

Planejamento
Estratégico de
Tecnologia da
Informação e
Comunicação
2015-2020

Brasília – 2016

Planejamento
Estratégico de
Tecnologia da
Informação e
Comunicação
2015-2020

Brasília – 2016

Secretaria de Tecnologia da Informação

© 2016 Tribunal Superior Eleitoral

É proibida a reprodução total ou parcial desta obra sem a autorização expressa dos autores.

Secretaria de Gestão da Informação
SAFS, Quadra 7, Lotes 1/2, 1º andar
70070-600 – Brasília/DF
Telefone: (61) 3030-9225

Secretário-Geral da Presidência

Luciano Felício Fuck

Diretor-Geral da Secretaria

Maurício Caldas de Melo

Secretária de Gestão da Informação

Janeth Aparecida Dias de Melo

Coordenadora de Editoração e Publicações

Renata Leite Motta Paes Medeiros

Responsáveis pelo conteúdo

Secretaria de Tecnologia da Informação
Seção de Gestão de Projetos de TI (Seproj/COGTI/STI)
Seção de Processos e Padrões de TI (Seprop/COGTI/STI)

Produção editorial e diagramação

Marcelle Francielle G. B. de Mesquita
Seção de Editoração e Programação Visual (Seprov/Cedip/SGI)

Capa e projeto gráfico

Daniel Gomes

Revisão

Carlos Felipe Wanderley
Christiany T. Mendonça
Seção de Preparação e Revisão de Conteúdos (Seprev/Cedip/SGI)

Impressão e acabamento

Seção de Serviços Gráficos (Segraf/Cedip/SGI)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Tribunal Superior Eleitoral – Biblioteca Prof. Alysson Darowish Mitraud)

Brasil. Tribunal Superior Eleitoral.

Planejamento estratégico de tecnologia da informação e comunicação :
Petic 2015-2020 / Tribunal Superior Eleitoral, Secretaria de Tecnologia da
Informação. – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2016.

40 p. ; 21cm.

1. Planejamento estratégico – 2. Tecnologia da informação – 3. Tribunal
Superior Eleitoral – Brasil. I. Título.

CDD 658.4012
CDU 658.012.2

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

PRESIDENTE

Ministro Gilmar Mendes

VICE-PRESIDENTE

Ministro Luiz Fux

MINISTROS

Ministra Rosa Weber

Ministro Herman Benjamin

Ministro Napoleão Nunes Maia Filho

Ministro Henrique Neves da Silva

Ministra Luciana Lóssio

PROCURADOR-GERAL ELEITORAL

Rodrigo Janot Monteiro de Barros

Secretaria de Tecnologia da Informação

Secretário de Tecnologia da Informação

Giuseppe Dutra Janino

Assessor de Apoio à Gestão

Elmano Amâncio de Sá Alves

Coordenadora de Gestão de TI

Grace Porto dos Santos Veras

Coordenadora de Soluções Corporativas

Ana Karinne Siqueira de Andrade dos Santos

Coordenador de Infraestrutura de TI

Cristiano Moreira Andrade

Coordenador de Tecnologia Eleitoral

Rafael Fernandes de Barros Costa Azevedo

Coordenador de Sistemas Eleitorais

José de Melo Cruz

Sumário

Apresentação	7
Considerações Iniciais	9
Metodologia de Elaboração do Petic	11
Organograma da STI	13
Cadeia de Valores da STI	14
Cenários	15
Direcionamento Institucional da STI	18
Mapa Estratégico do TSE	19
Mapa Estratégico da STI	20
Objetivos, Indicadores, Metas e Iniciativas Estratégicas da STI	21
Objetivos X Iniciativas	37
Referências Estratégicas	39

Apresentação

A prática da gestão estratégica nas organizações públicas representa um avanço na construção de um serviço de qualidade que atenda as expectativas da sociedade.

A gestão estratégica utiliza-se do planejamento estratégico como ponto de partida para projetar, no futuro, uma situação ideal e factível para a instituição, ou seja, um direcionamento superior que leve a ação organizacional de um estágio atual para um futuro promissor.

Desde 2015, o TSE possui um planejamento estratégico que descreve sua missão como: “Assegurar os meios efetivos que garantam à sociedade a plena manifestação de vontade, pelo exercício do direito de votar e ser votado”.

Para o alcance de tal missão, é de suma importância o desdobramento da estratégia entre os diversos níveis de atuação da instituição.

Nesse cenário, torna-se claro e inequívoco o papel primordial da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) para o sucesso da missão institucional.

O planejamento estratégico, dentro de uma unidade como a STI, possibilita uma Justiça Eleitoral mais efetiva, trazendo, conseqüentemente, mais segurança, agilidade e robustez aos serviços disponibilizados a toda a sociedade.

Parabéns a todos os envolvidos no trabalho.

Maurício Caldas de Melo
Diretor-Geral do TSE

Considerações Iniciais

Quando se fala em gestão organizacional, estratégia é um assunto dominante nos tempos atuais. No entanto, o tema surgiu no século IV a.C. e foi tratado pelo general e filósofo Sun Tzu, em sua obra *A arte da guerra*.

A Secretaria de Tecnologia da Informação do TSE, desde a informatização do processo eleitoral, mais fortemente ao longo dos últimos dez anos, deixou de ser apenas uma provedora de infraestrutura técnica e de serviços para influenciar, de maneira mais expressiva, a definição dos rumos estratégicos vinculados à missão institucional.

O próprio CobiT (*framework* de Governança de TI desenvolvido pelo ITGI¹) é incisivo na recomendação do alinhamento de TI à missão institucional. Assim, mais que uma boa prática, a atuação da TI no plano estratégico organizacional é imprescindível.

Esse posicionamento estratégico institucional é uma conquista relevante da STI do TSE, reflexo disso é que hoje é referência dentro da Administração Pública Federal.

Portanto, é com muito entusiasmo que apresentamos o planejamento estratégico de TI em sua 3ª edição, evidenciando a maturidade desta secretaria na utilização das melhores práticas de gestão.

Nossas considerações aos servidores e colaboradores que, além de participarem da elaboração deste importante plano, também são os principais atores para realização destas iniciativas. A propósito, queremos destacar a participação de Rejane Araújo, gerente do projeto, e de Leonardo Leão, consultor em planejamento estratégico.

Nosso compromisso com a sociedade é tornar o processo eleitoral brasileiro cada vez mais seguro e transparente, para, assim, atender aos anseios do eleitor e apoiar significativamente a sustentação do regime democrático brasileiro.

Por fim, ressaltamos que o desafio maior não se inicia agora, exige, antes, uma grande concentração de esforços no sentido de colocar em prática, na vivência do nosso dia a dia, as iniciativas definidas neste planejamento estratégico.

O plano de voo está traçado, basta colocar a nave em rumo de cruzeiro. Para isso, contamos com o apoio e engajamento de todos os gestores e técnicos desta STI.

