336ª ZONA ELEITORAL - MORRO AGUDO 108
ATOS JUDICIAIS 108
337ª ZONA ELEITORAL - PIQUETE 109
ATOS JUDICIAIS 109
338ª ZONA ELEITORAL - GUARÁ 110
ATOS JUDICIAIS 110
339ª ZONA ELEITORAL - MAUÁ 111
ATOS JUDICIAIS 111
344ª ZONA ELEITORAL - CAMPO LIMPO PAULISTA 112
ATOS JUDICIAIS 112
345ª ZONA ELEITORAL - VINHEDO 112
ATOS JUDICIAIS 112
355ª ZONA ELEITORAL - CERQUILHO 114
ATOS JUDICIAIS 114
358ª ZONA ELEITORAL - MONTE MOR 120
ATOS JUDICIAIS 120
367ª ZONA ELEITORAL - FRANCISCO MORATO 121
ATOS ADMINISTRATIVOS 121
370ª ZONA ELEITORAL - EMBU-GUAÇU 122
ATOS JUDICIAIS 122
394ª ZONA ELEITORAL - GUARULHOS 122
COMUNICADOS 122
401ª ZONA ELEITORAL - FERRAZ DE VASCONCELOS 122
ATOS JUDICIAIS 122
407ª ZONA ELEITORAL - TAUBATÉ 123
ATOS JUDICIAIS 123
411ª ZONA ELEITORAL - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 123
COMUNICADOS 123
412ª ZONA ELEITORAL - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 123
ATOS JUDICIAIS 123

PRESIDÊNCIA

LEIS, DECRETOS E RESOLUÇÕES

RESOLUÇÕES

RESOLUÇÃO TRE/SP N.º 363/2016

Dispõe sobre o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo para o período de 2016 a 2021.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL, no uso de suas atribuições regimentais,

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 90, de 29 de setembro de 2009, do Conselho Nacional de Justiça,

CONSIDERANDO as necessidades deste Tribunal no tocante ao planejamento e gestão estratégica,

CONSIDERANDO a complexidade inerente aos projetos e serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC), que envolve altos custos de aquisição, desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte, sendo imprescindível a existência de um planejamento específico a fim de reduzir os índices de insucesso, os custos e os riscos pertinentes a serviços e produtos de TI,

CONSIDERANDO a proposta apresentada pela Secretaria de Tecnologia da Informação, parte integrante desta norma,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo para o período de 2016 a 2021, na forma do Anexo I desta Resolução, sintetizado nos seguintes componentes:

I. Missão: Prover e manter soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) efetivas para que o TRE-SP cumpra sua missão institucional;

II. Visão: Ser reconhecida pela qualidade e eficiência de seus serviços e soluções de TIC;

III. Valores: Ética, Transparência, Comprometimento, Acessibilidade, Modernidade e Responsabilidade Social e Ambiental;

IV. Seis Objetivos Estratégicos, distribuídos em quatro Perspectivas:

a) Orientação ao cliente de TIC:
Objetivo 1: Primar pela satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC;

b) Contribuição Corporativa:
Objetivo 2: Fortalecer a segurança dos processos internos por meio de soluções de TIC;

Objetivo 3: Prover e ampliar os serviços e as soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos;

c) Excelência operacional:
Objetivo 4: Garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades do TRE-SP;

Objetivo 5: Aprimorar os processos de gestão de TIC;

d) Aprendizagem e inovação:
Objetivo 6: Desenvolver as competências necessárias em TIC para o atendimento da missão do TRE-SP.

V. Indicadores atrelados aos Objetivos Estratégicos e respectivos Projetos.

Parágrafo único. O inteiro teor do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) ficará disponibilizado no ambiente de rede interno (Intranet) do TRE/SP, no Portal de Governança de TI.

Art. 2º O PETIC deverá ser revisado sempre que necessário, a fim de contemplar as evoluções naturais ocorridas durante o ciclo, antecipar estratégias e alinhar o direcionamento das ações de Tecnologia da Informação e Comunicação às diretrizes deste Tribunal.

Art. 3º O acompanhamento do PETIC será realizado pelo Comitê de TI instituído pela Portaria nº 233/10.

Art. 4º Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do Tribunal.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, com efeitos a partir de 1º de janeiro de 2016.

Sala de Sessões do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, em 26 de janeiro de 2016.

(a) Desembargador Mário Devienne Ferraz - Presidente

(a) Desembargador Carlos Eduardo Cauduro Padin - Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

(a) Desembargadora Federal Marisa Ferreira dos Santos

(a) Juiz Silmar Fernandes

(a) Juiz André Guilherme Lemos Jorge

(a) Juíza Claudia Lúcia Fonseca Fanucchi

(a) Juiz Luiz Guilherme da Costa Wagner Junior

Observação: o Anexo I encontra-se disponível na Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo.

