

Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro

Secretaria de Tecnologia da Informação

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

2010 - 2014



Rio de Janeiro – RJ

Março de 2010

Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro

Secretaria de Tecnologia da Informação - STI

Avenida Presidente Wilson, 198 – 6º e 7º andares

CEP 20030-021 Rio de Janeiro - RJ

Homepage: [http:// www.tre-rj.gov.br](http://www.tre-rj.gov.br)

Telefones: (21) 3513-8059 e (21) 3513-8060

Unidade Responsável:

Assessoria de Planejamento e Gestão da STI

Elaboração do documento:

Andréa da Conceição Otoni Alves Bessler

Daisy Lucidi Martins Maia

Luciana Sodré de Castro Soares

Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro

PRESIDENTE

Desembargador Nametala Machado Jorge

VICE-PRESIDENTE

Desembargador Sérgio Lúcio de Oliveira e Cruz

CORREGEDOR

Doutor Luiz Umpierre de Mello Serra

JUIZ DE DIREITO

Doutor Luiz Márcio Victor Alves Pereira

JURISTA

Doutor Célio Salim Thomaz Junior

JUIZ FEDERAL

Doutor Raldênio Bonifácio Costa

PROCURADORA REGIONAL ELEITORAL

Doutora Silvana Batini César Góes

Membros Substitutos

Desembargador Ademir Paulo Pimentel

Desembargador Antonio Jayme Boente

Desembargador Federal Poul Erik Dyrland

Juiz De Direito Antonio Augusto De Toledo Gaspar

Juiz De Direito Luiz Roberto Ayoub

Jurista Leonardo Pietro Antonelli

Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro

DIRETORA GERAL

Adriana de Freitas Brandão Correia

SECRETÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

André Luís Corrêa de Araújo

ASSESSORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Daisy Lucidi Martins Maia

COORDENADORES

Adélia Almeida Schmidt

André dos Santos Sant'Anna

Fabiano de Freitas Barbosa

CHEFES DE SEÇÃO

Alberto Carmo de Araújo

André Luiz Goulart do Nascimento

Antônio Carlos de Oliveira

Carlos Messias Junior

Flávia Daniel de Alcântara

Gláucio Felipe da Silva

Janeth Cordeiro Soares

José Amaro dos Santos Filho

Leonardo Karfunkelstein Lima

Paulo Roberto Spezanes Monnerat

Sônia Maria Moreira

Waldemir Silva de Sant'Anna

ASSISTENTE DE GABINETE

Clécia Firmino da Silva

SUMÁRIO

Apresentação.....	5
Considerações iniciais.....	6
Metodologia.....	7
Organograma da STI.....	9
Funcionograma da STI.....	10
Missão.....	14
Visão de Futuro.....	14
Valores.....	14
Perspectivas.....	15
Objetivos Estratégicos.....	16
Mapa Estratégico.....	17
Indicadores e Metas.....	18
Iniciativas Estratégicas.....	27
Matriz de Impactos.....	33
Considerações Finais.....	34
Referências.....	35
Glossário.....	36

Alinhado às diretrizes traçadas pelo Planejamento Estratégico Institucional para o quinquênio 2010-2014, instituído pela Resolução TRE-RJ nº 720/09, o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e comunicação do TRE-RJ, de modo pioneiro, vem a ser um desdobramento do direcionamento institucional deste Tribunal para a Secretaria de Tecnologia da Informação, refletindo a visão institucional de primar pela melhoria dos processos internos, garantindo a prestação de serviços eleitorais de qualidade.

O Planejamento Estratégico de TIC é fruto de um trabalho colaborativo e representativo, realizado com empenho por servidores das diversas unidades que compõem a estrutura orgânica da Secretaria de Tecnologia da Informação, o que certamente contribuirá para nortear as ações da Secretaria e, assim, primar pelo alcance dos objetivos estratégicos e cumprimento da missão e da visão de futuro desta Instituição.

Adriana de Freitas Brandão Correia
Diretora-Geral

Com grande satisfação vejo antigo anseio da Secretaria de Tecnologia da Informação se transformando em realidade. Desde o ano de 2002 a STI desenvolve a iniciativa de elencar os projetos considerados estratégicos para a instituição, no entanto, sem adotar uma metodologia, bem como sem alinhamento com o planejamento estratégico do tribunal, também inexistente.

A ação inicial da STI resumiu-se em tentativa de estabelecer estratégia de planejamento dos projetos no âmbito da área de tecnologia da informação. Além disso, a iniciativa encontrava respaldo com questionamentos do Tribunal de Contas da União quanto ao planejamento dos projetos na área de tecnologia.

O trabalho ora apresentado é fruto do esforço de todas as unidades da STI, que atuaram totalmente engajadas com as metas, apesar dos prazos exíguos para a conclusão do planejamento, em concordância com os termos da resolução CNJ Nº 99 de 24/11/2009.

O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça Eleitoral do Estado do Rio de Janeiro para o período de 2010 a 2014 define metas estratégicas devidamente alinhadas à missão e aos objetivos institucionais.

A partir da aprovação deste valioso trabalho a Secretaria de Tecnologia da Informação inicia outro grande desafio, no sentido de tornar realidade tudo o que está sendo planejado, assumindo a responsabilidade de consolidar o sucesso da Justiça Eleitoral do Rio de Janeiro.

Finalmente, registro todo apoio prestado pela Administração Superior da Justiça Eleitoral do Rio de Janeiro, que não mediu esforços para tornar este trabalho realidade.

André Luís Corrêa de Araújo
Secretário de Tecnologia da Informação

Para a consecução do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE-RJ, foi utilizada uma metodologia de trabalho colaborativo que contou com a participação do Secretário de TI, da Assessoria de Planejamento e Gestão e representantes das Coordenadorias e Seções. Adotou-se a ferramenta *Balanced Scorecard* – BSC, idealizada por David Norton e Robert Kaplan, renomados pesquisadores de Harvard, sendo o trabalho desenvolvido em duas etapas:

- **Formulação da estratégia:** definição da missão, visão de futuro, valores internos e atributos de valor para os clientes de TI (público-alvo);
- **Tradução da estratégia:** construção do Balanced Scorecard, ou simplesmente BSC.

Fizeram parte do grupo de trabalho, servidores da STI que integraram a equipe de construção do Planejamento Estratégico Institucional. Desta forma, com a capacitação obtida, os conhecimentos teóricos e práticos das duas etapas citadas acima foram multiplicados para o restante do grupo.