Giuseppe Dutra Janino
Secretário de Tecnologia da Informação do TSE

1. IT Governance Institute (ITGI) é uma entidade independente de pesquisa, sem fins lucrativos que oferece orientação para a comunidade global de negócios em matérias relativas à governança de ativos de TI (www.itgi.org).

Metodologia de Elaboração do Petic

A metodologia de elaboração do Petic 2015-2020 da STI do TSE é composta, basicamente, por três fases, cujos propósitos são o diagnóstico estratégico, a definição dos objetivos da STI para o período de 2015 a 2020, bem como da estratégia necessária para que esses objetivos possam ser alcançados.

A Figura 1 apresenta, com mais detalhes, o racional utilizado durante o processo de elaboração do Petic 2015-2020 da STI, descrevendo as principais atividades realizadas no âmbito de cada etapa da metodologia:

DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

- Definição da missão;
- Definição da visão;
- Definição dos valores; e
- Análise da situação atual da STI.

DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS

- Definição dos objetivos estratégicos;
- Elaboração do mapa estratégico;
- Definição dos indicadores; e
- Definição das metas.

DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA

- Definição das iniciativas estratégicas.

Figura 1 - Metodologia de Elaboração do Petic 2015-2020 da STI

De caráter colaborativo, a elaboração do Petic 2015-2020 envolveu todos os gestores da STI, os quais uniram esforços para identificar a situação atual, o direcionamento institucional, os objetivos estratégicos de TIC a serem alcançados dentro do horizonte temporal do Petic, bem como as iniciativas estratégicas a serem empreendidas pela STI durante esse período.

Organograma da STI

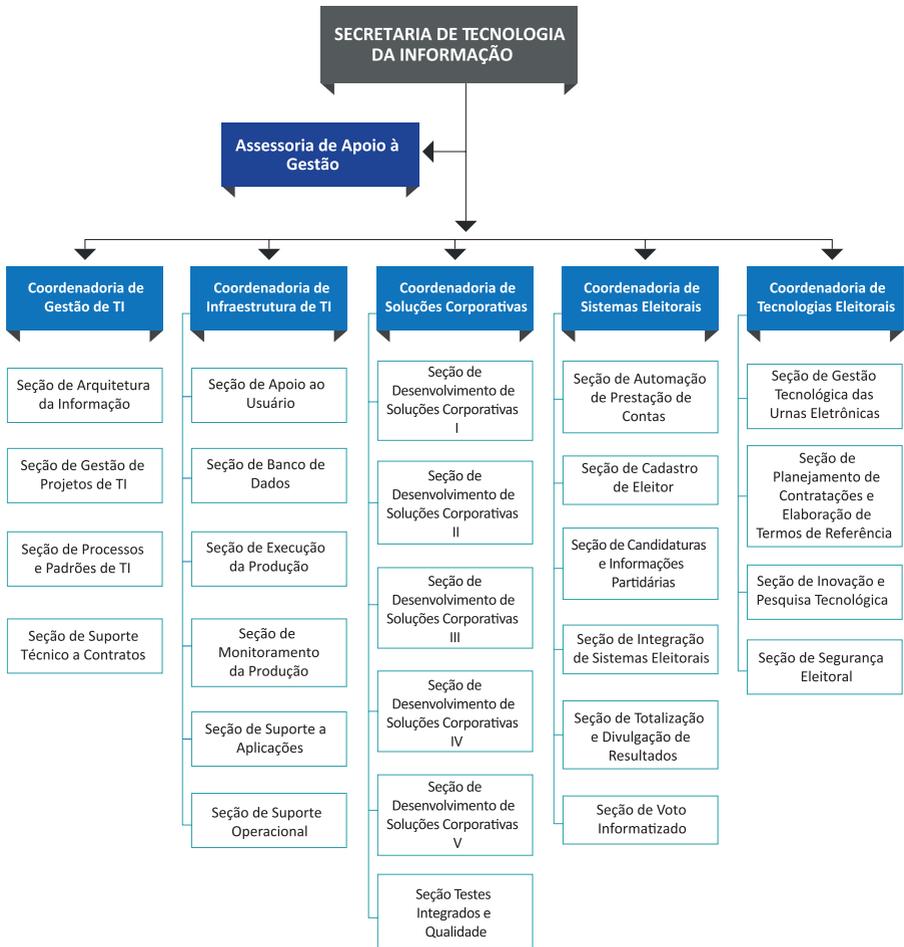


Figura 2 - Organograma da STI

Cadeia de Valores da STI

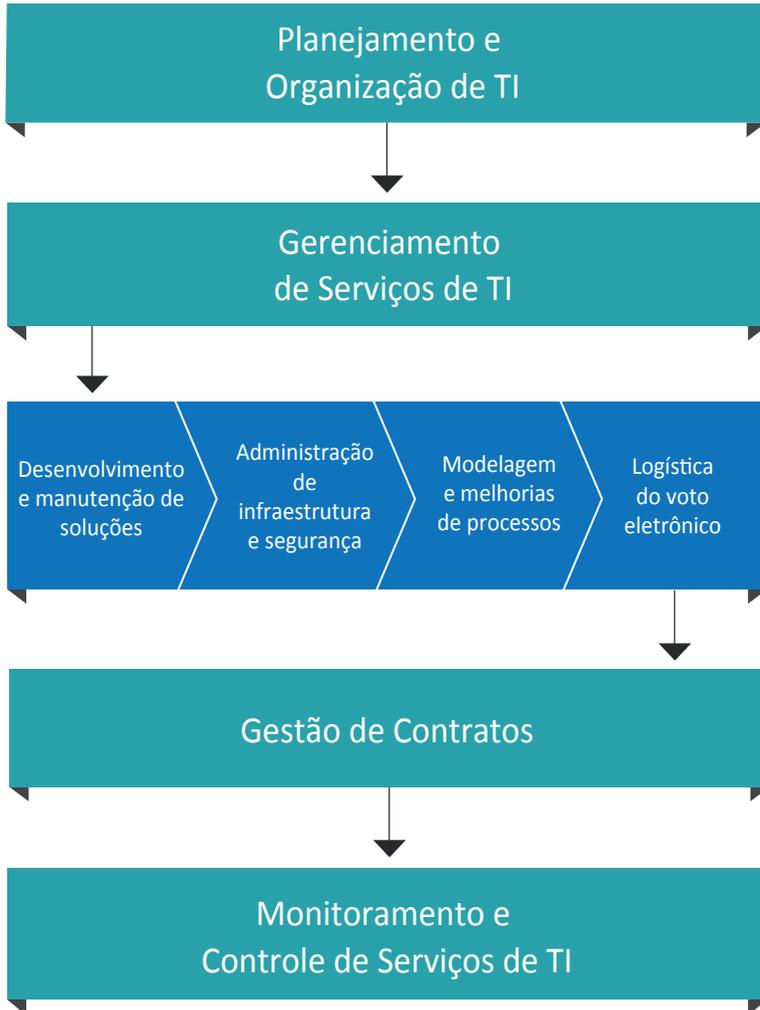


Figura 3 - Cadeia de Valores da STI

Cenários

O cenário que envolve a organização de TI do TSE foi mapeado por meio da ferramenta de análise SWOT², a qual identificou as forças e fraquezas do contexto interno à secretaria, bem como as oportunidades e ameaças inerentes ao contexto externo à STI.