TRE/SP

Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo
Secretaria de Tecnologia da Informação

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação PETIC [2016-2021]

Justiça
Eleitoral

São Paulo
Dezembro/2015

Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Presidente
Desembargador Mário Devienne Ferraz

Corregedor
Desembargador Carlos Eduardo Cauduro Padin

Diretora Geral
Jade Almeida Prometti

Secretário de Tecnologia da Informação
Daniel Forlivesi

Rua Francisca Miquelina 123
CEP 01316-900 São Paulo-SP
Telefone: (11) 3130 2100

Elaboração e Concepção:

Patricia Milani de Moraes

Revisão:

Daniel Forlivesi

Paulo Sergio Furtado Abreu

Alessander Augusto Cristino Costa

Margarete Alves

Rosinéia Mitiko Hirakawa Honda

Renata Vidon de Carvalho

Rodrigo Moraes Barbosa

Marcelo Luiz Nogueira Durães Jr.

Robson dos Santos França

Comitê de TI:

Jade Almeida Prometti - DG

Claucio Cristiano Abreu Corrêa - SOF

Daniel Forlivesi - STI

Dogival dos Santos Hipólito - SJ

Eliana Passarelli - CCS

José Luiz Simião dos Santos - SGS

Daniela Puglia Weiss - SGP

Mauro Marques Batista - SAM

Regina Rufino - ASSPE

Rhodes Morais – SCI

Ricado Santos Lisbôa – CRE-ASS

Rosana Alves da Silva - ASSJUR

Histórico de Versões

Data	Versão	Descrição	Autor
19/11/2015	1.0	Documento inicial	Patricia Milani de Moraes

Termos e abreviações utilizados

BSC - Balanced Scorecard - uma metodologia de medição e gestão de desempenho
Datacenter – servidores de rede
PEI – Plano Estratégico Institucional
PETIC – Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação
STI – Secretaria de Tecnologia da Informação
SWOT - (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) - Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)
TI - Tecnologia da Informação
TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação
TRE-SP – Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo
TSE – Tribunal Superior Eleitoral

Sumário

Apresentação 6
Considerações Iniciais 7
Metodologia 9
Acompanhamento 11
Organograma da STI 12
Referências 13
Cenários 14
Missão | Visão | Valores 15
Mapa Estratégico da STI 16
Mapa Estratégico do TRE-SP 18
Alinhamento Estratégico 19
Quadro de Indicadores 20
Fichas dos Indicadores 22

APRESENTAÇÃO

O primeiro Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC (2010-2014) foi elaborado por equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação – STI - com base no plano do Tribunal Superior Eleitoral – TSE - e aprovado pela Resolução nº 216/2010. Como a vigência do Plano Estratégico Institucional (PEI) 2010-2014 do TRE-SP foi prorrogada até 31 de dezembro do corrente ano (Resolução nº 334/2015) e tendo em vista que para elaboração PETIC para o próximo ciclo haveria a necessidade de se conhecer os objetivos estratégicos estabelecidos no PEI, de forma a ser mantido o devido alinhamento entre os referidos planos, houve a prorrogação do PETIC corrente para o final de 2015, por meio Resolução nº 342/2015.

Em 2015, a STI formalizou o processo de elaboração do PETIC, aprovado pela Portaria 130/2015, o qual serviu de referência para elaboração deste documento, executado pelo Grupo de Trabalho instituído pela Portaria 238/2015.

Na execução deste plano vários desafios surgiram, demandando do grupo de trabalho, além da análise das lições aprendidas oriundas do plano anterior, estudos e levantamento de iniciativas condizentes com o novo cenário, em especial quanto ao fortalecimento da segurança do processo eleitoral e melhoria da infraestrutura e governança de TIC, macrodesafios da Justiça Eleitoral Paulista.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Ao se pensar em efetuar o Planejamento Estratégico de uma instituição deve-se, inicialmente, realizar a análise interna da mesma, levantando seus pontos fortes e fracos, bem como a análise externa, identificando possíveis ameaças e oportunidades.

Também é necessário entender o motivo da existência da instituição (missão), e quais seus objetivos futuros (visão). Para Peter Drucker (1909-2005), considerado o pai da administração moderna, "A empresa não se define pelo seu nome, estatuto ou produto que faz, ela se define pela sua missão. Somente uma definição clara da missão, a razão de existir da organização, torna possível, claro e realista os objetivos da empresa".

Ainda que a Secretaria de Tecnologia da Informação não seja particularmente uma empresa, o mesmo pensamento é válido: sua função, ou o motivo de sua existência seria auxiliar o TRE-SP a cumprir seus objetivos. Deste modo, optou-se por manter a mesma visão do plano anterior "Prover e manter soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) efetivas para que o TRE-SP cumpra sua missão institucional."

