



# Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

## METAS DOS INDICADORES

Objetivos Estratégicos		Indicadores Estratégicos	Metas		
			2019	2020	2021
Resultados	(RE1) Satisfação dos usuários de TIC	Índice de satisfação dos usuários internos de TIC	90%	90%	90%
	(RE2) Aperfeiçoamento da infraestrutura de TIC	Índice de segurança e disponibilidade do datacenter	70%	100%	100%
		Índice de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC	99%	99%	99%
	(RE3) – Ampliação da capacidade de automação dos processos de negócio	Índice de desempenho do portfólio de soluções corporativas	35%	40%	40%
Processos Internos	(PI1) Aprimoramento da segurança da informação	Índice de desempenho na implantação da gestão de riscos de TIC	100%	100%	100%
		Índice de desempenho na implantação dos serviços de segurança de TIC	100%	100%	100%
	(PI2) Aperfeiçoamento da integração e da interoperabilidade das soluções e do uso de padrões tecnológicos	Índice de sistemas desenvolvidos e mantidos através da metodologia	70%	80%	80%
		Índice de sistemas de informação alinhados ao MNI	75%	100%	100%
		Índice de sistemas alinhados à arquitetura tecnológica de referência	55%	58%	70%
(PI3) Aperfeiçoamento da governança e da gestão de TIC	Índice de governança de TIC	70%	70%	75%	
Pessoas e Recursos	(PR1) Aperfeiçoamento das competências gerenciais e técnicas do quadro de pessoal de TIC	Índice de aderência do PACD às necessidades de TIC	73%	75%	75%
	(PR2) Aprimoramento da gestão orçamentária e das contratações de TIC	Índice de acurácia no planejamento das contratações de TIC	80%	80%	80%
		Índice de acurácia no planejamento orçamentário de TIC	80%	80%	80%



# Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

## DETALHAMENTO DOS INDICADORES

### PERSPECTIVA RESULTADOS:

#### (RE1) Satisfação dos usuários de TIC

Elevar continuamente o nível de atendimento às necessidades dos usuários, a fim de conferir qualidade aos serviços e soluções de TIC oferecidos.

#### Indicador Estratégico

Índice de satisfação dos usuários internos de TIC	
O que mede:	Satisfação dos usuários internos com os serviços e soluções prestados pela área de TIC
Para que mede:	Conhecer a percepção do usuário quanto à qualidade dos produtos, serviços e recursos (infraestrutura) oferecidos, como forma de direcionar as ações de melhoria
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Junho (ref. 01/01 a 30/06) e Dezembro (ref. 01/01 a 31/12)
Como mede:	Pesquisa de satisfação dos atendimentos realizados pela Central de Serviços de TI.
Onde mede:	Banco de dados da ferramenta de servicedesk que possui a avaliação dos serviços prestados nas ocorrências pelos usuários.
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.

#### (RE2) Aperfeiçoamento da infraestrutura de TIC

#### Indicador Estratégico

Índice de segurança e disponibilidade do datacenter	
O que mede:	Presença de requisitos de segurança e disponibilidade no ambiente de processamento central (Datacenter).
Para que mede:	Aferir a implementação de requisitos de segurança e disponibilidade do datacenter.
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Junho (ref. 01/01 a 30/06) e Dezembro (ref. 01/01 a 31/12)
Como mede:	Presença dos seguintes requisitos de segurança e disponibilidade: 1. Sistema de monitoramento de energia, fumaça e umidade; 2. Sistema de piso elevado; 3. Redundância no fornecimento de energia (gerador); 4. Rede elétrica e lógica com múltiplos caminhos para acesso aos ativos; 5. Controle de acesso seguro (portas corta-fogo, identificação biométrica, monitoramento por CFTV e janelas antivandalismo); 6. 100% dos sistemas essenciais virtualizados; 7. Criptografia em 100% para os links de dados das Unidades do TRE-SC (conexões WAN);



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

	8. Redundância de rede para os links de dados das Unidades do TRE-SC (conexões WAN); 9. 100% dos sistemas essenciais com contrato de suporte para o sistema operacional; 10. 100% dos sistemas essenciais com dados armazenados em <i>storage</i> .  Obs.: Cada item representa 10% dos requisitos mínimos.
Onde mede:	Levantamento junto à Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura Tecnológica
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.