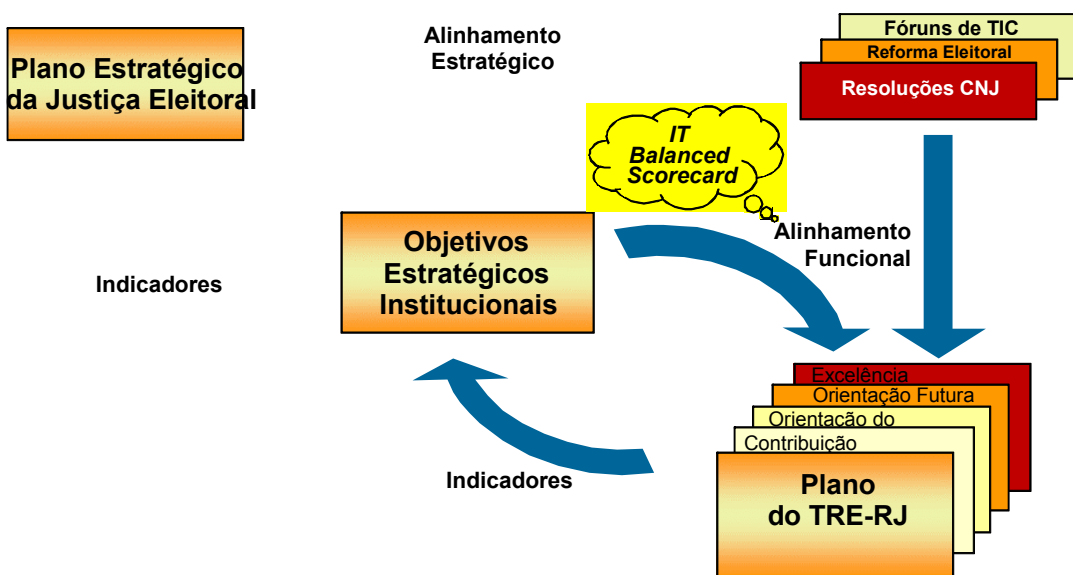
Durante o processo, o grupo teve a oportunidade de apresentar sua percepção sobre a Secretaria, trocar experiências e identificar pontos críticos que deverão ser tratados nos próximos cinco anos.

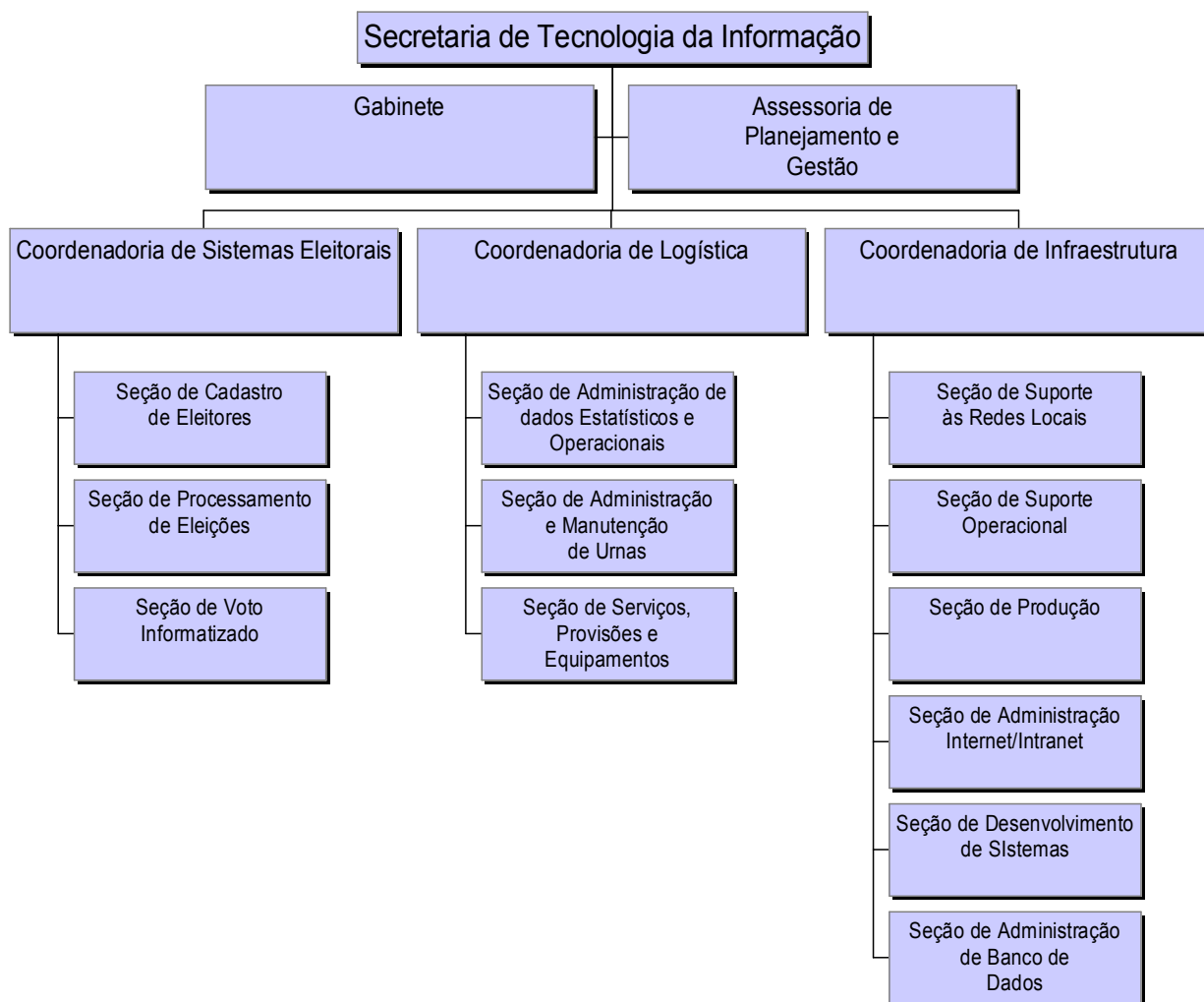
O mapa estratégico fornece a representação visual para a integração dos objetivos estratégicos da Secretaria de TI nas quatro perspectivas do Balanced Scorecard. Esses objetivos estratégicos estão envolvidos por meio de relações de causa e efeito que permitem contar a estratégia.