Já a visão de uma empresa deve deixar claro qual o status que a mesma deseja adquirir. Considerando-se que a visão do TRE-SP também foi mantida, a STI definiu para si o compromisso de "Ser reconhecida pela qualidade e eficiência de seus serviços e soluções de TIC."

A fim de nortear as ações necessárias para cumprimento desse compromisso, definem-se os princípios institucionais ou atributos de valor. A STI manteve seus valores: ética, transparência, comprometimento, acessibilidade, modernidade, e responsabilidade social e ambiental.

Assim, a partir de então, a STI do TRE-SP pôde definir, com clareza, suas perspectivas, seus objetivos estratégicos e respectivos indicadores, fundamentais à elaboração dos planos táticos e operacionais.

A partir de agora, o desafio da STI será elaborar seu plano operacional, priorizar e executar as iniciativas por meio de uma efetiva gestão de processos, de projetos, da qualidade e da governança em TIC.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a elaboração deste PETIC foi a versão 1.0 do Manual do processo de elaboração do Planejamento Estratégico de TIC, instituída pela Portaria 130/2015, composta de três fases:

Fase 1 - Preparação, que representa o planejamento das atividades:

1.1 Definir período de abrangência do PETIC e Grupo de Trabalho;

1.2. Definir metodologia de elaboração do PETIC;

1.3. Identificar e reunir documentos de referência;

1.4. Identificar Referencial Estratégico do TRE-SP;

1.5. Elaborar Plano de Trabalho;

1.6. Aprovar Plano de Trabalho.

Fase 2 – Diagnóstico, cujo objetivo é compreender a situação atual da TIC no TRE-SP para identificar as necessidades que se espera resolver:

2.1. Avaliar resultados do PETIC anterior;

2.2. Analisar Referencial Estratégico do TRE-SP;

2.3. Efetuar análise *SWOT* da STI.

Fase 3 – Construção, na qual as informações obtidas são consolidadas e o novo planejamento é elaborado:

3.1. Definir Referencial Estratégico da STI: definir o negócio, a missão, a visão de futuro e os valores institucionais da STI e organizar as informações utilizando, preferencialmente, a metodologia BSC;

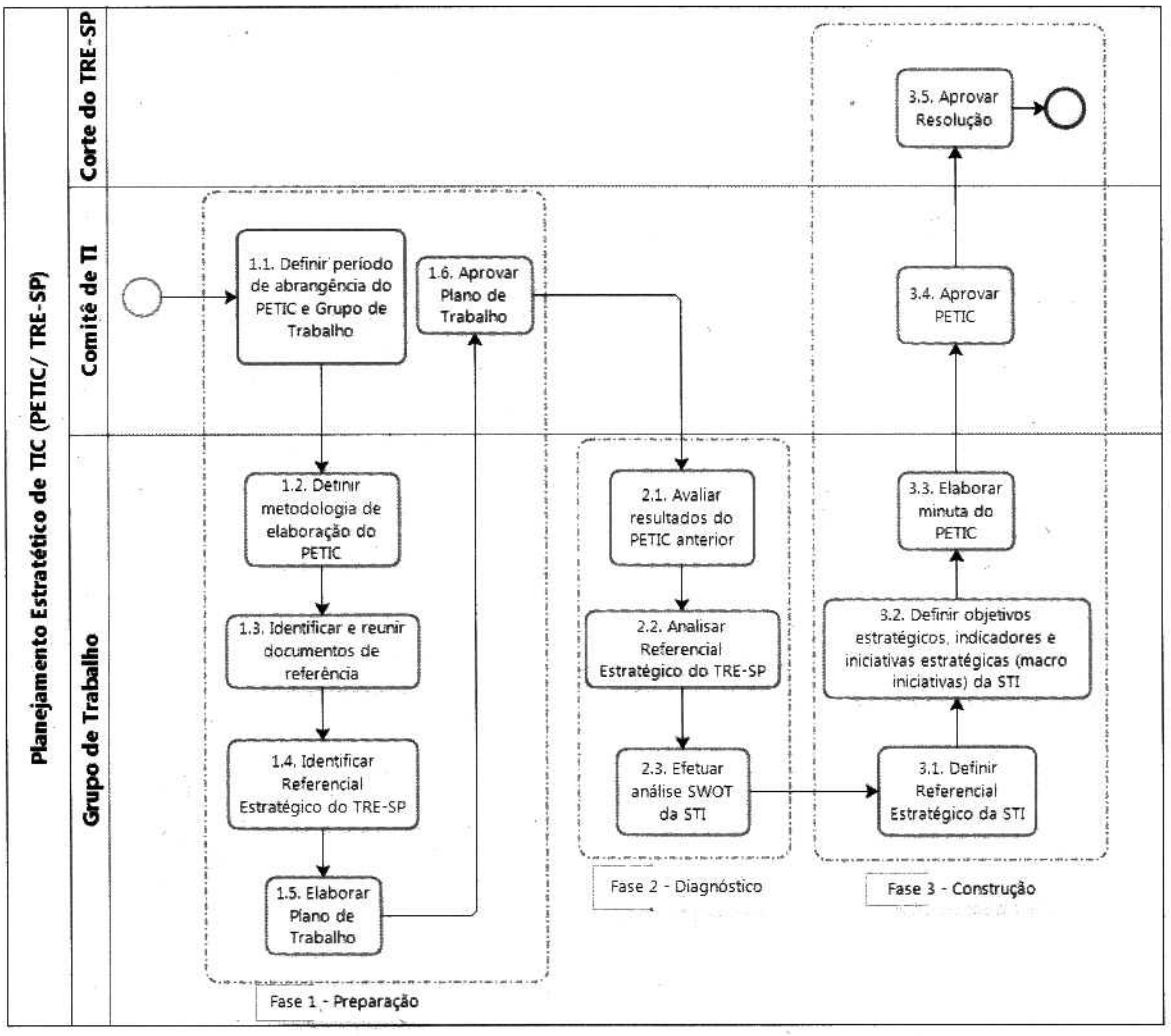
3.2. Definir Objetivos Estratégicos, Indicadores e Iniciativas Estratégicas da STI;