### Indicador Estratégico

Índice de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC	
O que mede:	Percentual de disponibilidade dos serviços de informação classificados como essenciais, em conformidade com o acordo de nível de serviço vigente.
Para que mede:	Garantir nível adequado de disponibilidade dos serviços essenciais de tecnologia da informação e comunicação.
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Junho (ref. 01/01 a 30/06) e Dezembro (ref. 01/01 a 31/12)
Como mede:	Percentual de disponibilidade dos serviços essenciais em relação à janela de disponibilidade definida pelo TRESA.
Onde mede:	A partir da ferramenta OpenNMS.
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.

### (RE3) – Ampliação da capacidade de automação dos processos de negócio

#### Indicador Estratégico

Índice de desempenho do portfólio de soluções corporativas	
O que mede:	O atendimento das demandas por automação de processos de negócios no portfólio de soluções corporativas.
Para que mede:	Avaliar se a área de TIC do TRESA está atendendo ao volume de demandas por automação de processos de negócio.
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Junho (ref. 01/01 a 30/06) e Dezembro (ref. 01/01 a 31/12)
Como mede:	Percentual entre as soluções entregues e as demandas do portfólio de soluções corporativas.
Onde mede:	Banco de dados do sistema de gerenciamento do portfólio de soluções corporativas.
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.



# Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

## PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS:

### (PI1) Aprimoramento da segurança da informação

#### Indicador Estratégico

Índice de desempenho na implantação da gestão de riscos de TIC	
O que mede:	Presença das práticas de gestão de riscos de TIC no processo definido pelo TRESA.
Para que mede:	Avaliar a implantação do processo de gestão de riscos de TIC no TRESA.
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Junho (ref. 01/01 a 30/06) e Dezembro (ref. 01/01 a 31/12)
Como mede:	Percentual das práticas de gestão de riscos de TIC existentes no processo definido pelo TRESA. Práticas requeridas (extraídas do questionário de governança do TCU 2016): 1. Definir formalmente as diretrizes para gestão dos riscos de TIC aos quais o negócio está exposto; 2. Definir e comunicar formalmente papéis e responsabilidades pela gestão de riscos de TIC; 3. Definir formalmente os níveis de risco de TIC aceitáveis na consecução de seus objetivos (apetite a risco); 4. Identificar os riscos de TIC dos processos críticos de negócio; 5. Avaliar os riscos de TIC dos processos críticos de negócio; 6. Tratar os riscos de TIC dos processos críticos de negócio com base em um plano de tratamento de risco; 7. Executar um processo de gestão de riscos de TIC; 8. Instituir formalmente o processo de gestão de riscos de TIC.  Obs.: Cada item representa 12,5% das práticas requeridas.
Onde mede:	No processo de gestão de riscos de TIC publicado na intranet.
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.

#### Indicador Estratégico

Índice de desempenho na implantação dos serviços de segurança de TIC	
O que mede:	Presença das práticas de gestão de serviços de segurança de TIC no processo definido pelo TRESA.
Para que mede:	Avaliar a implantação do processo de gestão de serviços de segurança de TIC no TRESA.
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Junho (ref. 01/01 a 30/06) e Dezembro (ref. 01/01 a 31/12)
Como mede:	Percentual das práticas de gestão de serviços de segurança de TIC existentes no processo definido pelo TRESA. Práticas requeridas (extraídas do Cobit5): 1. Proteger contra malware; 2. Gerenciar segurança de rede e conectividade; 3. Gerenciar segurança de endpoints; 4. Controlar identidade e acesso lógico;



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

	5. Controlar acesso físico aos ativos de TIC; 6. Gerenciar documentos e dispositivos sensíveis; 7. Monitorar infraestrutura para eventos de segurança.  Obs.: Os itens de 1 a 6 representam 10% cada e o item 7 representa 40% das práticas requeridas.
Onde mede:	No processo de gestão de serviços de segurança de TIC publicado na intranet
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.

### (PI2) Aperfeiçoamento da integração e da interoperabilidade das soluções e do uso de padrões tecnológicos

#### Indicador Estratégico

Índice de sistemas desenvolvidos e mantidos através da metodologia	
O que mede:	Percentual de sistemas desenvolvidos ou que sofreram manutenção através da metodologia de desenvolvimento e manutenção de sistemas do TRESA.
Para que mede:	Avaliar a adoção da metodologia de desenvolvimento e manutenção de sistemas informatizados do TRESA.
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Junho (ref. 01/01 a 30/06) e Dezembro (ref. 01/01 a 31/12)
Como mede:	Média ((Número de sistemas desenvolvidos com a metodologia / número total de sistemas desenvolvidos) e (Número de sistemas mantidos com a metodologia / número total de sistemas que sofreram manutenção pelo TRESA)) * 100  Obs.: Considerar apenas os sistemas desenvolvidos e mantidos no período da medição.
Onde mede:	Levantamento junto à Coordenadoria de Soluções Corporativas
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.