As perspectivas de análise que compõem o Mapa Estratégico da Secretaria de TI seguem o mesmo padrão do Mapa da STI do TSE e são as seguintes: (**Referência: IT BSC**)

- I. Orientação do usuário
- II. Excelência operacional
- III. Orientação futura
- IV. Contribuição corporativa

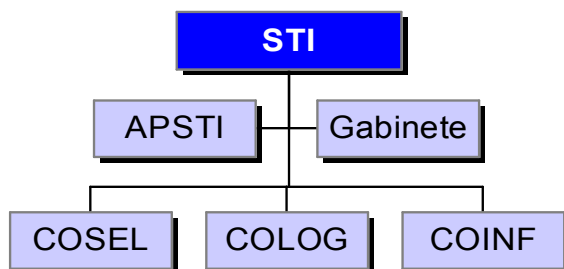
Etapas:





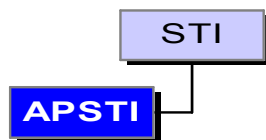
Secretaria de Tecnologia da Informação

Gerenciar as atividades de modelagem e desenvolvimento de sistemas e aplicativos de computador, assim como a administração de redes de informática e banco de dados, e ainda oferecer o suporte técnico aos equipamentos e à segurança da informação.



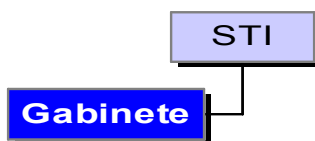
Assessoria de Planejamento e Gestão da STI

Implementar padrões e metodologias; apoiar na utilização da Metodologia de Gerenciamento de Projetos; participar da elaboração da proposta orçamentária; promover a integração entre unidades; prover o alinhamento estratégico e realizar a gestão dos processos de negócios da STI.



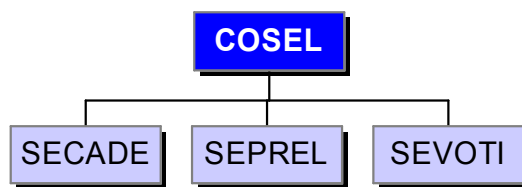
Gabinete da STI

Auxiliar o Secretário na supervisão das atividades administrativas; controlar diariamente a agenda de atividades do Secretário; responsabilizar-se pelo controle dos documentos relacionados ao Gabinete e distribuir os serviços afetos ao Gabinete.



Coordenadoria de Sistemas Eleitorais

Atuar no planejamento e na coordenação das atividades de tecnologia da informação relacionadas aos sistemas eleitorais e aplicativos de urna.



Seção de Cadastro de Eleitores

Administrar o cadastro regional de eleitores, bem como orientar e prestar suporte às zonas eleitorais e unidades do Tribunal nas atividades técnicas relacionadas aos diversos módulos existentes no cadastro eleitoral.

Seção de Processamento de Eleições

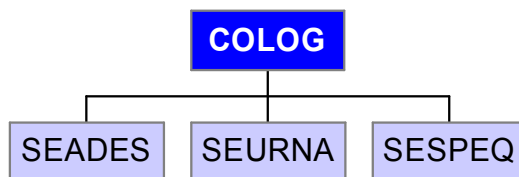
Levantar necessidades de automação relativas ao processamento de eleições, propondo sugestões ao TSE ou a este Tribunal; acompanhar, orientar, treinar e prestar suporte à operação dos sistemas eleitorais, propondo normas e elaborando procedimentos para a operação e utilização destes sistemas; prestar suporte às zonas eleitorais na utilização de seu ambiente operacional.

Seção de Voto Informatizado

Acompanhar, orientar e dar suporte técnico às atividades de preparação das mídias e urnas, e operação das urnas, além de ministrar treinamentos, presenciais ou a distância, dos aplicativos das urnas nas eleições oficiais e não oficiais; testar os sistemas eleitorais e aplicativos de urna; analisar os pedidos para cessão de urnas para a realização de eleição não oficial, verificando a viabilidade técnica e emitindo o respectivo parecer.

Coordenadoria de Logística

Administrar (planejar, dirigir e controlar) as atividades de aceite, armazenamento, manutenção, conservação e distribuição dos equipamentos de microinformática, dos periféricos e das urnas eletrônicas, inclusive das peças de reposição e suprimentos; iniciar, com especificação, os processos de aquisição de microcomputadores e periféricos; gerenciar e informar os dados estatísticos e operacionais relativos às eleições e aos eleitores.



Seção de Administração de Dados Estatísticos e Operacionais

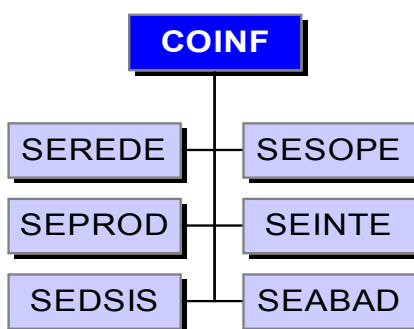
Armazenar e disponibilizar dados extraídos dos sistemas desenvolvidos pelo TSE e TRE-RJ relativos a estatísticas eleitorais e resultados de eleições; atualizar o controle de logradouros que fazem parte da área de abrangência de cada zona eleitoral; preparar e imprimir mapas temáticos para suporte às atividades de planejamento e desenvolvimento das eleições, assim como para auxiliar nos processos de definição da delimitação das zonas eleitorais do Estado.

Seção de Serviços, Provisões e Equipamentos

Armazenar, controlar e distribuir equipamentos de microinformática, periféricos, peças de reposição e suprimentos, estabelecendo níveis para reposição de suprimentos; proceder à análise técnica, teste, homologação, instalação, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e periféricos, bem como suporte de hardware aos usuários, de todas as unidades administrativas do Tribunal; acompanhar contratos de assistência e garantia; propor ações para atualização e ampliação do parque computacional.

Coordenadoria de Infraestrutura

A Coordenadoria de Infraestrutura é responsável por coordenar, executar e gerenciar atividades de processamento de dados relacionadas ao desenvolvimento e implantação de sistemas; atividades de operação dos equipamentos de rede e servidores, bem como de suporte a sistemas operacionais, a aplicativos básicos e às redes locais. A COINF também é responsável por realizar atividades de administração dos bancos de dados, além de administrar as páginas do TRE-RJ na intranet e na internet e oferecer apoio aos usuários dos sistemas administrativos.