3.3. Elaborar minuta do PETIC;

3.4. Aprovar PETIC;

3.5. Aprovar Resolução.

Abaixo, o fluxo dos trabalhos:



O Plano de Trabalho auxiliou, e muito, a condução das etapas, deixando claro o papel de cada participante, as reuniões previstas e os prazos de entrega dos trabalhos.

ACOMPANHAMENTO

Efetuado pelo Comitê de TI, o monitoramento e controle do PETIC são processos fundamentais para a verificação de atingimento das metas definidas nos indicadores. Anualmente, a STI enviará ao Comitê de TI o **Relatório de Acompanhamento do desempenho do PETIC**.

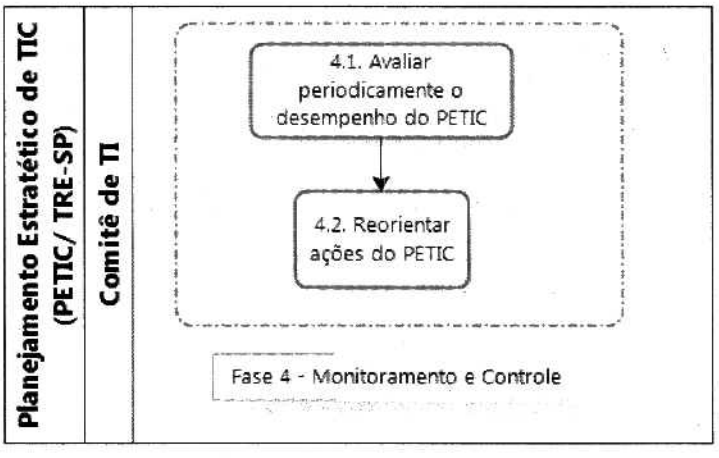
Além disto, também serão levantadas as eventuais necessidades de reorientação das ações do PETIC em função de alterações no PEI ou no cenário de TI, o que poderá resultar em revisões do próprio PETIC.

Abaixo, o fluxo previsto no Manual:

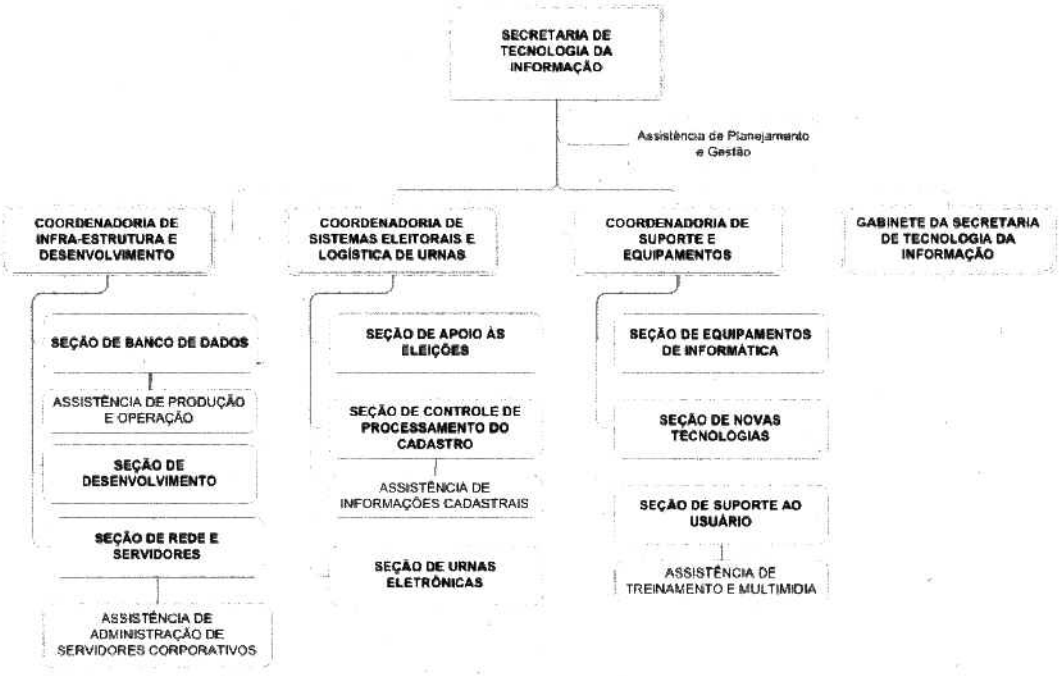
Fase 4 – Monitoramento e controle, na qual a alta administração acompanha a execução do PETIC e reorienta as ações, se necessário:

