



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina
7776

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETI)

Secretaria de Tecnologia da Informação

Florianópolis, março de 2010.

Assinatura manuscrita em tinta preta.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Ata da Resolução TRES n.º

7776

Apresentação

A informatização crescente vem impactando diretamente nas rotinas de trabalho no âmbito das organizações, dotando de importância estratégica a área de Tecnologia da Informação (TI), responsável por entregar as informações críticas à organização, viabilizando, destarte, que a mesma atinja seus objetivos.

Adotar um planejamento estratégico de tecnologia da informação visa garantir que a utilização dos recursos (sejam pessoas, aplicações, infraestrutura ou mesmo a própria informação) esteja em consonância com as estratégias de negócio do TRES.

Nessa senda, o Conselho Nacional de Justiça, atendendo à recomendação do Tribunal de Contas da União¹, editou a Resolução CNJ n. 99, de 24 de novembro de 2009, que Institui o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário.

Tal norma determina aos tribunais a elaboração dos respectivos Planejamentos Estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETI), alinhados ao Plano Estratégico Nacional de TIC, com abrangência mínima de 5 (cinco) anos. Fixa ainda o dia 31 de março corrente como data limite para a respectiva aprovação pelos respectivos órgãos plenários ou especiais².

Assim, logo após a aprovação do Planejamento Estratégico Institucional³, à Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) coube iniciar, já em janeiro deste ano, o processo de elaboração do PETI, ora apresentado.

As balizas do PETI estão fundadas não só no cumprimento das diretrizes fixadas pelo CNJ, no que tange ao alinhamento nacional de TI. Visam, sobretudo, dar suporte ao alcance pleno das metas e objetivos estabelecidos pelo TRES na Res. TRES n. 7.769/2009. Tanto assim que, pela missão apresentada, cabe a STI "*aplicar tecnologia da informação no cumprimento da função institucional, com eficiência, segurança e conformidade.*"

Há que ser ressaltada a Visão de futuro proposta, que lança um olhar voltado para ações de governança, tema atual e recorrente nas ações do Tribunal de Contas da União (TCU) e do CNJ nas áreas de TI. À guisa de informação, o próprio TCU reconheceu recentemente que "*existe um campo vasto para atuação deste Tribunal [TCU] na área de governança de TI na Administração Pública Federal. Se essa atuação for realizada de forma consistente e constante, os resultados serão promissores tendo em vista que poderá haver melhoria generalizada em todos os aspectos da governança de TI. Esse*

1 Acórdão TCU n. 1603/2008: "9.1. recomendar ao Conselho Nacional de Justiça - CNJ (...):

9.1.1. promovam ações com o objetivo de disseminar a importância do planejamento estratégico, procedendo, inclusive mediante orientação normativa, ações voltadas à implantação e/ou aperfeiçoamento de planejamento estratégico institucional, planejamento estratégico de TI e comitê diretivo de TI, com vistas a propiciar a alocação dos recursos públicos conforme as necessidades e prioridades da organização;"

2 Dispõe o art. 2º: "O Conselho Nacional de Justiça e os tribunais indicados nos incisos II a VII do Art. 92 da Constituição Federal, elaborarão os seus respectivos planejamentos estratégicos de tecnologia da informação e comunicação, alinhados ao Plano Estratégico Nacional de TIC, com abrangência mínima de 5 (cinco) anos, bem como os aprovarão nos seus órgãos plenários ou especiais até 31 de março de 2010."

3 Instituído pela Resolução TRES n. 7769/2009, publicada no DJESC em 18 de dezembro de 2009.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

7776

Verbo da Intimação nº 10.501

fato repercutirá na gestão pública como um todo e trará benefícios para o País e os cidadãos.”⁴

Vê-se, portanto, que valer-se das melhores práticas na gestão dos recursos de TIC, buscado o reconhecimento em nível de referência reverterá, sem sombra de dúvida, em um incremento nos padrões de qualidade dos serviços e soluções prestados pelas áreas de tecnologia da informação.

Por fim, deve ser mencionado que o modelo ora proposto cinge-se às Coordenadorias de Soluções Corporativas e de Suporte e Infraestrutura Tecnológica, unidades ligadas ao suporte técnico e ao desenvolvimento de soluções tecnológicas. A Coordenadoria de Eleições, muito embora subordinada organicamente à STI, possui atividades relacionadas com o negócio do TRESC, estando estas acolhidas no Planejamento Estratégico Institucional.