As forças e fraquezas se referem às variáveis internas e controláveis pela secretaria. Nesse contexto, as forças deverão ser melhor entendidas e aproveitadas, com vistas a desenvolver condições favoráveis à implementação da estratégia da organização de TI; já as fraquezas, fortalecidas por meio da implementação de iniciativas estratégicas.

As oportunidades e ameaças representam um conjunto de variáveis incontroláveis pela secretaria, devido a sua natureza externa ao contexto da organização de TI. Nesse cenário, as oportunidades deverão ser exploradas com vistas a propiciar condições favoráveis à STI; e as ameaças, evitadas por representarem condições desfavoráveis à secretaria.

A seguir são apresentados os cenários estratégicos que envolvem a STI, de acordo com os seus contextos.

2. SWOT é a sigla dos termos ingleses *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). É uma técnica utilizada para realização de análise de cenário, identificando e documentando os pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades em relação a um determinado ambiente.

Contexto interno



FORÇAS

- Recursos tecnológicos modernos;
- Comprometimento e experiência da equipe;
- Incentivo à gestão do conhecimento;
- Melhoria contínua dos mecanismos de segurança do processo eleitoral;
- Mecanismos confiáveis de produção e divulgação de informações;
- Patrocínio à implementação de práticas de gestão;
- Instalações físicas adequadas;
- Responsabilidade pela gestão e padronização tecnológica de produtos e serviços de TI corporativa e para o processo eleitoral;
- Existência de contratos adequados para suporte à gestão e operação das soluções de TI;
- Existência de práticas formais de gestão de projetos;
- Conhecimento acerca do processo eleitoral;
- Existência de mecanismos de testes e simulados das soluções de TIC que apoiam o processo eleitoral;
- Mecanismos de gestão da operação dos serviços de TI; e
- Estabilidade da infraestrutura tecnológica que suporta a operação dos serviços de TI.



FRAQUEZAS

- Falta de perfis gerenciais nas unidades em relação às demandas dos clientes da STI;
- Deficiência dos mecanismos de gestão de demandas, tais como: níveis de serviço, capacidade de atendimento e priorização;
- Dificuldade na identificação dos componentes de custo envolvidos nas ações de TI;
- Dificuldade na comunicação, de modo compreensível para o negócio, da evolução das soluções de TI;
- Complexidade de contratos a serem geridos;
- Forte dependência de contratos de terceirização de serviços; e
- Quadro de pessoal efetivo insuficiente para atender a missão da STI.

Contexto externo



OPORTUNIDADES

- Estabelecimento de políticas de governança de TI por parte dos órgãos de controle e Órgãos Governantes Superiores (OGS³);
- Alta demanda de tecnologia em função do processo eleitoral;
- Imagem positiva da secretaria ligada ao processo eleitoral informatizado;
- Perspectiva de implantação de novas soluções pautadas na tecnologia da informação;
- Disponibilidade de capacitação para desenvolvimento de competências;
- Demanda por melhorias na segurança e transparência do processo eleitoral;
- Demanda pelo fortalecimento da imagem da Justiça Eleitoral por meio da tecnologia;
- Possibilidade de maior participação dos partidos políticos no processo de fiscalização dos sistemas eleitorais;
- Institucionalização dos Testes Públicos de Segurança;
- Ampliação dos trabalhos de desenvolvimento colaborativo no âmbito da Justiça Eleitoral e demais entes públicos; e
- Projetos de lei em trâmite no âmbito do Congresso Nacional que visam à criação de cargos públicos para a Justiça Eleitoral.



AMEAÇAS

- Quebra na continuidade dos trabalhos da secretaria em decorrência da mudança da alta gestão do TSE;
- Evasão de capital intelectual;
- Mudanças intempestivas na legislação eleitoral;
- Universo restrito de fornecedores de tecnologia específica para o processo eleitoral;
- Falta de agilidade no processo de aquisição;
- Implantação de novas soluções pautadas na tecnologia da informação sem a contrapartida do provimento dos recursos adequados e necessários;
- Falta de atuação da Justiça Eleitoral no combate ao processo difamatório da imagem da Instituição;
- Falta de conhecimento do público externo acerca do processo eleitoral faz surgir soluções de melhorias inadequadas;
- Indisponibilidade de recursos orçamentários necessários às soluções de TI para o cumprimento da missão institucional;
- Greve de servidores; e
- Falta de estrutura perene de governança das eleições.

3. Órgão Governante Superior (OGS) é um ente público com atribuições normativas para orientar e fiscalizar outros entes na sua jurisdição. Na esfera federal, com respeito a temas afetos à governança das aquisições, são OGS por exemplo: Conselho Nacional de Justiça, Conselho Superior da Justiça do Trabalho, Conselho da Justiça Federal, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, entre outros.

Direcionamento Institucional da STI

MISSÃO

Prover soluções de TI, com qualidade, transparência e segurança, ao negócio da JE, fortalecendo a democracia brasileira.

VISÃO

Ser reconhecida pela excelência no provimento de soluções de TI inovadoras e seguras, pautadas na transparência e qualidade.

VALORES

- **Comprometimento:** atuação com dedicação, empenho e envolvimento em suas atividades;
- **Coerência:** alinhamento entre discurso e prática;
- **Flexibilidade:** atitude de abertura permanente para compreender a necessidade de mudanças, adotando medidas para promovê-las;
- **Integração:** compartilhamento de experiências, conhecimentos e colaboração participativa na JE que conduzam à formação de equipes orientadas para resultados comuns;
- **Reconhecimento:** adoção de práticas de estímulo e valorização das contribuições individuais e de grupos que conduzam ao cumprimento da missão do TSE;
- **Transparência:** garantia do acesso às informações, ações e decisões institucionais;
- **Ética:** atuação sob os princípios da honestidade, lealdade e dignidade;
- **Respeito:** reconhecimento e aceitação das diferenças entre as pessoas;
- **Inovação:** estímulo à criatividade e à busca de soluções diferenciadas;
- **Responsabilidade social e ambiental:** adoção voluntária de condutas, comportamentos e ações que promovam o bem-estar do público interno e externo à JE; e
- **Celeridade:** presteza no provimento dos serviços e soluções de TIC que suportam as ações institucionais da JE.