4.1. Avaliar periodicamente o desempenho do PETIC;

4.2. Reorientar ações do PETIC.



ORGANOGRAMA DA STI



REFERÊNCIAS

As referências utilizadas para a elaboração deste plano foram:

- Plano Estratégico de TIC (2010-2015);
- Plano Estratégico do TRE-SP (2016-2021);
- Minuta do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC 2015-2020) do TSE;
- Manual do processo de elaboração do Planejamento Estratégico de TIC.

CENÁRIOS

A Análise *SWOT* é uma ferramenta utilizada para fazer análise de cenário ou análise de ambiente, sendo empregada como base para gestão e planejamento estratégico de uma organização. Trata-se de um método que possibilita verificar e avaliar os fatores intervenientes para um posicionamento estratégico da unidade de TI no ambiente em questão.[1]

O termo *SWOT* é um acrônimo para forças (*Strengths*), fraquezas (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*). As oportunidades e ameaças são originadas do ambiente externo e a organização não exerce controle sobre elas. Já as fraquezas e forças espelham a realidade interna da organização.

A análise *SWOT* da STI foi realizada por meio de formulário de pesquisa enviado aos gestores e servidores. Após a compilação dos dados, o grupo de trabalho chegou ao quadro abaixo:

Ambiente Interno	**Pontos Fortes**	**Oportunidades**	Ambiente externo
	Comprometimento Boas relações interpessoais Superiores acessíveis Iniciativas individuais e isoladas de melhoria dos processos de trabalhos Disponibilidade de ferramentas	Participação nos grupos de trabalho do TSE e de outros Regionais Auditoria do TCU e fiscalização do CNJ Demandas da sociedade por melhorias na segurança e transparência do processo eleitoral Criação de cargos específicos para a TI	
	Pontos Fracos	**Ameaças**	
	Carência de servidores em geral e de técnicos especializados Múltiplas bases de conhecimento não integradas Processos não documentados em sua totalidade Ausência do ponto único de contato Maturidade incipiente em gestão e governança de TIC	Desconhecimento dos serviços oferecidos pela STI Excesso de demanda para a capacidade atual Soluções desenvolvidas por clientes sem padronização Adoção de soluções de outros Regionais incompatíveis com o nosso ambiente	

A análise do quadro contribuiu para a definição da estratégia da STI, ou seja, para a definição da sua missão, visão, valores, perspectivas e objetivos estratégicos, vistos a seguir.

---

1 Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

MISSÃO | VISÃO | VALORES

MISSÃO
É a razão de ser, quem somos, o que fazemos ou deveríamos fazer. A nossa identidade:

Prover e manter soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) efetivas para que o TRE-SP cumpra sua missão institucional.

VISÃO
É o estado futuro que se pretende alcançar, uma espécie de desafio que fornece um direcionamento na vigência do plano:

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

VALORES:
São as balizas éticas e morais do TRE-SP, adotados também pela STI:

Ética: atuar com base nos princípios da probidade, moralidade, impessoalidade, legalidade, imparcialidade, autenticidade e integridade.

Transparência: valorizar a publicidade e a divulgação dos dados e das informações sobre as atividades da Justiça Eleitoral Paulista.

Comprometimento: buscar o envolvimento efetivo de todos (magistrados, servidores, convocados e voluntários) na obtenção dos resultados esperados pela instituição e pela sociedade.

Acessibilidade: oferecer condições plenas para que os cidadãos exerçam o direito de votar e serem votados e para que todos tenham acesso aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Modernidade: buscar a inovação, a celeridade, a segurança, a eficiência e a competência na gestão visando a plena satisfação da Missão da Justiça Eleitoral de São Paulo.

Responsabilidade Social e Ambiental: reconhecer que a responsabilidade ambiental e social é um valor perene.