⁴ In Sumário Executivo - Levantamento acerca da Governança de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, pag. 8, disponível em (http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/tecnologia_informacao/sumarios). Acessado em 17 de março de 2010.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

7776

Base Estratégica

Missão

Aplicar tecnologia da informação no cumprimento da função institucional, com eficiência, segurança e conformidade.

Descrição: Prover meios tecnológicos seguros e efetivos para a garantia da missão do TRESC - a legitimidade do processo eleitoral e o livre exercício de votar e ser votado, fortalecendo a democracia. A eficiência corresponde ao emprego otimizado dos recursos disponíveis. A segurança diz respeito à disponibilidade, ao sigilo, à integridade da informação e à proteção aos ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). A conformidade reforça o alinhamento aos requisitos regulatórios de governança e órgãos de auditoria.

Referências de Missão:		
Planejamento Institucional	TRESC	Garantir a legitimidade do processo eleitoral e o livre exercício do direito de votar e ser votado, a fim de fortalecer a democracia.
	CNJ	Contribuir para que a prestação jurisdicional seja realizada com moralidade, eficiência e efetividade, em benefício da Sociedade.
Planejamento de Tecnologia da Informação e Comunicação	CNJ	Prover soluções tecnológicas efetivas para que o Judiciário cumpra sua função institucional.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo do Plano de Trabalho TRESO n.º 7776

Visão

Ser referência em governança de tecnologia da informação no âmbito do Poder Judiciário, especialmente quanto à efetividade dos seus serviços e soluções.

Descrição: A referência será alcançada com a assunção de níveis altos de maturidade nos processos de Governança de TIC, o que assegurará as suas ações alinhamento com o negócio do TRESO. Espera-se ainda que o desempenho de TIC possa ser medido, com seus recursos propriamente alocados e os riscos mitigados.

Este objetivo de futuro favorecerá a consecução da visão institucional do TRESO, ou seja, a consolidação da credibilidade da Justiça Eleitoral.

Referências de Visão:		
Planejamento Institucional	TRESO	Consolidar a credibilidade da justiça eleitoral, especialmente quanto à efetividade, transparência e segurança.
	CNJ	Ser um instrumento efetivo de desenvolvimento do Poder Judiciário.
Planejamento de Tecnologia da Informação e Comunicação	CNJ	Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de TIC.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Art. 111, da Constituição de 1988, n.º 7776

Valores

- **Comprometimento**

Propiciar o envolvimento das equipes para que atuem de maneira proativa em um ambiente participativo, sempre voltado ao alcance das metas e objetivos de TIC.

- **Conformidade**

Atuar em consonância com os requisitos legais e regulatórios, por meio da aplicação das melhores práticas de governança de TIC.

- **Credibilidade**

Externar aos clientes uma atuação responsável e ética, propiciando segurança e confiabilidade aos serviços e às soluções de TIC.

- **Eficiência**

Realizar as ações de TIC com emprego criterioso e otimizado de recursos, atingindo com excelência os resultados esperados.

- **Excelência**

Atuar de maneira planejada, célere, comprometida e inovadora na busca da satisfação dos clientes de TIC.

- **Inovação**

Manter a posição de vanguarda da Justiça Eleitoral Catarinense, empregando, em consonância com os demais valores da instituição, novas tecnologias nas soluções e nos serviços de TIC.

- **Integração**

Garantir a troca de experiências e expertises nos diversos segmentos de TIC, estimular o desenvolvimento colaborativo e propiciar um ambiente interno de informação, diálogo, cooperação e interação, objetivando a constante troca de conhecimentos, a valorização da participação individual e o respeito mútuo.

- **Qualidade**

Conferir às soluções e aos serviços de TIC, com a aplicação das melhores práticas nos processos produtivos, atributos de conformidade com a necessidade dos clientes. A qualidade impõe a capacitação do corpo funcional, bem como a aderência a modelos de referência para processos de trabalho.

- **Segurança**

Zelar pela disponibilidade, sigilo, integridade da informação e pela proteção aos ativos de TIC.