#### Indicador Estratégico

Índice de sistemas de informação alinhados ao MNI	
O que mede:	Aderência dos sistemas desenvolvidos e mantidos pelo TRESA ao Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI.
Para que mede:	Aferir a observância dos requisitos de interoperabilidade definidos pelo MNI nos sistemas de informação desenvolvidos e mantidos pelo TRESA que intercambiam informações de processos judiciais.
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Junho (ref. 01/01 a 30/06) e Dezembro (ref. 01/01 a 31/12)
Como mede:	Presença dos requisitos do MNI nos sistemas que intercambiam informações de processos judiciais quando aplicável.
Onde mede:	Levantamento junto à Coordenadoria de Soluções Corporativas
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

### Indicador Estratégico

Índice de sistemas alinhados à arquitetura tecnológica de referência	
O que mede:	Percentual de sistemas utilizados pelo TRESA cuja arquitetura tecnológica está em consonância com a arquitetura de referência definida.
Para que mede:	Aferir a observância dos sistemas de informação utilizados pelo TRESA à arquitetura tecnológica de referência.
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Junho (ref. 01/01 a 30/06) e Dezembro (ref. 01/01 a 31/12)
Como mede:	Número de sistemas com arquitetura de referência / número total de sistemas utilizados pelo TRESA * 100
Onde mede:	Levantamento junto à Coordenadoria de Soluções Corporativas
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.

### (PI3) Aperfeiçoamento da governança e da gestão de TIC

#### Indicador Estratégico

Índice de governança de TIC	
O que mede:	Nível de maturidade da gestão e governança de TIC.
Para que mede:	Aferir a maturidade da governança e gestão de TIC do TRESA.
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Anualmente
Como mede:	Resultado do levantamento de governança de tecnologia da informação realizado pelo CNJ (iGovTIC-Jud)
Onde mede:	Questionário de governança de TI aplicado pelo Conselho Nacional de Justiça.
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.

### PERSPECTIVA PESSOAS E RECURSOS:

#### (PR1) Aperfeiçoamento das competências gerenciais e técnicas do quadro de pessoal de TIC

#### Indicador Estratégico

Índice de aderência do PACD às necessidades de TIC	
O que mede:	Realização das ações de capacitação necessárias para o quadro de pessoal de TIC
Para que mede:	Avaliar a eficácia do planejamento das ações de capacitação em TIC.
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Junho (ref. 01/01 a 30/06) e Dezembro (ref. 01/01 a 31/12)
Como mede:	Número de ações de capacitação planejadas e realizadas / Número de ações de capacitação planejadas * 100
	Obs.: As ações de capacitação relacionadas a ações e iniciativas



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

	canceladas devem ser desconsideradas.
Onde mede:	Plano anual de capacitação de TIC (PACD-TI) e sistema de gestão de Recursos Humanos (SGRH).
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.

### (PR2) Aprimoramento da gestão orçamentária e das contratações de TIC

#### Indicador Estratégico

Índice de acurácia no planejamento das contratações de TIC	
O que mede:	Percentual de acerto no planejamento das contratações de TIC.
Para que mede:	Avaliar a eficácia do planejamento das contratações de TIC.
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Junho (ref. 01/01 a 30/06) e Dezembro (ref. 01/01 a 31/12)
Como mede:	Média (valor total contratação / valor planejado para contratação) * 100 para cada contratação prevista no plano anual de contratações de TIC.  Obs.: Considerar o plano anual de contratações atualizado após a aprovação do orçamento.
Onde mede:	Sistema de Execução Orçamentária
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.

#### Indicador Estratégico

Índice de acurácia no planejamento orçamentário de TIC	
O que mede:	Percentual de acerto no planejamento orçamentário de TIC.
Para que mede:	Avaliar a eficácia do planejamento orçamentário de TIC.
Quem mede:	Secretaria de Tecnologia da Informação
Quando mede:	Junho (ref. 01/01 a 30/06) e Dezembro (ref. 01/01 a 31/12)
Como mede:	Média ((total empenhado / valor orçamento aprovado) para cada categoria do plano interno) * 100  Obs.: Considerar o orçamento aprovado para o exercício financeiro e não o orçamento planejado inicialmente.
Onde mede:	Sistema de Execução Orçamentária
Evolução ideal:	Quanto maior, melhor.