MAPA ESTRATÉGICO DA STI

Mapa estratégico é uma representação visual da estratégia, evidenciando os desafios que a STI terá que superar para concretizar sua missão e visão de futuro.

O mapa foi estruturado por meio dos seis objetivos estratégicos distribuídos nas perspectivas do negócio da STI, conforme adotado pela STI do TSE: orientação ao cliente de TIC, contribuição corporativa, excelência operacional e aprendizagem e inovação:

Orientação ao cliente de TIC:

1. Primar pela satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC

Contribuição Corporativa:

2. Fortalecer a segurança dos processos internos por meio de soluções de TIC

3. Prover e ampliar os serviços e as soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos

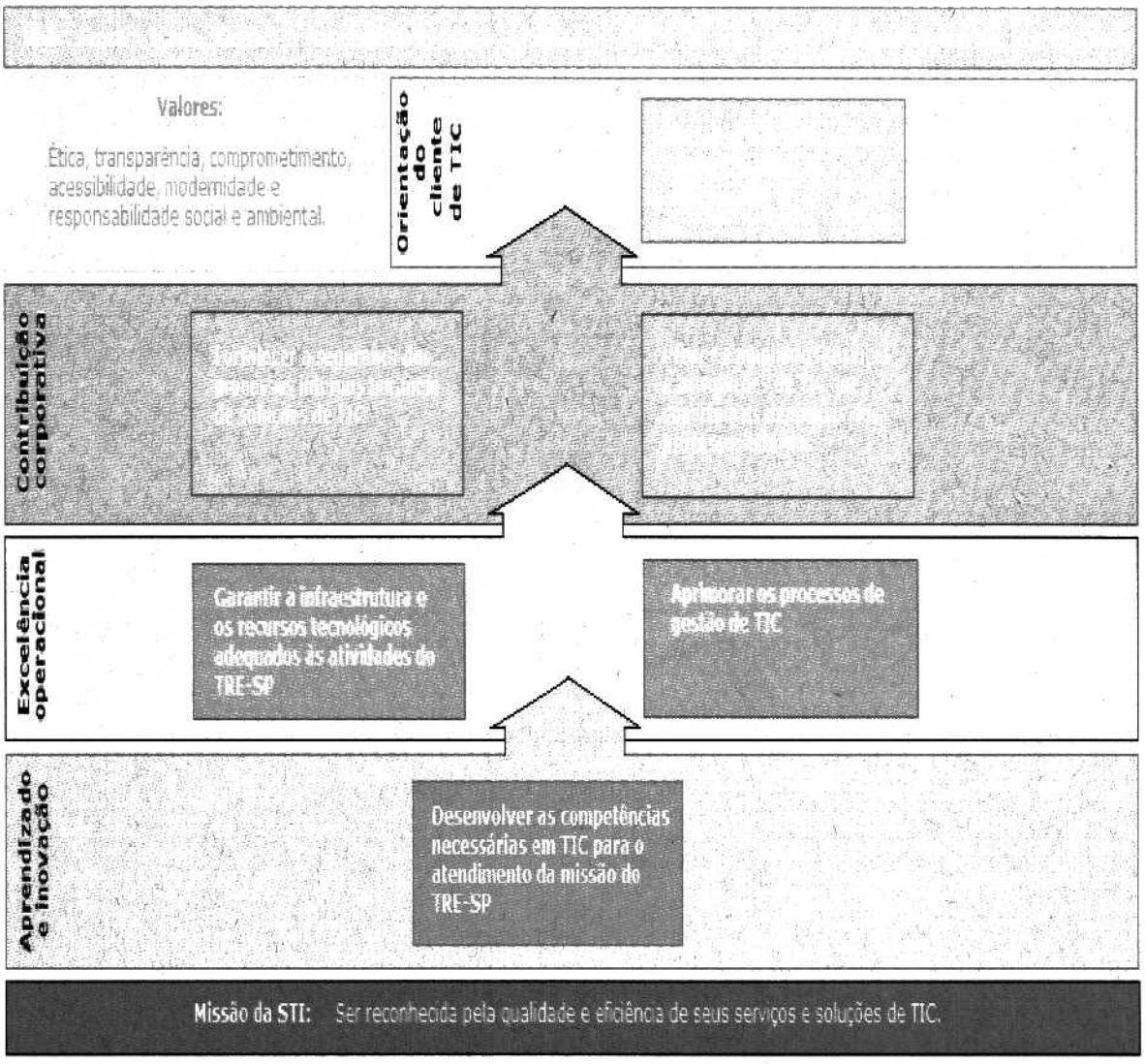
Excelência operacional:

4. Garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades do TRE-SP

5. Aprimorar os processos de gestão de TIC

Aprendizagem e inovação:

6. Desenvolver as competências necessárias em TIC para o atendimento da missão do TRE-SP


Valores:
Ética, transparência, comprometimento, acessibilidade, modernidade e responsabilidade social e ambiental.
Orientação do cliente de TIC
Contribuição corporativa
Excelência operacional
Garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades do TRE-SP
Aprimorar os processos de gestão de TIC
Aprendizado e inovação
Desenvolver as competências necessárias em TIC para o atendimento da missão do TRE-SP
Missão da STI: Ser reconhecida pela qualidade e eficiência de seus serviços e soluções de TIC.