- **Transparência**

Dar visibilidade às ações de Tecnologia da Informação e Comunicações, permitindo o efetivo acompanhamento da atuação dos setores técnicos no desenvolvimento das soluções e dos serviços prestados.



© 2000 Blackwell Science Ltd *Journal of Internal Medicine* 247: 399–406

7776

MAPA ESTRATÉGICO DE TIC⁵

Missão: Aplicar tecnologia da informação no cumprimento da função institucional, com eficiência, segurança e conformidade.

Visão: ser referência em governança de tecnologia da informação no âmbito do Poder Judiciário, especialmente quanto à efetividade dos seus serviços e soluções.

Societade

Processos Internos

Recursos

Eficiência Operacional

Aplicar princípios de governança de TIC

Promover a melhoria contínua da
qualidade dos serviços e soluções de TIC

Atuação Institucional

Aprimorar a comunicação com o público interno e externo da instituição

Alinhamento e Integração

Compartilhar soluções e serviços de TIC com entidades públicas

Infrastruttura e Tecnologia

Garantir a infraestrutura de TIC

Garantir a disponibilidade e a segurança da informação digital

Gestão de Pessoas

Promover o desenvolvimento de competências em TIC

Orçamento

Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TIC

5 Mapa Estratégico elaborado adotando as perspectivas e os agrupamentos do Planejamento Estratégico Institucional.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

7776

Ata da 1ª Reunião do TRESQ nº.

Detalhamento dos Objetivos Estratégicos

Tema: Eficiência Operacional

Objetivo: (EO1) Aplicar princípios de governança de TIC

Descrição: Implantar uma gestão de TIC em conformidade com as melhores práticas de governança, contribuindo para o alinhamento estratégico, a entrega de valor, a medição do desempenho e o gerenciamento de riscos e recursos.

Indicador						
Título	Número de processos de gestão de TIC gerenciados e mensurados.					
Finalidade	Garantir nível de excelência na Gestão de TIC.					
O que mede	Número de processos descritos no modelo Cobit ⁶ que se encontram com nível de maturidade 4 (gerenciado e mensurado). ⁷					
Quem mede	Secretaria de Tecnologia da Informação (Gabinete)					
Quando medir	Semestralmente					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	Garantir que 28 dos 34 processos Cobit estejam classificados no nível de maturidade gerenciado e mensurado, até 2014.					
	Ano Base	Dez/2010	Dez/2011	Dez/2012	Dez/2013	Dez/2014
	Processos	3	10	14	24	28
Ações:	• Implantar os processos de suporte a serviços preconizados no ITIL⁸; • Instituir Núcleo de Qualidade; • Incrementar a maturidade e capacidade dos processos de software, em consonância ao modelo MPS.Br. • Implantar os processos do modelo Cobit, versão 4.1; • Elaborar Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).					

6 Do inglês *Control Objectives for Information and Related Technology*, o Cobit, em sua versão 4.1, engloba 34 processos internacionalmente reconhecidos para a Gestão de Tecnologia da Informação, e é recomendado por órgãos de auditoria como o TCU.

7 Neste modelo, os processos são classificados em níveis de maturidade, que variam de 0 (não existente) a 5 (otimizado). No nível almejado (4), os gestores monitoram e medem a aderência aos procedimentos e adota ações de melhoria. Neste nível a automação e as ferramentas são utilizadas de uma maneira limitada ou fragmentada.

8 Do inglês *Information Technology Infrastructure Library*, o ITIL é uma biblioteca de boas práticas nos serviços de tecnologia da informação (TI), que tem como propósito promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI. Endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais a organização pode fazer sua gestão tática e operacional com vistas a alcançar o alinhamento estratégico.



7776

Objetivo: (EO2) Promover a melhoria continua da qualidade dos serviços e soluções de TIC.