Seção de Suporte às Redes Locais

Gerenciar e prestar suporte aos serviços de redes LAN e WAN, assim como administrar os elementos ativos de rede de forma a garantir o seu bom funcionamento, desempenho, disponibilidade e integridade; propor e implementar continuamente novas tecnologias de LAN, WAN e infraestrutura de redes, visando a garantir a sua modernização; garantir a segurança lógica e física das redes LAN e WA, por intermédio de normas e procedimentos a serem propostas, apropriados no que tange à segurança da informação.

Seção de Suporte Operacional

Executar a política de segurança; dimensionar os serviços e avaliar o impacto da implantação de novos serviços na rede do TRE-RJ; gerenciar e documentar os procedimentos de instalação, configuração e restauração de sistemas operacionais e aplicativos nas estações de trabalho e equipamentos servidores das zonas eleitorais e nas estações de trabalho das demais unidades do Tribunal, provendo as condições para o seu uso; prestar suporte técnico aos usuários da sede do Tribunal em atividades de operação de computadores, especificamente na área de software.

Seção de Administração Intranet/Internet

Criar e gerenciar os sítios nos ambientes de Intranet e Internet do TRE-RJ, realizando atividades de webdesign, arquitetura da informação, acessibilidade e usabilidade - de forma a garantir a facilidade de acesso às informações pelos usuários, assim como a disponibilização de conteúdo pelas unidades gestoras; propor normas, procedimentos e soluções referentes ao acesso e disponibilização desse conteúdo; acompanhar e propor a adoção de novas tecnologias WEB, respeitando os padrões estabelecidos pela Justiça Eleitoral.

Seção de Produção

Garantir a disponibilidade e funcionalidade dos equipamentos servidores do CPD do TRE-RJ, bem como dos dados neles armazenados; administrar os equipamentos servidores do CPD e realizar implementações de segurança, desempenho, atualização e configuração de seus sistemas operacionais e dos programas neles instalados; elaborar, executar e monitorar rotinas de armazenamento e restauração de cópias de segurança dos dados armazenados em equipamentos servidores do CPD.

Seção de Desenvolvimento de Sistemas

Realizar as atividades de desenvolvimento – análise, programação, implantação, manutenção – de sistemas administrativos e de apoio às atividades eleitorais; propor normas e procedimentos referentes ao desenvolvimento de sistemas, bem como sugerir desenvolvimento de novos sistemas e automação de rotinas no âmbito do TRE-RJ; fazer análise e estudo de viabilidade de sistemas propostos para implantação. Propor capacitação e atualização de conhecimentos para os integrantes da Seção, bem como para os usuários dos serviços prestados; definir as ferramentas de software e hardware para desenvolvimento de sistemas, respeitando os padrões estabelecidos pela Justiça Eleitoral.

Seção de Administração de Banco de Dados

Criar, manter e atualizar os sistemas de gerenciamento de banco de dados, bem como as estruturas físicas e lógicas de armazenamento. Gerenciar a segurança dos sistemas de banco de dados e suas permissões de acesso, propondo normas e procedimentos para garantir e aprimorar a segurança da informação sob sua guarda.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

Missão

Prover e manter soluções de TIC efetivas e seguras para que o TRE-RJ cumpra sua missão institucional.

Visão

Ser reconhecida pela qualidade e efetividade de seus serviços e soluções de TIC.

Valores

EFETIVIDADE: Produzir resultados que atendam às expectativas da sociedade na condução do processo eleitoral e na gestão dos recursos públicos;

CREDIBILIDADE: Demonstrar verdade, coerência, confiabilidade e segurança, garantindo a tranquilidade do processo eleitoral e a legitimidade da Instituição perante a sociedade;

TRANSPARÊNCIA: Garantir o acesso às informações, ações e decisões institucionais;

ÉTICA: Agir dentro dos princípios de Justiça e Igualdade, norteado pelos valores institucionais e pelo respeito à dignidade da pessoa humana;

CELERIDADE: Atuar com rapidez e qualidade na entrega dos serviços e no trâmite processual;

IMPARCIALIDADE: Orientar-se estritamente pelo interesse público, agindo com impessoalidade;

PROBIDADE: Atuar com integridade, distinguindo os interesses públicos do privado, demonstrando respeito na gestão da coisa pública;

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL: Atuar para a garantia da gestão ambiental, por meio de ações educativas e de práticas ecoeficientes;

MODERNIDADE: Buscar atualizações constantes de conhecimentos, incorporando novas tecnologias e métodos, a fim de prestar serviços eficientes à sociedade;

ACESSO: Facilitar o acesso a serviços e informações, aproximando cidadão e Instituição;

ACESSIBILIDADE: Oferecer ferramentas que permitam que portadores de necessidades especiais utilizem os recursos que o computador oferece.

Perspectivas:

I. Orientação do usuário:

- Suporta as necessidades organizacionais por meio da TI, criando uma parceria real e a aquisição de um alto nível de satisfação para os usuários da TIC.

II. Excelência operacional:

- Provê a entrega eficiente e efetiva dos produtos e serviços de TI.

III. Orientação futura:

- Desenvolve oportunidades futuras, provendo treinamento e educação, desenvolve as habilidades dos recursos humanos de TI, pesquisa e controle da atualidade do portfólio de tecnologias e produtos de TIC.

IV. Contribuição corporativa:

- Obtém uma razoável contribuição para o negócio organizacional, por meio dos investimentos em TIC, focando no controle dos gastos de TIC e na análise de viabilidade de projetos novos e existentes.

*Referência: IT BSC.

Perspectiva: Orientação do Usuário

1. Primar pela satisfação do cliente de TIC.

Conhecer e ouvir o usuário, entender e antecipar suas necessidades, propor mudanças e elaborar soluções que satisfaçam de forma efetiva suas expectativas.

Perspectiva: Excelência Operacional

2. Garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos serviços de TIC, bem como das informações processadas.

Garantir infraestrutura padronizada, integrada e alinhada ao direcionamento tecnológico de TIC, permitindo que as informações processadas estejam disponíveis na forma e no conteúdo tal qual foram fornecidas pelos usuários, sem adulterações e perdas, sendo acessíveis somente por aqueles que possuem perfil adequado, através de serviços de TIC essenciais.

3. Garantir a estrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.

Atender às metas e padrões estabelecidos pelo Tribunal, propiciando os recursos tecnológicos necessários ao bom desempenho das atividades judiciais e administrativas.

4. Gerenciar projetos de TIC com eficiência e qualidade.

Assegurar a melhoria contínua e mensurável da qualidade dos projetos conduzidos no âmbito da secretaria, através da definição de um modelo de gestão da qualidade e do monitoramento dos objetivos e desempenho dos projetos.