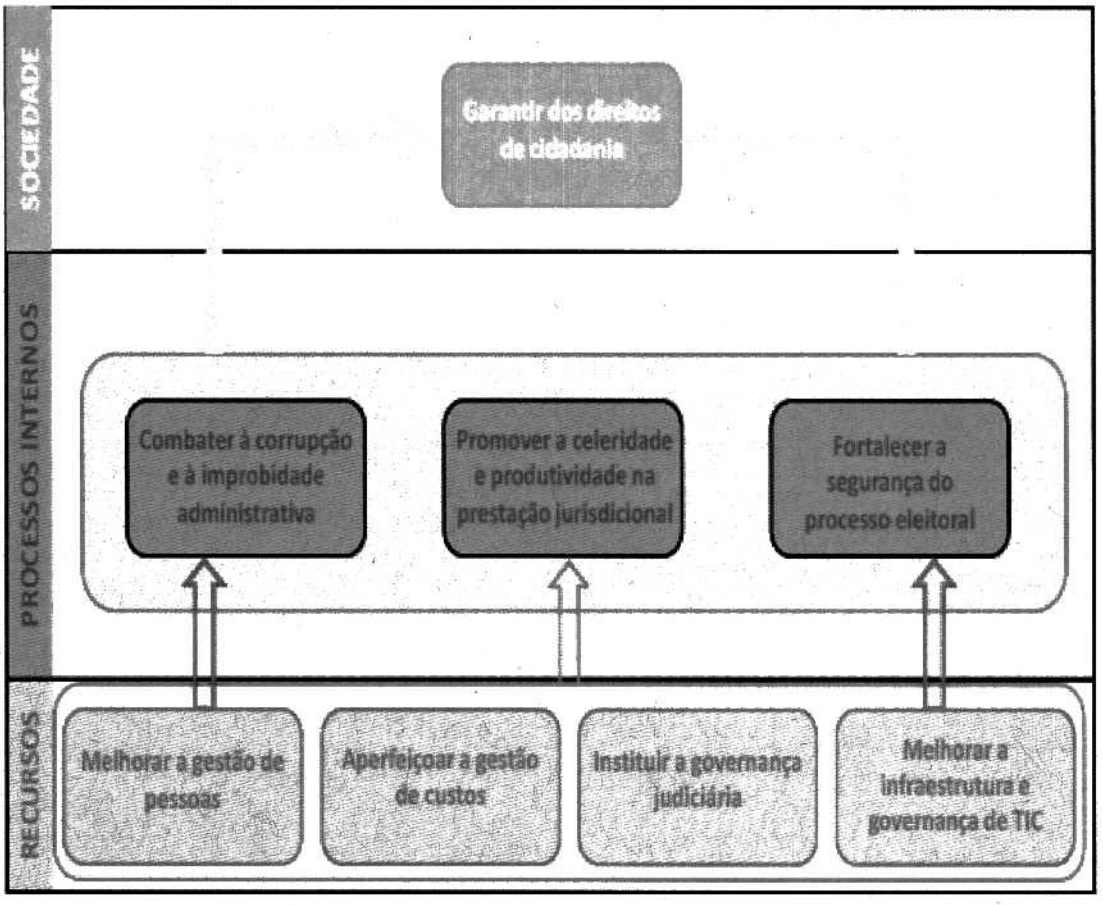
MAPA ESTRATÉGICO DO TRE-SP

Descreve a estratégia do TRE-SP através de objetivos relacionados entre si e distribuídos nas dimensões (perspectivas) sociedade, procedimentos internos e recursos:

MISSÃO: "Garantir a legitimidade do processo eleitoral"