Indicador						
Título	Índice de qualidade dos serviços e soluções de TIC.					
Finalidade	Conhecer a percepção do usuário quanto à qualidade dos produtos, serviços e recursos (infraestrutura) oferecidos, como forma de direcionar as ações de melhoria.					
O que mede	A qualidade dos serviços e soluções oferecidos pelas áreas de TIC do TRESC.					
Quem mede	Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura Tecnológica (Seções de Atendimento Local e Remoto)					
Quando medir	Trimestralmente					
Situação Inicial	Não mensurado					
Meta	Garantir, em 2014, 90% dos usuários satisfeitos com a qualidade dos serviços e soluções de TIC.					
	Ano Base	Dez/2010	Dez/2011	Dez/2012	Dez/2013	Dez/2014
	Percentual	-	70%	75%	80%	90%
Ações:	• Implantar os processos de suporte a serviços preconizados no ITIL; • Implantar pesquisa de satisfação com usuários de serviços e soluções de TIC; • Instituir Núcleo de Qualidade; • Implantar Acordos de Nível de Serviço de TIC.					



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo da Informação TSE 01/11 **7776**

Tema: Alinhamento e Integração

Objetivo: (AL1) Compartilhar soluções e serviços de TIC com entidades públicas

Descrição: Cooperar com o intercâmbio de soluções entre as áreas de TIC do setor público, atuando em parceria, proporcionando economia de recursos e agilidade no atendimento das demandas.

Indicador						
Título	Número de parcerias realizadas anualmente pela área de TIC do TRESC.					
Finalidade	Promover a interação e troca de experiências de TIC entre entidades públicas, proporcionando a racionalização de recursos.					
O que mede	Progressão de parcerias realizadas anualmente.					
Quem mede	Secretaria de Tecnologia da Informação (Gabinete)					
Quando medir	Semestralmente					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	Estabelecer, até 2014, 15 parcerias anuais.					
	Ano Base	Dez/2010	Dez/2011	Dez/2012	Dez/2013	Dez/2014
	Parcerias	5	8	10	13	15
Ações:	• Desenvolver novas soluções de TIC em parceria; • Divulgar soluções de TIC locais; • Implantar soluções de outras entidades públicas.					



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo da Resolução TRESC n. **7776**

Tema: Atuação Institucional

Objetivo: (AT1) Aprimorar a comunicação com o público interno e externo da Instituição.

Descrição: Disponibilizar as informações institucionais por meio da tecnologia, atendendo a princípios de arquitetura da informação, bem como a requisitos de acessibilidade e ergonomia.

Indicador						
Título	Índice de serviços disponibilizados na <i>internet</i> .					
Finalidade	Ampliar o acesso a serviços pela <i>internet</i> , facilitando a troca de informações com os públicos externos.					
O que mede	Percentual dos serviços que se encontram disponíveis no site do TRESC.					
Quem mede	Coordenadoria de Soluções Corporativas (Seção de Serviços Online)					
Quando medir	Semestralmente					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	Garantir que 80% dos serviços passíveis de informatização oferecidos pelo TRESC estejam disponíveis na <i>internet</i> até 2014, a partir da reformulação do novo site (prevista para 2011).					
	Ano Base	Dez/2010	Dez/2011	Dez/2012	Dez/2013	Dez/2014
	Percentual	-	65%	70%	75%	80%
Ações:	• Definir arquitetura da informação para o site; • Instituir Política Institucional para publicações de conteúdos; • Desenvolver e implantar novos sites (<i>internet</i> e <i>intranet</i>).					



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo da Resolução TRE-SC nº

7776

Tema: Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo: (IT1) Garantir a infraestrutura de TIC.

Descrição: Estruturar e gerenciar os recursos de TIC de forma a garantir o pleno desempenho das atividades essenciais do TRESC.

Indicador						
Título	Índice de alinhamento da infraestrutura de TIC.					
Finalidade	Garantir a padronização e a atualização do parque de equipamentos de informática, de forma a tornar mais eficiente a consecução dos serviços.					
O que mede	Percentual de equipamentos que estão alinhados com Política de padronização e atualização da infraestrutura de TIC.					
Quem mede	Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura Tecnológica (Seção de Patrimônio de Informática)					
Quando medir	Semestralmente					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	Garantir que 95% dos equipamentos estejam uniformes e de acordo com o parque padrão, até 2014.					
	Ano Base	Dez/2010	Dez/2011	Dez/2012	Dez/2013	Dez/2014
	Percentual	-	65%	75%	85%	95%
Ações:	• Instituir Política de padronização e atualização da infraestrutura de TIC; • Implantar os processos de suporte a serviços preconizados no ITIL; • Elaborar Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).					