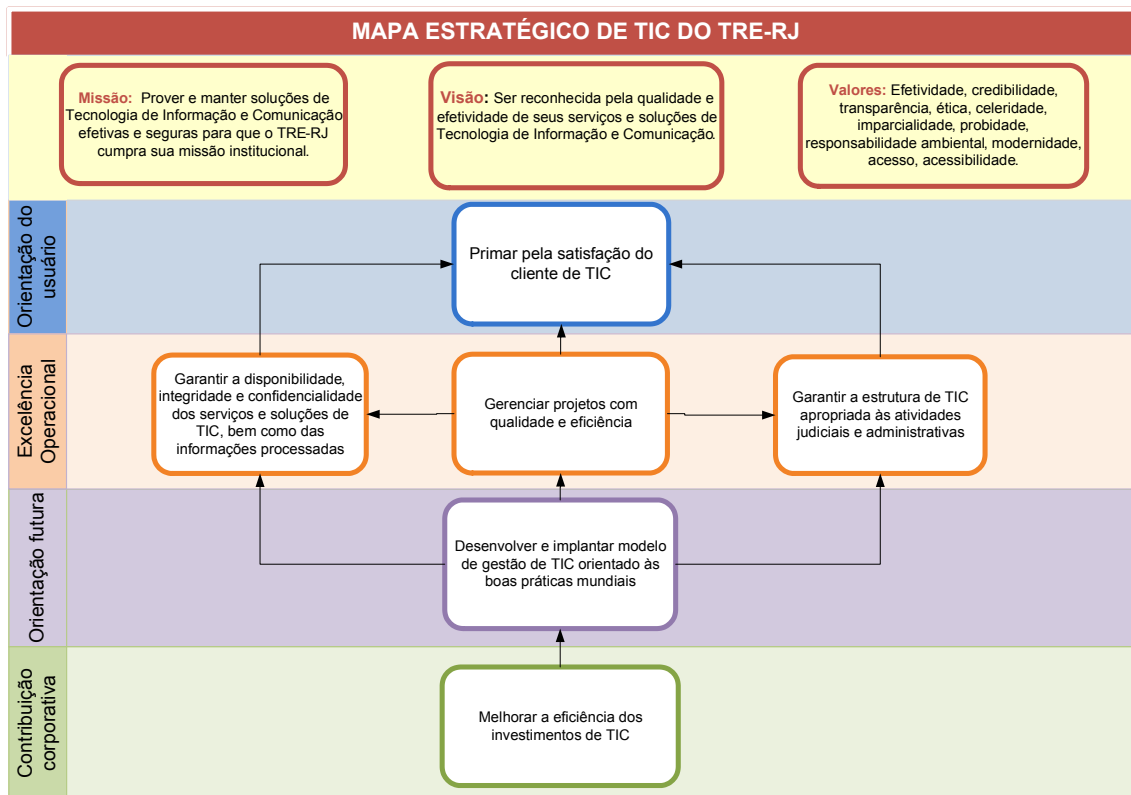
Perspectiva: Orientação Futura

5. Desenvolver e implantar modelo de gestão de TIC orientado às boas práticas mundiais.

Colaborar com demais STIs da Justiça Eleitoral promovendo parcerias estratégicas. Ampliar o entendimento dos ambientes de TIC. Adotar um arcabouço de gestão balizado pelas boas práticas mundiais e aumentar a integração da STI com as demais unidades que compõem a Instituição.

Perspectiva: Contribuição Corporativa

6. **Melhorar a eficiência dos investimentos de TIC:** Otimizar, de forma contínua e demonstrável, o retorno obtido com os investimentos feitos em TIC e, por conseguinte, sua contribuição à instituição através da disponibilização de serviços padronizados e integrados que representem benefício e que satisfaçam as necessidades do usuário.



Indicador 1: Índice de satisfação dos clientes de TIC.

Perspectiva: Orientação do Usuário.

Objetivo: Primar pela satisfação do cliente de TIC.

Finalidade: Conhecer a percepção do usuário quanto à qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

O que mede: O percentual de satisfação dos clientes de TIC com os produtos e serviços oferecidos.

Responsável: Gabinete.

Periodicidade: Anual.

Índice atual: NM (não medido)

Meta:	2010 – 60 %
	2011 – 70 %
	2012 – 80 %
	2013 – 85 %
	2014 – 90 %

Indicador 2: Índice de disponibilidade dos serviços definidos como essenciais.

Perspectiva: Excelência Operacional.

Objetivo: Garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos serviços de TIC essenciais, bem como das informações processadas.

Finalidade: Assegurar o atendimento dos requisitos de tempo de respostas dos acordos de níveis de serviços (SLA ou ANS), minimizar as interrupções (*downtime*) e promover melhorias contínuas do desempenho e da capacidade de TI.

O que mede: Percentual do tempo, em um período, em que os serviços de TI, incluindo sistemas informatizados eleitos essenciais, estiveram disponíveis para utilização por parte dos clientes de TIC.

Responsável: COINF.

Periodicidade: Mensal.

Índice atual: NC (não calculado).

Meta:	2010 – 99,4 %
	2011 – 99,5 %
	2012 – 99,6 %
	2013 – 99,7 %
	2014 – 99,8 %

Obs.: Deverão ser desconsideradas do cálculo as indisponibilidades previamente programadas relativas a serviços de manutenção.

Indicador 3: Número de eventos ou problemas de segurança ocorridos no ambiente computacional do TRE-RJ.

Perspectiva: Excelência Operacional.

Objetivo: Garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos serviços e soluções de TIC, bem como das informações processadas.

Finalidade: Assegurar que políticas, planos e procedimentos de segurança de TIC estejam implantados, e que a monitoração, detecção, comunicação e solução de vulnerabilidade e incidentes de segurança sejam realizadas em conformidade com esses.

O que mede: Número de incidentes de segurança da informação ocorridos no ambiente computacional, causados por falhas ou erros existentes na infraestrutura de TIC.

Responsável: COINF.

Periodicidade: Mensal.

Índice atual: NM (não medido).

Meta: a definir.

Indicador 4: Percentual de cumprimento de requisitos de infraestrutura definidos na política de nivelamento de infraestrutura de TIC do TRE-RJ.

Perspectiva: Excelência Operacional.

Objetivo: Garantir a estrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.