Mapa Estratégico do TSE

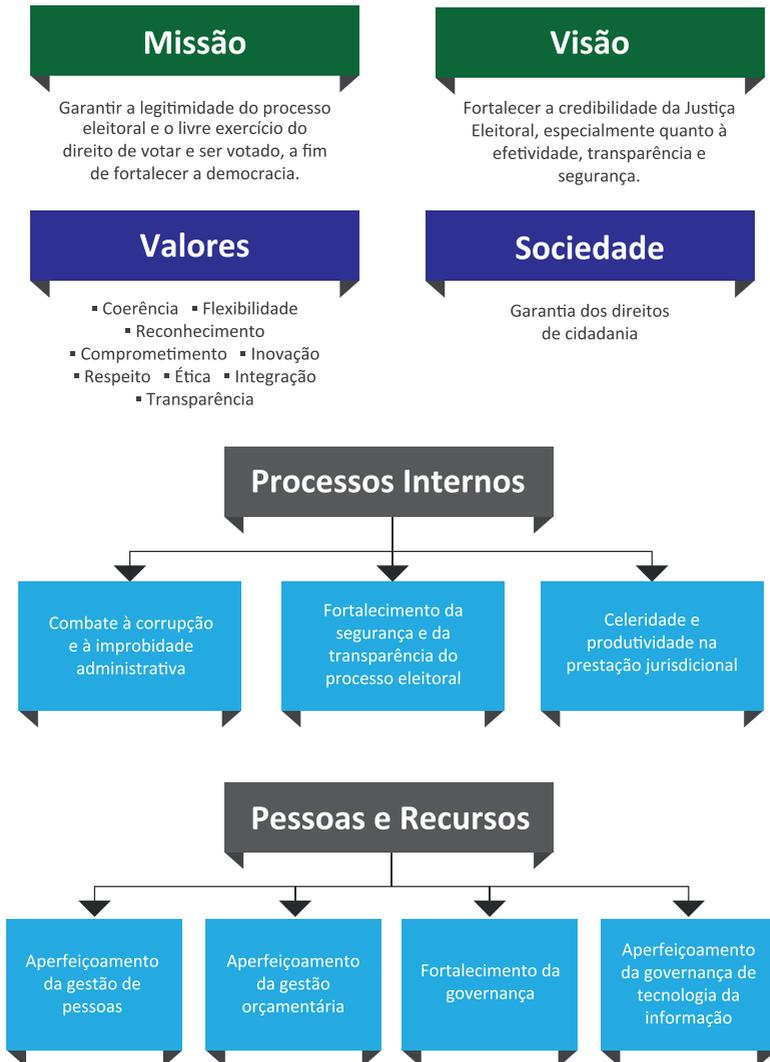


Figura 4 - Mapa estratégico do TSE 2015-2020

Mapa Estratégico da STI

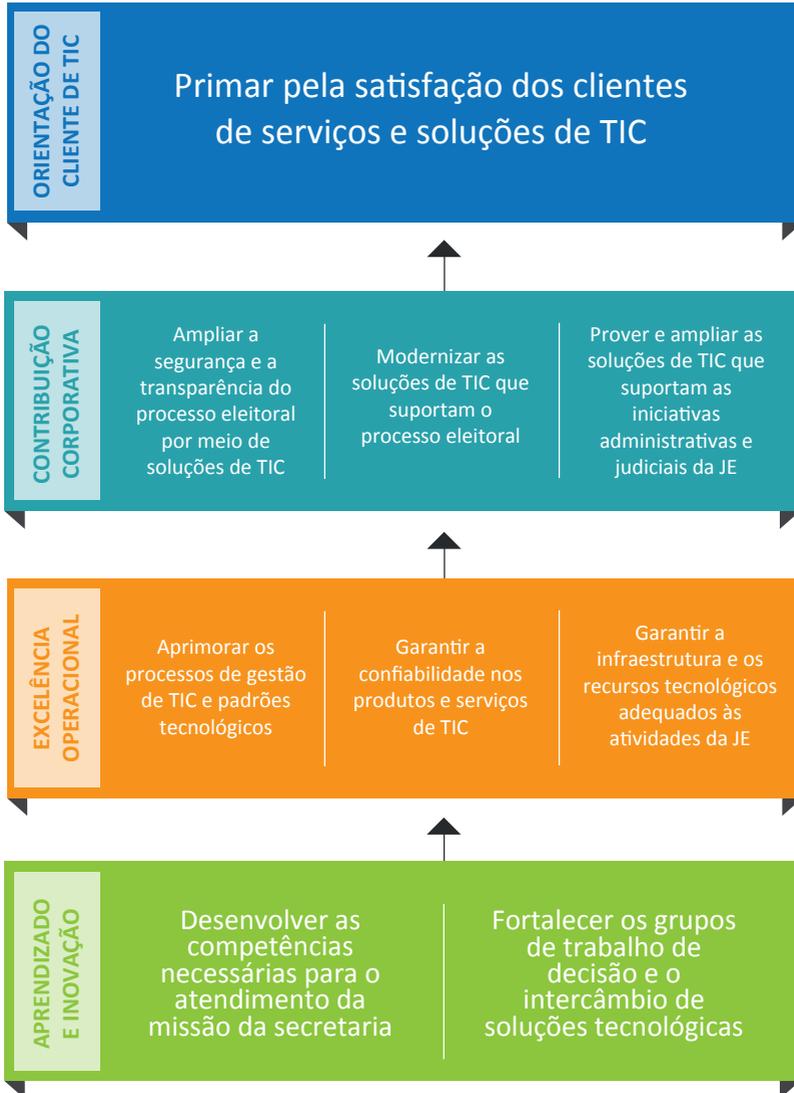


Figura 5 - Mapa estratégico da STI 2015-2020

Objetivos, Indicadores, Metas e Iniciativas Estratégicas da STI

PERSPECTIVA: ORIENTAÇÃO DO CLIENTE DE TIC

Objetivo 1 – Primar pela satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC

Descrição: Tem por finalidade conhecer e ouvir os clientes e usuários de serviços e soluções de TIC providos pela STI, entender e antecipar suas necessidades, bem como propor melhorias e desenvolver serviços e soluções de TIC que satisfaçam, de forma efetiva, às suas necessidades.

Indicador 1.1: Índice de satisfação dos clientes com o atendimento do Service Desk.

Finalidade: Aferir a percepção dos clientes do Tribunal com o atendimento prestado pelo Service Desk (Central de Serviços).

O que mede: O nível de satisfação dos clientes do Tribunal em relação ao atendimento do Service Desk.

- **Periodicidade:** Trimestral.
- **Responsável:** SEPD/Coinf.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de chamados – incidentes e/ou requisições de serviço – atendidos pelo Service Desk que foram avaliados pelos clientes como bom ou ótimo *versus* Quantidade de chamados atendidos pelo Service Desk no período.
- **Fórmula:** $PCABO = (QCABO * 100) / QCAS$, sendo:
 - **PCABO** Percentual de Chamados Avaliados como Bom ou Ótimo;
 - **QCABO** Quantidade de Chamados Avaliados como Bom ou Ótimo;
 - **QCAS** Quantidade de Chamados Avaliados pelos clientes.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** Ferramenta de gerenciamento de serviço de TI.
- **Meta:** 90% dos chamados atendidos pelo Service Desk avaliados pelos clientes como “bom” ou “ótimo”.