Descrição: Garantir a disponibilidade, a integridade e a confidencialidade das informações institucionais sob a tutela dos sistemas de TIC.





Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Ata de Resolução TRE/SC nº **7776**

Tema: Gestão de Pessoas

Objetivo: (GP1) Promover o desenvolvimento de competências em TIC.

Descrição: Aprimorar as competências dos servidores, como forma de incrementar a qualidade dos serviços e das soluções de TIC.

Indicador						
Título	Índice de capacitação em TIC.					
Finalidade	Assegurar o pleno desenvolvimento das competências dos servidores.					
O que mede	Percentual de servidores capacitados de acordo com os papéis de trabalho que desempenham.					
Quem mede	Secretaria de Tecnologia da Informação (Gabinete)					
Quando medir	Semestralmente					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	Garantir que 85% dos servidores da área de TIC tenham capacitação compatível com os respectivos papéis desempenhados, até 2014.					
	Ano Base	Dez/2010	Dez/2011	Dez/2012	Dez/2013	Dez/2014
	Percentual	-	65%	70%	75%	85%

Ação:	• Definir plano de capacitação plurianual de TIC.
--------------	---



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo da Resolução TRE/SC nº **7776**

Tema: Orçamento

Objetivo: (OR1) Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TIC.

Descrição: Estabelecer e manter o gerenciamento sobre os investimentos em TIC, por meio de um processo formal de definição orçamentária, permitindo a execução eficaz e eficiente dos recursos orçamentários.

Indicador						
Título	Índice de acurácia no planejamento orçamentário de TIC					
Finalidade	Aferir eficácia do planejamento orçamentário de TIC.					
O que mede	Percentual de acerto no planejamento orçamentário de TIC.					
Quem mede	Secretaria de Tecnologia da Informação (Gabinete)					
Quando medir	Semestralmente					
Situação inicial	Não mensurado					
Meta	Garantir que 80% do orçamento disponibilizado para TIC seja executado conforme o planejado, até 2014.					
	Ano Base	Dez/2010	Dez/2011	Dez/2012	Dez/2013	Dez/2014
	Percentual	-	65 %	70%	75%	80%
Ações:	• Alinhar o planejamento orçamentário de TIC aos objetivos estratégicos; • Instituir comissão interdisciplinar para o gerenciamento dos investimentos em TIC; • Otimizar a execução orçamentária de TIC por meio de ferramenta automatizada de gestão orçamentária.					



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

7776

Quadro de Ações Estratégicas

Ação Estratégica		Objetivos atingidos
1.	Alinhar o planejamento orçamentário de TIC aos objetivos estratégicos.	OR1
2.	Apoiar a implantação de política de segurança da informação no âmbito do TRESP.	IT2
3.	Definir arquitetura da informação para o site.	AT1
4.	Definir plano de capacitação plurianual de TIC.	GP1
5.	Desenvolver e implantar novos sites (<i>internet e intranet</i>).	AT1
6.	Desenvolver novas soluções de TIC em parceria.	AL1
7.	Divulgar soluções de TIC locais.	AL1
8.	Elaborar Plano de Continuidade do Negócio.	IT2
9.	Elaborar Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).	EO1, IT1
10.	Implantar Acordos de Nível de Serviço de TIC.	EO2, IT2
11.	Implantar os processos de suporte a serviços preconizados no ITIL.	EO1, EO2, IT1, IT2
12.	Implantar os processos do modelo Cobit (versão 4.1 ou superior).	EO1
13.	Implantar pesquisa de satisfação com usuários de serviços e soluções de TIC.	EO2
14.	Implantar soluções de outras entidades públicas.	AL1
15.	Incrementar a maturidade e capacidade dos processos de software, em consonância ao modelo MPS.Br.	EO1
16.	Instituir comissão interdisciplinar para o gerenciamento dos investimentos em TIC.	OR1
17.	Instituir Núcleo de Qualidade.	EO1, EO2
18.	Instituir Política de padronização e atualização da infraestrutura de TIC.	IT1
19.	Instituir Política institucional para publicações de conteúdos.	AT1
20.	Otimizar a execução orçamentária de TIC por meio de ferramenta automatizada de Gestão Orçamentária.	OR1