Finalidade: Assegurar que a política de nivelamento de infraestrutura de TIC tenha seus requisitos cumpridos.

O que mede: O percentual dos requisitos atendidos em relação ao total de requisitos estipulados na política de nivelamento de infraestrutura de TI do TRE-RJ.

Responsável: COLOG.

Periodicidade: Anual.

Índice atual: NM (não medido)

Meta:	2010 – 0%
	2011 – 10%
	2012 – 30%
	2013 – 60%
	2014 – 80%

Obs.: A política de nivelamento de infraestrutura de TIC do TRE-RJ será estabelecida com base nas diretrizes do CNJ e do TSE.

Indicador 5: Percentual de clientes internos satisfeitos com a qualidade dos projetos de TIC (ponderado por importância).

Perspectiva: Excelência Operacional.

Objetivo: Gerenciar projetos de TIC com eficiência e qualidade.

Finalidade: Assegurar um sistema de gestão da qualidade de projetos com monitoramento contínuo de desempenho, pautado nos objetivos pré-definidos.

O que mede: Percentual de clientes internos satisfeitos com a qualidade dos projetos de TIC.

Responsável: Gabinete.

Periodicidade: Anual.

Índice atual: NM (não medido).

Meta:

2010	– 60% de satisfação
2011	– 70% de satisfação
2012	– 80% de satisfação
2013	– 85% de satisfação
2014	– 90% de satisfação

Indicador 6: Percentual de projetos de TIC próprios entregues no prazo, recursos e escopo acordados.

Perspectiva: Excelência Operacional.

Objetivo: Gerenciar projetos de TIC com eficiência e qualidade.

Finalidade: Validar a conformidade de tempo, escopo e recursos reais do projeto com o planejado.

O que mede: O número de projetos de TIC conformes (bem-sucedidos) em relação ao total de projetos realizados.

Responsável: APSTI.

Periodicidade: Anual.

Índice atual: NM (não medido).

Meta:	2010 – 0%
	2011 – 5 %
	2012 – 10 %
	2013 – 40 %
	2014 – 60%

Indicador 7: Número de processos de TIC aderentes às boas práticas.

Perspectiva: Orientação Futura.

Objetivo: Desenvolver e implantar modelo de gestão de TIC orientado às boas práticas mundiais.

Finalidade: Verificar o crescimento da adoção de boas práticas em relação aos processos de trabalho da TIC da Justiça Eleitoral.

O que mede: Quantidade de processos de trabalho definidos formalmente, aderentes às boas práticas mundiais.

Responsável: APSTI.

Periodicidade: Anual.

Índice atual: NM (não medido).

Meta:

2010	– 0%
2011	– 3%
2012	– 5%
2013	– 10%
2014	– 20%

Indicador 8: Índice de capacitação de TIC.

Perspectiva: Orientação Futura.

Objetivo: Desenvolver e implantar modelo de gestão de TIC orientado às boas práticas mundiais.

Finalidade: Verificar o nível de conhecimento em gestão de TIC dos servidores da STI.

O que mede: Quantidade de servidores capacitados em relação à identificação de necessidade de capacitação.

Responsável: APSTI.

Periodicidade: Anual.

Índice atual: NM (não medido).

Meta:

2010	– 60%
2011	– 70%
2012	– 80%
2013	– 90%
2014	– 90%

Indicador 9: Percentual dos investimentos de TIC (com aquisições) que entregaram os benefícios pré-definidos.

Perspectiva: Contribuição Corporativa.

Objetivo: Melhorar a eficiência dos investimentos de TIC.

Finalidade: Assegurar decisões eficazes e eficientes em investimentos e carteiras de TIC, ajustando e acompanhando os orçamentos em conformidade com as estratégias e decisões de investimentos.

O que mede: Percentual dos investimentos de TIC com aquisições que entregaram os benefícios pré-definidos.

Responsável: APSTI.

Periodicidade: Anual.

Índice atual: NM (não medido).

Meta:	2010	– 0%
	2011	– 30%
	2012	– 50%
	2013	– 80%
	2014	–100%

Perspectiva: Orientação ao Usuário

Objetivos de TIC	1 - Primar pela satisfação do cliente de TIC.
Indicador Estratégico	1 - Índice de satisfação do cliente de TIC.
Iniciativa	Descrição
1 - Comunicação do cliente de TIC.	Criar contas de e-mail individuais para todos os servidores. Implementação de webmail para os usuários da sede do TRE-RJ. Implementar software de comunicação instantânea, permitindo a comunicação rápida, eficiente e em tempo real entre os usuários do Tribunal.
2 – Parceria com o cliente de TIC.	Realizar levantamento de necessidade de automação de rotinas nas unidades do TRE-RJ. Identificar e acompanhar os chamados que não atendam aos critérios de qualidade mínimos definidos pela STI. Definir procedimento de coleta de feedback dos clientes de TIC.

Perspectiva: Excelência Operacional

Iniciativas

Objetivos de TIC	2 - Garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos serviços e soluções de TIC, bem como das informações processadas.
Indicadores Estratégicos	2 - Índice de disponibilidade dos serviços definidos como essenciais.
	3 - Número de eventos ou problemas de segurança ocorridos no ambiente computacional do TRE-RJ.
Iniciativa	Descrição
3 - Modernização do Datacenter.	Modernizar o Datacenter (incluindo controle de acesso, segurança, revisão da parte elétrica com instalação de no-breaks e gerador, atualização do parque computacional de servidores, aquisição de storage e solução de backup).
4 - Ampliação do acesso e disponibilização dos sistemas relevantes às atividades judiciais e administrativas.	Pesquisar, desenvolver e/ou implementar sistemas relevantes às atividades judiciais e administrativas. Manter disponíveis sistemas corporativos críticos à organização, particularmente: SADP/SADPWeb, TítuloNet, Certidão de Quitação Eleitoral, Divulgação de Resultados, Divulgação de Candidatos e Divulgação de Prestação de Contas.
5 - Implantação das recomendações de TIC descritas na política de segurança da informação da Justiça Eleitoral.	Implantar os controles da política de segurança da informação da Justiça Eleitoral.
6 - Cadastramento Biométrico de Eleitores.	Elaborar estudos sobre a implementação de etapas e recursos de TIC necessários para a execução do cadastramento biométrico dos eleitores do Rio de Janeiro.