PERSPECTIVA: ORIENTAÇÃO DO CLIENTE DE TIC

Objetivo 1 – Primar pela satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC

Descrição: Tem por finalidade conhecer e ouvir os clientes e usuários de serviços e soluções de TIC providas pela STI, entender e antecipar as suas necessidades, bem como propor melhorias e desenvolver serviços e soluções de TIC que satisfaçam, de forma efetiva, às suas necessidades.

Indicador 1.2: Índice de satisfação dos secretários de TI com os serviços e soluções de TIC utilizados nas eleições informatizadas.

Finalidade: Aferir a satisfação dos secretários de tecnologia da informação dos TREs acerca dos serviços e soluções de TIC providos pela STI em virtude da realização das eleições ordinárias e consultas populares nacionais.

O que mede: O nível de satisfação dos secretários de tecnologia da informação dos TREs em relação aos serviços e soluções de TIC providos pela STI.

- **Periodicidade:** A cada eleição ordinária ou consulta popular nacional.
- **Responsável:** Assessoria de Apoio à Gestão – Asag TI.
- **Racional de cálculo:** Média aritmética da avaliação dos STIs quanto à satisfação relacionada aos serviços e soluções de TIC providos pela STI para realização das eleições ordinárias e consultas populares nacionais. A avaliação deverá considerar, no mínimo, os seguintes itens: suprimentos; sistemas de informação; urnas eletrônicas; comunicação de dados; e suporte e atendimento.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** Pesquisa de satisfação dirigida aos secretários de TI dos regionais após a realização de eleições ordinárias ou consultas populares nacionais.
- **Meta:** 85% de satisfação em relação aos serviços e soluções de TIC avaliados durante a pesquisa.

PERSPECTIVA: ORIENTAÇÃO DO CLIENTE DE TIC

Objetivo 1 – Primar pela satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC

Descrição: Tem por finalidade conhecer e ouvir os clientes e usuários de serviços e soluções de TIC providas pela STI, entender e antecipar as suas necessidades, bem como propor melhorias e desenvolver serviços e soluções de TIC que satisfaçam, de forma efetiva, às suas necessidades.

Indicador 1.3: Índice de satisfação dos usuários de aplicativos para dispositivos móveis utilizados nas eleições informatizadas.

Finalidade: Aferir a percepção dos usuários externos à JE (sociedade) acerca da qualidade dos aplicativos para dispositivos móveis providos pela JE durante a realização das eleições ordinárias ou consultas populares nacionais.

O que mede: O nível de satisfação dos usuários de aplicativos para dispositivos móveis utilizados nas eleições ordinárias ou consultas populares nacionais.

- **Periodicidade:** A cada eleição ordinária ou consulta popular nacional.
- **Responsável:** CSCOR/STI.
- **Racional de cálculo:** Avaliação da satisfação relacionada aos aplicativos para dispositivos móveis utilizados nas eleições informatizadas, com base nos dados informados pelos usuários nas lojas de aplicativos.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:**
 - *Apple App Store;* e
 - *Google App Store.*
- **Meta:** 90% dos aplicativos móveis utilizados nas eleições informatizadas avaliados com 4 (quatro) estrelas, pelo menos, nas lojas de aplicativos.

PERSPECTIVA: ORIENTAÇÃO DO CLIENTE DE TIC

Objetivo 1 – Primar pela satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC

Descrição: Tem por finalidade conhecer e ouvir os clientes e usuários de serviços e soluções de TIC providas pela STI, entender e antecipar as suas necessidades, bem como propor melhorias e desenvolver serviços e soluções de TIC que satisfaçam, de forma efetiva, às suas necessidades.

Indicador 1.4: Índice de satisfação dos clientes internos com os serviços prestados pela STI.

Finalidade: Aferir a satisfação dos clientes internos com os serviços e soluções de TIC providos pela STI.

O que mede: O nível de satisfação dos clientes internos em relação aos serviços e soluções de TIC providos pela STI.

- **Periodicidade:** Anual.
- **Responsável:** COGTI/STI.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de questões da pesquisa de satisfação respondidas como “Muito Satisfeito” ou “Satisfeito” versus Quantidade total de questões da pesquisa de satisfação.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** Pesquisa de satisfação dirigida aos clientes internos.
- **Meta:** 80% de satisfação em relação aos serviços e soluções de TIC avaliados durante a pesquisa como “Muito Satisfeito” ou “Satisfeito”.

PERSPECTIVA: CONTRIBUIÇÃO CORPORATIVA

Objetivo 2 – Ampliar a segurança e a transparência do processo eleitoral por meio de soluções de TIC

Descrição: Conjunto de iniciativas que visem ao fortalecimento e à transparência do processo eleitoral brasileiro, por meio do suporte efetivo de serviços e soluções de TIC inovadoras, seguras, auditáveis e pautadas na transparência e na qualidade.

Indicador 2.1: Percentual de iniciativas de TIC que visem à ampliação da segurança da informação no âmbito do processo eleitoral brasileiro.

Finalidade: Aferir a quantidade de iniciativas, referentes à ampliação da segurança dos serviços e soluções de TIC que suportam o processo eleitoral eletrônico, implementadas em relação ao quantitativo de iniciativas formalizadas no PDTIC.

O que mede: Quantidade de iniciativas implementadas visando à ampliação da segurança da informação.

- **Periodicidade:** Bianual – após a realização de cada eleição ordinária.
- **Responsável:** Assessoria de Apoio à Gestão – Asag TI.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de iniciativas implementadas visando à ampliação da segurança da informação *versus* Quantidade de iniciativas de segurança previstas no ciclo do PDTIC.
- **Fórmula:** $PISTI = (QISTI * 100) / QISTPP$, sendo:
 - **PISTI** Percentual de Iniciativas de Segurança Implementadas;
 - **QISTI** Quantidade de Iniciativas de Segurança Implementadas;
 - **QISTPP** Quantidade de Iniciativas de Segurança Previstas no ciclo do PDTIC.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** PDTIC.
- **Meta:** 80% das iniciativas implementadas de ampliação da segurança previstas no PDTIC.

PERSPECTIVA: CONTRIBUIÇÃO CORPORATIVA

Objetivo 2 – Ampliar a segurança e a transparência do processo eleitoral por meio de soluções de TIC

Descrição: Conjunto de iniciativas que visem ao fortalecimento e à transparência do processo eleitoral brasileiro, por meio do suporte efetivo de serviços e soluções de TIC inovadoras, seguras, auditáveis e pautadas na transparência e na qualidade.

Indicador 2.2: Percentual de iniciativas de TIC que visem à ampliação da transparência do processo eleitoral brasileiro.

Finalidade: Aferir a quantidade de iniciativas, referentes à ampliação da transparência dos serviços e soluções de TIC que suportam o processo eleitoral, implementadas em relação ao quantitativo de iniciativas formalizadas no PDTIC.

O que mede: Quantidade de iniciativas de ampliação da transparência implementadas.

