</i> mais recentes, em local distinto do local primário do órgão, de modo a prover redundância e atender à continuidade do negócio em caso de desastre;			1	100	0
	IX	1 (uma) solução de armazenamento de dados e respectivos softwares de gerência, em que a capacidade líquida não ultrapasse 80% do limite máximo de armazenamento;			1	100	0
	X	1 (um) parque de equipamentos servidores suficientes para atender às necessidades de processamento de dados dos sistemas e serviços do órgão, com comprometimento médio de até 80% de sua capacidade máxima, e em número adequado para garantir disponibilidade em caso de falha dos equipamentos;			1	100	0
	XI	pelo menos 1 (uma) solução de videoconferência corporativa para a sede de cada tribunal;			1	100	0
	XII	1 (uma) central de serviços de 1º e de 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais;			1	100	0
	XIII	rede sem fio para a promoção dos serviços oferecidos aos usuários e respeitando a política de segurança da informação de cada órgão, sempre que possível.			1	100	0
TOTAIS						3600	0
PERCENTUAL						0%	

## PERSPECTIVA: Processos Internos

### TEMA: Segurança

#### INDICADOR 8: ADERÊNCIA À POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA JE (PSI)

Objetivo Estratégico 5	APERFEIÇOAR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO		
<b>Tipo</b>	Conformidade	<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>O que mede</b>	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.		
<b>Para que medir</b>	Avaliar a aderência aos requisitos previstos pela PSI do TSE, <b>no que compete à STIC</b> , objetivando assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade da informação gerada ou recebida pela instituição.		
<b>Quem mede</b>	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
<b>Quando medir</b>	Acompanhamento semestral, <b>com medição anual</b> .		
<b>Como medir</b>	<p>Fórmula: IAPSI = (<math>\Sigma</math> GrauAtendReq / PontMáx) x 100</p> <p>IAPSI = Índice de Aderência à Política de Segurança da Informação do TSE</p> <p>GrauAtendReq = Grau de Atendimento ao Requisito (0, 25, 50, 75 ou 100)</p> <p>PontMáx = Pontuação máxima a ser obtida quando todos os requisitos tem grau de atendimento 100%</p> <p><b>OBS1:</b> 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 nada a 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>		
<b>Onde medir</b>	Tabela com catálogo de Requisitos da PSI - TSE		
<b>Meta Planejada</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	50%	60%	70%
<b>Mínimo Aceitável</b>	45%	55%	65%

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

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

<b>INDICADOR 9: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS DE TIC</b>			
<b>Objetivo Estratégico 6</b>	<b>PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC</b>		
<b>Tipo</b>	Excelência	<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>O que mede</b>	O nível de satisfação dos usuários internos com os produtos, serviços e recursos (infraestrutura) de TIC oferecidos.		
<b>Para que medir</b>	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).		
<b>Quem mede</b>	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
<b>Quando medir</b>	Semestralmente (Junho e Dezembro)		
<b>Como medir</b>	<p>Fórmula: ISatTIC = <math>(\Sigma \text{Not\_Sat\_ZE} + \Sigma \text{Not\_Sat\_SEC}) / \text{PontMáx} \times 100</math></p> <p>ISatTIC = Índice de Satisfação dos Usuários Internos de TIC</p> <p>Not_Sat_ZE = Pontuações válidas na pesquisa de satisfação com as ZONAS, no período-base.</p> <p>Not_Sat_SEC = Pontuações válidas na pesquisa de satisfação com a SECRETARIA, no período-base.</p> <p>PontMáx = Pontuação máxima a ser alcançada, obtida através da multiplicação da quantidade de questões válidas pela pontuação máxima possível (5).</p> <p>OBS: Serão consideradas válidas todas as questões que receberem pontuação de 01 a 05, desconsiderando-se, para cálculo da pontuação máxima, as questões que receberem como resposta “não se aplica”.</p>		
<b>Onde medir</b>	Pesquisa de satisfação na <i>intranet</i> sobre produtos, serviços e recursos (infraestrutura) de TIC		
<b>Meta Planejada (média aritmética dos resultados semestrais)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	70%	75%	80%
<b>Mínimo Aceitável</b>	65%	70%	75%

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

Em relação ao serviço <b>Ipleno</b> , como você avalia os seguintes quesitos: <b>[Feedback (retorno ao usuário)]</b>						
Em relação ao serviço <b>CORREIO ELETRÔNICO</b> , como você avalia os seguintes quesitos: <b>[Se atende às necessidades do setor]</b>						
Em relação ao serviço <b>CORREIO ELETRÔNICO</b> , como você avalia os seguintes quesitos: <b>[Qualidade do atendimento de suporte]</b>						
Em relação ao serviço <b>CORREIO ELETRÔNICO</b> , como você avalia os seguintes quesitos: <b>[Feedback (retorno ao usuário)]</b>						
Como você avalia a <b>QUALIDADE dos equipamentos de informática</b> (computadores/impressoras) disponibilizados para a sua unidade?						
Como você avalia a <b>qualidade de conexão da rede</b> necessária ao acesso aos principais sistemas e serviços informatizados (intranet, internet e correio eletrônico), excetuando-se as interrupções programadas?						
Como você avalia o <b>NÍVEL TÉCNICO da força de trabalho da STIC</b> (incluindo-se estagiários e terceirizados) destinada ao atendimento ao usuário?						
Como você avalia o <b>QUANTITATIVO da força de trabalho da STIC</b> destinada ao atendimento ao usuário?						
<b>GRAUS DE SATISFAÇÃO</b>						
01 - Totalmente insatisfeito						
02 - Insatisfeito						
03- Indiferente / Neutro						
04- Satisfeito						
05 - Totalmente satisfeito						

**PERSPECTIVA:** Justiça Eleitoral do RN / Sociedade

**TEMA:** Gestão de TIC

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

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

Servidor: \_\_\_\_\_ Setor: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

### INDICADOR 11: SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO DE CHAMADO

Objetivo Estratégico 6	PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC		
<b>Tipo</b>	Execução	<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>O que mede</b>	O índice de satisfação dos 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><b>Fórmula:</b> ISAC = <math>S_{naut} / Q_{av}</math>, onde:</p> <p><b>Nota_Usu</b> = Soma das notas atribuídas pelos usuários de TIC</p> <p><b>Quant_Aval</b> = Quantitativo de avaliações registradas</p> <p>Descrição:  Realiza uma pesquisa de satisfação através de coleta de dados, mediante ferramenta própria, sobre o nível de satisfação dos usuários de TIC (quanto aos serviços de TIC prestados pelo suporte técnico, remoto ou presencial), atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, em função dos tempos de execução, impactos, prioridades, capacidade e qualidade do atendimento das equipes responsáveis, onde serão avaliados objetivamente três itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo de atendimento</li> <li>• Cordialidade</li> <li>• Eficácia</li> </ul>		
<b>Onde medir</b>	Sistema de gestão de chamados de TIC		
<b>Meta Planejada</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	7,0	7,5	8,0
<b>Mínimo Aceitável</b>	6,5	7,0	7,5

## 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 basílicos 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.