Perspectiva: Excelência Operacional

Iniciativas

Objetivos de TIC	3 - Garantir a estrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.
Indicador Estratégico	4 - Percentual de cumprimento dos requisitos de infraestrutura definidos na Política de Nivelamento de Infraestrutura de TIC do TRE-RJ.
Iniciativa	Descrição
3 - Modernização do Datacenter.	Modernizar o Datacenter (incluindo controle de acesso e segurança, revisão da parte elétrica com instalação de no-breaks e gerador, atualização do parque computacional de servidores, aquisição de storage e solução de backup).
7 - Otimização da publicação de conteúdo nos ambientes Internet/Intranet.	Tem como principal objetivo otimizar a publicação de conteúdo nos ambientes Intranet e Internet do TRE-RJ pelas Unidades Gestoras da Informação, aumentando a confiabilidade, segurança e agilidade do processo.
8 - Implantação das recomendações descritas na política de segurança da Justiça Eleitoral.	Implantar os controles da política de segurança da Justiça Eleitoral.
9 - Implantação de ferramenta de configuração e gerenciamento de ativos.	Levantar ativos de TIC (equipamentos, sistemas, informação, etc) e implementar sistema que promova a sua localização atual. Criar e implantar o plano de gerência de configurações. Planejar e executar auditorias de configuração. Inventariar ativos, levantar processos e manter atualizadas as informações, de forma a permitir a confrontação dos mesmos com os resultados esperados (setorialmente).
10 - Definição da política de nivelamento de infraestrutura.	Definir plano de desenvolvimento (aquisição e manutenção) da arquitetura de TIC e padrões tecnológicos mínimos para a infraestrutura do TRE-RJ alinhados às necessidades dos negócios e em concordância com o Plano de Trabalho da Justiça Eleitoral referente à resolução 90 do CNJ.
11 - Desenvolver e implementar o Plano Diretor de TIC (PDTI)	Mapear a arquitetura de TIC e padrões tecnológicos. Desenvolver e implementar o Plano Diretor de TIC, com o objetivo de orientar a STI na aplicação correta do PETI, isto é, no desdobramento tático-operacional das estratégias. Incluir diretrizes do Plano de Trabalho da Justiça Eleitoral referente à resolução 90 do CNJ.

Perspectiva: Excelência Operacional

Objetivos de TIC	4 - Gerenciar projetos com eficiência e qualidade.
Indicadores Estratégicos	5 - Percentual de clientes internos satisfeitos com a qualidade de TIC (ponderado por importância).
	6 - Percentual de projetos de TIC próprios entregue no prazo, recursos e escopo acordados.
Iniciativa	Descrição
12 – Ampliação, na STI, da cultura e do conhecimento no método de gerenciamento de projetos.	Capacitar mais servidores no uso da metodologia de projetos. Promover palestras e seminários sobre o gerenciamento de projetos na STI.
13 – Elaboração de proposta para aquisição de ferramentas em gerência de projetos.	Propor aquisição de ferramentas de gerência de projetos.
2 – Parceria com o cliente de TIC.	Definir procedimento de coleta de feedback de clientes, usuários e gerentes; definir competências e programa de capacitação para lidar com o cliente; disseminar as melhores práticas e convergir as iniciativas preexistentes.
14 – Priorização de projetos.	Implementar política de categorização e priorização dos projetos da STI.

Iniciativas

Perspectiva: Orientação Futura

Objetivos de TIC	5 - Desenvolver e implantar modelo de gestão de TI orientado às boas práticas mundiais.
Indicadores Estratégicos	7 - Número de processos de TIC aderentes às boas práticas.
	8 - Índice de capacitação de TIC.
Iniciativa	Descrição
15 – Proposta de Treinamento.	Identificar as necessidades e propor capacitação para os servidores da STI em novas tecnologias, gestão de TIC, elaboração de proposta do orçamentária, segurança da Informação e atendimento ao cliente.
16 - Banco de boas práticas de TIC.	Implantar ferramenta que sirva como banco de boas práticas/wiki.
17 – Adoção de modelos de referência mundial, como por exemplo: COBIT, PMBOK, ITIL.	Implantar práticas recomendadas pelos modelos de referência no que diz respeito aos processos de TIC.
18 - Metodologia e plano de ação que permita atingir o nível inicial do MPS-BR	Elaborar metodologia baseada em melhores práticas de desenvolvimento de sistemas (MPS-BR). Levantar políticas de desenvolvimento de sistemas coerentes, por meio de padrões, procedimentos e práticas, com papéis, responsabilidades e processos envolvidos.

Perspectiva: Contribuição Corporativa

Objetivos de TIC	6 - Melhorar a eficiência dos investimentos de TIC.
Indicador Estratégico	9 - Percentual dos investimentos de TIC (com aquisições) que entregaram os benefícios pré-definidos.
Iniciativa	Descrição
19 - Ferramenta de monitoramento orçamentário.	Desenvolver ferramenta de acompanhamento orçamentário.
20 - Estudo sobre formas de melhoria na manutenção e na logística de distribuição das urnas.	Pesquisar e implementar processos, diretrizes organizacionais e ferramentas para auxiliar na manutenção e logística de urnas eletrônicas.
21 - Desenvolver programas de otimização de recursos de TIC, tais como: economia de energia e papel; uso de recurso tecnológico em substituição a material de uso.	Criar iniciativas com foco na redução de despesas (custeio) através do uso de recursos de TIC. Implementar programa de conscientização da responsabilidade do servidor na otimização de recursos.

MATRIZ DE IMPACTO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (STI x TRE-RJ)								
Perspectivas do TRE-RJ	Perspectivas de TIC		Orientação do usuário	Excelência Operacional			Orientação futura	Contribuição Corporativa
	Objetivos estratégicos	TIC	Primar pela satisfação do cliente de TIC	Garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos serviços de TIC, bem como das informações processadas.	Garantir a estrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas	Gerenciar projetos com eficiência e qualidade	Desenvolver e implantar modelo de gestão de TIC orientado às boas práticas mundiais	Melhorar a eficiência dos investimentos de TIC
	TRE-RJ							
Sociedade	Realizar Justiça, garantindo a legitimidade do processo eleitoral e promovendo o exercício livre e consciente da cidadania			3	3			
Processos Internos	Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos			3	3	1		
	Buscar a excelência na gestão de custos operacionais					3		3
	Aprimorar continuamente a segurança do processo eleitoral			3	3			
	Aperfeiçoar o planejamento integrado das eleições					3	2	1
	Fortalecer e harmonizar as relações entre Poderes, setores e instituições	1		2	2			
	Fortalecer a imagem institucional	3		3				
	Garantir a gestão da estratégia				3	3		3
	Promover a integração e a cooperação entre as unidades do TRE-RJ	3			2		2	
	Fomentar a interação e a troca de experiências entre Tribunais						3	
	Facilitar o acesso aos serviços e informações	2		3				
	Promover a responsabilidade ambiental						2	2
Recursos	Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes dos servidores						2	
	Motivar e comprometer magistrados e servidores com a execução da estratégia	2			1			
	Prover infraestrutura adequada ao funcionamento do TRE-RJ			3	3	2		
	Assegurar recursos orçamentários necessários para a execução da estratégia					3		3
	Impacto em objetivos		5	7	8	6	5	5
	Impacto Baixo	1						
	Impacto Médio	2						
	Impacto Alto	3						

Os servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-RJ abraçaram o desafio de construir o primeiro Planejamento Estratégico da Secretaria para o período 2010-2014.