- **Periodicidade:** Bianual – após a realização de cada eleição ordinária.
- **Responsável:** COGTI/STI.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de iniciativas de TIC de ampliação da transparência implementadas *versus* Quantidade de iniciativas previstas no ciclo do PDTIC.
- **Fórmula:** $PISTI = (QISTI * 100) / QISTPP$, sendo:
 - **PISTI** Percentual de Iniciativas de TIC de Transparência Implementadas;
 - **QISTI** Quantidade de Iniciativas de Transparência Implementadas;
 - **QISTPP** Quantidade de Iniciativas de Transparência Previstas no PDTIC.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** PDTIC.
- **Meta:** 80% das iniciativas de ampliação da transparência previstas no PDTIC implementadas.

PERSPECTIVA: CONTRIBUIÇÃO CORPORATIVA

Objetivo 3 – Modernizar as soluções de TIC que suportam o processo eleitoral

Descrição: Refere-se ao conjunto de ações que visem à modernização dos serviços e soluções de TIC que proveem suporte à execução do processo eleitoral brasileiro.

Indicador 3.1: Percentual de iniciativas de modernização dos serviços e soluções de TIC que suportam o processo eleitoral implementadas.

Finalidade: Aferir a quantidade de iniciativas, referentes à modernização dos serviços e soluções de TIC que suportam o processo eleitoral, implementadas, em relação ao quantitativo de iniciativas formalizadas no PDTIC.

O que mede: Quantidade de iniciativas de modernização dos serviços e soluções de TIC implementadas.

- **Periodicidade:** Bianual – após a realização de cada eleição ordinária.
- **Responsável:** COGTI/STI.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de iniciativas de modernização implementadas *versus* Quantidade de iniciativas de modernização previstas no ciclo do PDTIC.
- **Fórmula:** $PIMI = (QIMI * 100) / QIMPP$, sendo:
 - **PIMI** Percentual de Iniciativas de Modernização Implementadas;
 - **QIMI** Quantidade de Iniciativas de Modernização Implementadas;
 - **QIMPP** Quantidade de Iniciativas de Modernização Previstas no PDTIC.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** PDTIC.
- **Meta:** 80% das iniciativas de modernização dos serviços e soluções de TIC previstas no PDTIC implementadas.

PERSPECTIVA: CONTRIBUIÇÃO CORPORATIVA

Objetivo 4 – Prover e ampliar as soluções de TIC que suportam as iniciativas administrativas e judiciais da JE

Descrição: Refere-se ao conjunto de ações que visem ao provimento, bem como à ampliação do catálogo de serviços e soluções de TIC que atendam as iniciativas administrativas e judiciais da JE.

Indicador 4.1: Percentual de atendimento às iniciativas de evolução e solicitação de novos serviços e soluções de TIC que suportam as ações administrativas e judiciais do TSE.

Finalidade: Aferir o atendimento da STI em relação às iniciativas por evolução ou criação de sistemas corporativo, principalmente os administrativos e judiciais.

O que mede: A quantidade de iniciativas prioritizadas atendidas frente às necessidades das áreas clientes dos sistemas.

- **Periodicidade:** Semestral.
- **Responsável:** COGTI/STI.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de iniciativas de evolução e solicitação de novos serviços e soluções de TIC atendidas *versus* Quantidade de iniciativas e solicitações prioritizadas pelas áreas de negócio do TSE.
- **Fórmula:** $PIPENSA = (QIPENSA * 100) / QIPENSS$, sendo:
 - **PIPENSA** Percentual de Iniciativas Priorizadas de Evolução e de Novos Serviços Atendidas;
 - **QIPENSA** Quantidade de Iniciativas Priorizadas de Evolução e de Novos Serviços Atendidas;
 - **QIPENSS** Quantidade de Iniciativas Priorizadas de Evolução e de Novos Serviços Solicitadas;
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** EPM.
- **Meta:** 80% das iniciativas prioritizadas atendidas no primeiro ano e 90% no segundo ano.

PERSPECTIVA: EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 5 – Aprimorar os processos de gestão de TIC e padrões tecnológicos

Descrição: Refere-se ao conjunto de iniciativas que visem ao aprimoramento dos arranjos de gestão de tecnologia da informação e comunicação, para que a STI possa prover serviços e soluções de TIC adequadas ao suporte da missão institucional da JE.

Indicador 5.1: Percentual de iniciativas de melhoria nos processos de gestão de TIC da STI implementadas que contribuem para o aprimoramento do IGovTI⁴.

Finalidade: Aferir a quantidade de iniciativas de melhorias implementadas nos processos de gestão de TIC da STI que contribuem para o aprimoramento do IGovTI, em relação ao quantitativo de iniciativas formalizadas no PDTIC.

O que mede: Quantidade de iniciativas de melhorias nos processos de gestão de TIC da STI implementadas.

- **Periodicidade:** Anual.
- **Responsável:** COGTI/STI.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de iniciativas de melhoria nos processos de gestão de TIC da STI implementadas *versus* Quantidade de iniciativas de melhorias previstas no ciclo do PDTIC.
- **Fórmula:** $PIMI = (QIMI * 100) / QIMPP$, sendo:
 - **PIMI** Percentual de Iniciativas de Melhoria Implementadas;
 - **QIMI** Quantidade de Iniciativas de Melhoria Implementadas;
 - **QIMPP** Quantidade de Iniciativas de Melhoria Previstas no PDTIC.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** PDTIC.
- **Meta:** 80% das iniciativas de melhoria nos processos de gestão de TIC da STI planejadas no PDTIC implementadas.

PERSPECTIVA: EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 5 – Aprimorar os processos de gestão de TIC e padrões tecnológicos

Descrição: Refere-se ao conjunto de iniciativas que visem ao aprimoramento dos arranjos de gestão de tecnologia da informação e comunicação, para que a STI possa prover serviços e soluções de TIC adequadas ao suporte da missão institucional da JE.

Indicador 5.2: Percentual de sistemas de informação aderentes aos padrões de arquitetura de *software* de referência da STI.

Finalidade: Aferir a aderência dos sistemas de informação – que se encontram em ambiente de integração contínua corporativa – aos padrões de arquitetura de *software* de referência da STI.

O que mede: Quantidade de sistemas de informação que se encontram em ambiente de integração contínua corporativa e estão aderentes aos padrões de arquitetura de *software* de referência da STI.

- **Periodicidade:** Anual.
- **Responsável:** Fasi⁵/STI.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de sistemas de informação que se encontram em ambiente de integração contínua corporativa e estão aderentes aos padrões de arquitetura de *software* de referência da STI *versus* Quantidade de sistemas de informação que se encontram em ambiente de integração contínua corporativa.
- **Fórmula:** $PSIAAR = (QSIAAR * 100) / QSIAIC$, sendo:
 - **PSIAAR** Percentual de Sistemas de Informação Aderentes à Arquitetura de Referência;
 - **QSIAAR** Quantidade de Sistemas de Informação Aderentes à Arquitetura de Referência;
 - **QSIAIC** Quantitativo de Sistemas de Informação em Ambiente de Integração Contínua.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** Info-Corp e ferramentas de integração contínua.
- **Meta:** 50% dos sistemas de informação em ambiente de integração contínua corporativa aderentes às arquiteturas de *software* de referência da STI.

PERSPECTIVA: EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 6 – Garantir a confiabilidade nos produtos e serviços de TIC

Descrição: Garantir a entrega de valor dos produtos e serviços de TIC que proveem suporte às atividades da JE em termos de utilidade – adequação ao propósito (aspectos funcionais) – e garantia – adequação ao uso (aspectos relacionados à entrega: disponibilidade, capacidade, continuidade e segurança).

Indicador 6.1: Percentual do parque de urnas eletrônicas testadas durante o Simulado Nacional de *Hardware*.

Finalidade: Aferir a abrangência dos testes de urnas eletrônicas durante a realização do Simulado Nacional de *Hardware*.

O que mede: Quantidade de urnas eletrônicas testadas durante a realização do Simulado Nacional de *Hardware*.

- **Periodicidade:** A cada Simulado Nacional de *Hardware*.
- **Responsável:** Cotel/STI.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de urnas eletrônicas testadas em cada Simulado Nacional de *Hardware* versus Quantidade do parque de urnas existente.
- **Fórmula:** $PUET = (QUET * 100) / QPUEE$, sendo:
 - **PUET** Percentual de Urnas Eletrônicas Testadas;
 - **QUET** Quantidade de Urnas Eletrônicas Testadas;
 - **QPUEE** Quantidade do Parque de Urnas Eletrônicas Existente.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** Relatório do BI da urna e Relatório do PTE.
- **Meta:** 4% do parque de urnas eletrônicas testadas durante o Simulado Nacional de *Hardware*.

PERSPECTIVA: EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 6 – Garantir a confiabilidade nos produtos e serviços de TIC

Descrição: Garantir a entrega de valor dos produtos e serviços de TIC que proveem suporte às atividades da JE em termos de utilidade – adequação ao propósito (aspectos funcionais) – e garantia – adequação ao uso (aspectos relacionados à entrega: disponibilidade, capacidade, continuidade e segurança).

Indicador 6.2: Percentual de testes em campo e simulados executados.

Finalidade: Aferir a quantidade dos testes realizados nos sistemas eleitorais.

O que mede: Quantidade de testes em campo e simulados executados *versus* Quantidade de testes planejados no Plano Geral de Testes (PGT).

- **Periodicidade:** Bianual – após a realização de cada eleição ordinária.
- **Responsável:** CSele/STI.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de testes em campo e simulados executados *versus* o quantitativo de testes planejados no Plano Geral de Testes (PGT).
- **Fórmula:** $PTR = (QTR * 100) / QTP$, sendo:
 - **PTR** Percentual de Testes Realizados;
 - **QTR** Quantidade de Testes Realizados;
 - **QTP** Quantitativo de Testes Planejados.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** Plano Geral de Testes (PGT).
- **Meta:** 100% dos testes planejados no PGT realizados.

PERSPECTIVA: EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 6 – Garantir a confiabilidade nos produtos e serviços de TIC

Descrição: Garantir a entrega de valor dos produtos e serviços de TIC que proveem suporte às atividades da JE em termos de utilidade – adequação ao propósito (aspectos funcionais) – e garantia – adequação ao uso (aspectos relacionados à entrega: disponibilidade, capacidade, continuidade e segurança).

Indicador 6.3: Percentual de qualidade de desenvolvimento de *software*.

Finalidade: Aferir a qualidade dos produtos de TIC desenvolvidos pela STI.

O que mede: Qualidade dos *softwares* desenvolvidos pela STI que estão de acordo com os quesitos de qualidade.

- **Periodicidade:** Semestral.
- **Responsável:** Seteq/CSCOR.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de demandas de *software* que atendem aos quesitos de qualidade *versus* Quantidade de demandas de *software* encaminhadas.
- **Fórmula:** $PSA = (QHDA * 100) / QDE$, sendo:
 - **PSA** Percentual de *softwares* aprovados;
 - **QDE** Quantidade de demandas encaminhadas para testes;
 - **QHDA** Quantidade de demandas encaminhadas para testes aprovadas.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** *Check list* elaborado pela Seteq.
- **Meta:** 60% das demandas de teste encaminhadas que atendem aos quesitos mínimos de qualidade.

PERSPECTIVA: EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 7 – Garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades da JE

Descrição: Refere-se ao conjunto de ações que visem à garantia da capacidade de infraestrutura de TIC necessária para suportar a missão institucional da JE.

Indicador 7.1: Aferir o nível de disponibilidade dos serviços e soluções de TIC providos pela STI definidos como essenciais às atividades da JE, em relação à janela temporal de disponibilidade formalizada nas áreas de negócio da JE. A saber: Portal do TSE; Petição Eletrônica; Sistema SEI; Cadastro Eleitoral e Certidão de Quitação Eleitoral; Jurisprudência; Petição On-line; Prestação de Contas; e Carimbador de Tempo.

Finalidade: Aferir o nível de disponibilidade dos serviços e soluções de TIC providos pela STI definidos como essenciais às atividades da JE, em relação à janela temporal de disponibilidade formalizada nas áreas de negócio da JE.

O que mede: Quantidade de tempo de disponibilidade dos serviços e soluções de TIC providos pela STI definidos como essenciais às atividades da JE.

- **Periodicidade:** Semestral.
- **Responsável:** Coinf/STI.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de tempo de disponibilidade dos serviços e soluções de TIC providos pela STI definidos como essenciais *versus* Período de disponibilidade acordado nas áreas de negócio da JE.
- **Fórmula:** $PDS = (QHDS * 100) / QHDA$, sendo:
 - **PDS** Percentual de Disponibilidade dos Serviços e Soluções de TIC;
 - **QHDS** Quantidade de Horas de Disponibilidade dos Serviços e Soluções de TIC;
 - **QHDA** Quantidade de Horas de Disponibilidade Acordadas.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** Ferramenta de gerenciamento de serviço de TI.
- **Meta:** 95% de disponibilidade dos serviços e soluções de TIC providos pela STI definidos como essenciais às atividades da JE, em relação à janela temporal de disponibilidade formalizada nas áreas de negócio da JE.

PERSPECTIVA: APRENDIZADO E INOVAÇÃO

Objetivo 8 – Desenvolver as competências necessárias para o atendimento da missão da secretaria

Descrição: Garantir que os servidores alocados em funções relacionadas à TIC possuam as competências gerenciais e técnicas necessárias para o alcance dos objetivos estratégicos da STI.

Indicador 8.1: Percentual de servidores da STI que participaram das ações de aperfeiçoamento e capacitação realizadas pela SGP/TSE.

Finalidade: Aferir o quantitativo de servidores da STI que participaram de ações de aperfeiçoamento e capacitação realizadas pela SGP/TSE.

O que mede: Quantidade de servidores da STI que participaram das ações de aperfeiçoamento e capacitação.