Em atendimento à determinação do CNJ, a equipe da STI, se reuniu para propor os novos desafios e mapear as ações estratégicas para os próximos cinco anos.

Foram de grande valor para a equipe de trabalho da STI, a participação de alguns servidores na construção do Planejamento Estratégico Institucional, que capacitados forneceram diretrizes fundamentais para o alinhamento das metas da STI à Estratégia do TRE-RJ, assim como as diretrizes do Grupo de Trabalho do Planejamento Estratégico de TIC da Justiça Eleitoral, no qual a STI-RJ teve representação.

Com essas diretrizes e com a aplicação da metodologia IT BSC, a Secretaria de Tecnologia da Informação acredita que, assertivamente, as iniciativas propostas estarão conduzindo todos os esforços internos ao encontro dos objetivos estratégicos da instituição de forma consistente e efetiva.

Assessoria de Planejamento e Gestão da STI

Os principais insumos para a definição da missão, da visão de futuro e dos atributos de valor para os clientes de TIC, bem como a identificação dos principais desafios da Secretaria no cumprimento de sua missão e alcance de sua visão de futuro foram os seguintes:

- Diretrizes do Planejamento Estratégico de TIC da Justiça Eleitoral, produto do Grupo de Trabalho do Plano de Ação das Diretrizes do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça Eleitoral 2010-2014, instituído pelo Ofício-circular nº 288/GDG da Diretoria Geral do TSE, de janeiro de 2010;
- Resolução nº 720 do TRE-RJ, de 14/12/2009 que instituiu o Planejamento Estratégico do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro para o período de 2010-2014;
- Planejamento Estratégico de TIC do TSE, de 2010 a 2012;
- Resolução nº 90 do CNJ, de 29/09/2009, que dispõe sobre os requisitos de nivelamento de TIC no âmbito do Poder Judiciário;
- Resolução nº 99 do CNJ, de 24/11/2009, que institui o Planejamento Estratégico de TIC no âmbito do Poder Judiciário;
- Entrevistas realizadas com a liderança da Secretaria (Secretário, Assessora de Planejamento, Coordenadores e Chefes de Seção);
- Entrevistas com Secretários de outras unidades da Instituição;
- Workshop realizado com o grupo de servidores da STI envolvidos no trabalho de construção do Planejamento Estratégico da Secretaria.

- **Boas práticas** – Práticas de gestão e execução de processos de trabalho que são utilizadas com sucesso em várias empresas e órgãos, do Brasil e do Mundo. Algumas destas práticas estão reunidas em referências Consagradas da literatura, a exemplo de ISO para qualidade de processos, ITIL para gestão de TIC e COBIT para governança de TIC.
- **IT BSC** – É a abreviação de Balanced ScoreCard. A forma mais comumente utilizada para designar o IT BSC é como uma ferramenta para elaboração e execução de planejamento estratégico. As principais contribuições do BSC são: 1) conduzir à organização a um planejamento amplo, com foco em quatro perspectivas diferentes, sem se restringir apenas aos aspectos financeiros; e 2) comprovar através das experiências de sua aplicação que a realização dos objetivos das demais perspectivas repercutem determinantemente na realização dos objetivos financeiros.
- **Usuários e Clientes de TI** – Todos aqueles que utilizam serviços e soluções providos pela STI.
- **Diretrizes** – Recomendações em forma de identidade, objetivos, indicadores, metas e modelo de documento providos pelo TSE para balizar a elaboração dos PETIC por parte das STI dos Regionais.
- **Disponibilidade** - É a porcentagem do tempo em que o serviço de TIC ficou disponível durante um intervalo monitorado (dia, semana, mês, ano...). Para disponibilidade também não se computa os períodos em que o serviço esteve fora do ar por uma parada programada e informada com a devida antecedência.
- **Infraestrutura** – Termo que designa o conjunto de equipamentos, dispositivos e tecnologias básicas de processamento, armazenamento e comunicação de dados. A infraestrutura é a base de todos os serviços de TIC disponibilizados aos clientes da STI.
- **Modelo de gestão** – Conjunto de práticas aplicadas para administrar as ações e esforços da Secretaria.
- **PETIC** – Plano Estratégico de TIC - 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.
- **Política de Segurança de TIC** - Diretrizes de segurança adotadas pela instituição. A Política de Segurança da Informação em vigor na Justiça Eleitoral está descrita na resolução 22780/2008 do TSE.
- **Projeto** – “Projeto é um empreendimento temporário desenvolvido para criar um produto ou um serviço único” (PMBOK). Projeto não é atividade rotineira. Projeto tem que ter prazo determinado para o fim. Projeto tem que gerar um resultado único, algo que passou a existir após a execução do projeto.
- **TIC** – é a sigla que designa a área de informática. Em vez de meramente TI (Tecnologia da Informação), a sigla incorporou o ‘C’, que se refere a “Comunicação”, incluído, sobretudo, as tecnologias ligadas à Internet.
- **Incidentes de segurança da informação** - Qualquer evento que não faça parte da operação padrão de um serviço e que cause, ou possa causar interrupção do serviço ou redução da sua qualidade.
- **Missão** – Razão pela qual a instituição existe.
- **Visão** – Descrição do futuro almejado pela organização a ser atingido no período de tempo abrangido pelo planejamento.
- **Valores** – Princípios basilares a serem praticados pela instituição no dia a dia, em busca dos objetivos traçados.
- **Objetivos** – São os desafios que instituição ou empresa impõe a si mesmos, a serem vencidos no período de tempo abrangido pelo planejamento.