- **Periodicidade:** Anual.
- **Responsável:** Assessoria de Apoio à Gestão – Asag TI.
- **Racional de cálculo:** Quantidade de servidores da STI que participaram das ações de aperfeiçoamento e capacitação *versus* Quantidade de servidores existentes na STI.
- **Fórmula:** $PSPAA = (QSPAA * 100) / QSES$, sendo:
 - **PSPAA** Percentual de Servidores que Participaram de Ações de Aperfeiçoamento;
 - **QSPAA** Quantidade de Servidores que Participaram de Ações de Aperfeiçoamento;
 - **QSES** Quantitativo de Servidores Existentes na STI.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** SGP.
- **Meta:** 30% dos servidores da STI capacitados em ações estratégicas realizadas pela SGP/TSE – Ano eleitoral.
- **Meta:** 70% dos servidores da STI capacitados em ações estratégicas realizadas pela SGP/TSE – Ano não eleitoral.
- **Meta:** 90% dos gestores da STI com servidores substitutos capacitados em gestão – Capacitação Gerencial.

PERSPECTIVA: APRENDIZADO E INOVAÇÃO

Objetivo 9 – Fortalecer os grupos de trabalho de decisão e o intercâmbio de soluções tecnológicas

Descrição: Refere-se ao fomento dos trabalhos realizados no âmbito dos grupos que apoiam as decisões tecnológicas de arquitetura de sistemas de informação, infraestrutura tecnológica, urna eletrônica, divulgação de eleições informatizadas, segurança da informação, testes, catálogo de serviços e gestão e governança de TIC, a fim de fortalecer o intercâmbio de soluções tecnológicas e a realização de trabalhos colaborativos.

Indicador 9.1: Índice de satisfação dos clientes dos grupos de trabalho de decisão tecnológica.

Finalidade: Aferir a satisfação dos secretários de tecnologia da informação do TSE e dos TREs acerca dos resultados gerados pelos grupos de trabalho de decisão tecnológica.

O que mede: O nível de satisfação dos secretários de tecnologia da informação do TSE e dos TREs em relação aos trabalhos realizados no âmbito dos grupos que apoiam as decisões tecnológicas.

- **Periodicidade:** Anual.
- **Responsável:** Assessoria de Apoio à Gestão – Asag TI.
- **Racional de cálculo:** Média aritmética da avaliação de satisfação em relação aos resultados gerados pelos grupos de trabalho de decisão tecnológica. A avaliação deverá considerar, no mínimo, os seguintes itens: Comunicação; Integração; e Execução das propostas.
- **Resultado:** Percentual.
- **Fonte:** Questionário de Pesquisa de Satisfação.
- **Meta:** 80% de satisfação em relação aos resultados gerados pelos grupos de trabalho de decisão tecnológica avaliados durante a pesquisa como “Muito Satisfeito” ou “Satisfeito”.

Objetivos X Iniciativas

Objetivo	Iniciativa Estratégica
1 – Primar pela satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC.	<p>IN01.01 Aprimorar o portal de Internet do TSE.</p> <p>IN01.02 Aprimorar os mecanismos de comunicação, suporte, solicitação e recebimento de serviços e soluções de TIC providos pela STI.</p> <p>IN01.03 Ampliar o catálogo de serviços e soluções de TIC providos pela STI que possam ser utilizados pela sociedade.</p>
2 – Ampliar a segurança e a transparência do processo eleitoral por meio de soluções de TIC.	<p>IN02.01 Realizar pesquisas e <i>benchmark</i> para aprimoramento contínuo dos mecanismos de segurança dos serviços e soluções de TIC que suportam o processo eleitoral.</p> <p>IN02.02 Ampliar o portfólio de serviços e soluções de TIC que visem à agilidade e à transparência.</p>
3 – Modernizar as soluções de TIC que suportam o processo eleitoral.	<p>IN03.01 Ampliar a oferta de serviços e soluções de TIC.</p> <p>IN03.02 Aprimorar a acessibilidade dos serviços e soluções de TIC.</p> <p>IN03.03 Aprimorar os mecanismos de interoperabilidade dos serviços e soluções de TIC.</p> <p>IN03.04 Desenvolver funcionalidades inovadoras para os serviços e soluções de TIC.</p>
4 – Prover e ampliar as soluções de TIC que suportam as iniciativas administrativas e judiciais da JE.	<p>IN04.01 Ampliar o catálogo de serviços e soluções de TIC providas pela STI que suportam os processos administrativos e judiciais da JE.</p> <p>IN04.02 Aprimorar os mecanismos de transparência aos processos administrativos e judiciais da JE.</p>
5 – Aprimorar os processos de gestão de TIC e padrões tecnológicos.	<p>IN05.01 Promover o aprimoramento dos processos de gestão de TIC da secretaria.</p> <p>IN05.02 Aprimorar a gestão orçamentária e financeira de TIC.</p> <p>IN05.03 Aprimorar o processo de contratação de bens e serviços de TIC.</p> <p>IN05.04 Promover a gestão de conhecimento de TIC.</p> <p>IN05.05 Promover a adoção de padrões tecnológicos.</p> <p>IN05.06 Promover a adoção de padrões e metodologias para gerenciamento de programas e projetos no âmbito da STI.</p> <p>IN05.07 Promover a adoção de padrões e metodologias para desenvolvimento de <i>software</i> no âmbito da STI.</p> <p>IN05.08 Promover a governança e melhoria dos serviços de TIC.</p>

Objetivo	Iniciativa Estratégica
<p>6 – Garantir a confiabilidade nos produtos e serviços de TIC.</p>	<p>IN06.01 Aprimorar os mecanismos de garantia da qualidade dos serviços e soluções de TIC providos pela STI.</p> <p>IN06.02 Aprimorar a gestão e a logística das soluções de TIC desenvolvidas por terceiros.</p>
<p>7 – Garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades da JE.</p>	<p>IN07.01 Primar pela disponibilidade dos serviços e soluções de TIC providas pela STI.</p> <p>IN07.02 Planejar a capacidade necessária para atendimento das necessidades de infraestrutura de TIC da JE.</p> <p>IN07.03 Aprimorar os mecanismos de gestão operacional do parque tecnológico da STI.</p>
<p>8 – Desenvolver as competências necessárias para o atendimento da missão da secretaria.</p>	<p>IN08.01 Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas dos servidores alocados na STI.</p>
<p>9 – Fortalecer os grupos de trabalho de decisão e o intercâmbio de soluções tecnológicas.</p>	<p>IN09.01 Fomentar a realização de eventos no âmbito dos grupos de trabalho de decisão tecnológica.</p> <p>IN09.02 Realizar intercâmbio de serviços e soluções de TIC com outros órgãos da Administração Pública Federal.</p>

Referências Estratégicas

Para a elaboração do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da STI (Petic 2015-2020), foram considerados os seguintes referenciais estratégicos:

- Planejamento Estratégico do Tribunal Superior Eleitoral (PEI 2015-2020); e
- Proposta de Diretrizes para a Justiça Eleitoral: I Encontro Estratégico da Justiça Eleitoral realizado em 2015.



Esta obra foi composta na fonte Calibri,
corpo 10, entrelinhas de 14 pontos, em papel AP 75g/m² (miolo)
e papel Couché 170g/m² (capa).