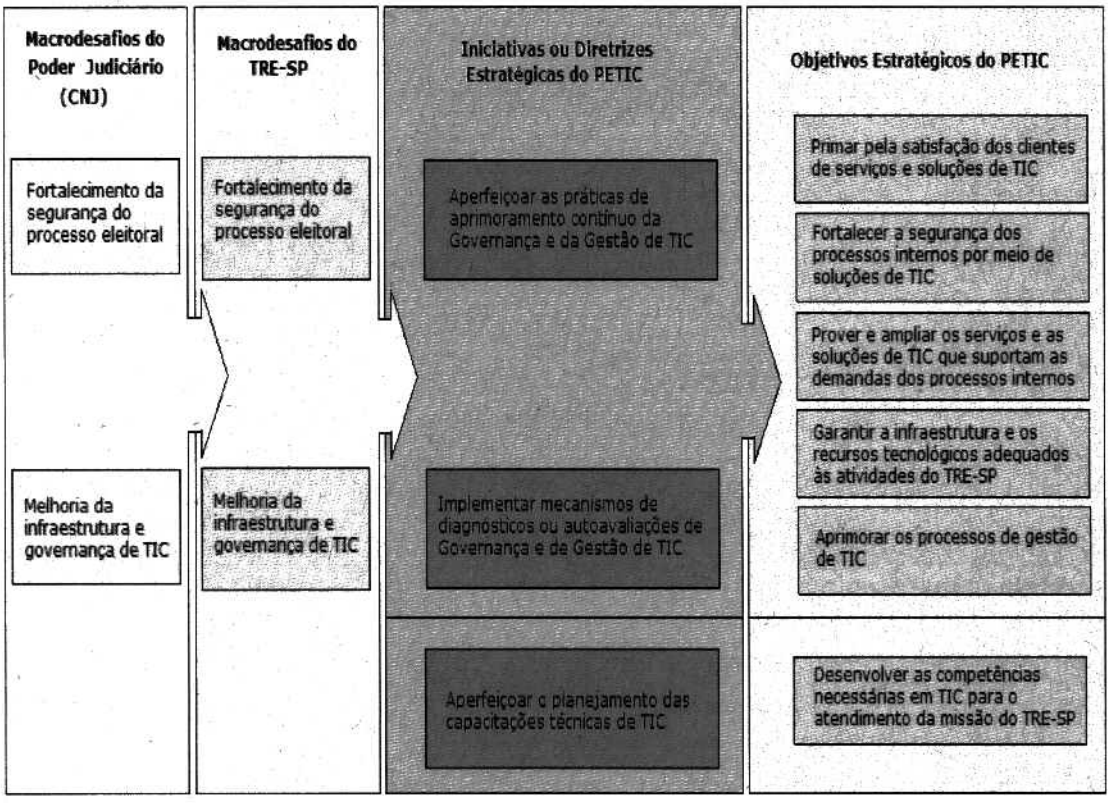
VISÃO: "Consolidar a credibilidade da justiça eleitoral, especialmente quanto à efetividade, transparência e segurança"

VALORES: "Ética, Transparência, Comprometimento, Acessibilidade, Modernidade e Responsabilidade Social"



ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Abaixo, a correspondência entre os objetivos do PETIC e os indicados no mapa estratégico do TRE-SP e do Poder Judiciário:



QUADRO DE INDICADORES

INDICADOR	FINALIDADE	O QUE MEDE	PERIODICIDADE	META					
				2016	2017	2018	2019	2020	2021
1 - Percentual de satisfação dos clientes internos de serviços e soluções de TIC atendidos pelas unidades da STI	Para melhorar a satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC.	O percentual dos chamados atendidos pelas unidades da STI avaliados pelos solicitantes como bom ou ótimo.	Anual	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida
2 - Percentual de cumprimento das iniciativas que visem o fortalecimento da segurança	Para fortalecer a segurança dos processos internos.	Percentual de cumprimento das iniciativas que visem o fortalecimento da segurança.	Anual	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida
3 - Percentual de atendimento das demandas por novos serviços e soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos	Para prover e ampliar os serviços e as soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos.	Percentual de atendimento das demandas por novos serviços e soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos.	Anual	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definica	A ser definida
4 - Percentual de incidentes relacionados à infraestrutura de rede e datacenter necessária para suportar a missão institucional do TRE-SP	Para garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades do TRE-SP.	Percentual de incidentes relacionados à infraestrutura de rede e datacernter necessária para suportar a missão institucional do TRE-SP.	Anual	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida
5 - Percentual de cumprimento das ações de aperfeiçoamento e capacitação dos servidores da STI previstas	Garantir o desenvolvimento das competências necessárias em TIC para o atendimento da missão do TRE-SP.	Percentual da realização dos treinamentos previstos.	Anual	A ser definida	A ser definida	A ser definica	A ser definida	A ser definida	A ser definida
6 - Percentual de cumprimento das revisões do PETIC previstas	Garantir a revisão do PETIC conforme as necessidades das partes interessadas	Percentual da realização das revisões do PETIC nos anos ímpares de 2016 a 2020.	Bianual	-	100%	-	100%	-	-
7 - Percentual de cumprimento das autoavaliações previstas	Garantir a existência de mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC.	Percentual da realização das autoavaliações previstas nos anos ímpares de 2016 a 2021.	Bianual	-	100%	-	100%	-	100%
8 – Percentual das demandas por novos serviços e soluções de TIC aderentes ao processo de gestão da demanda	Verificar a aderência das demandas atendidas ao processo de gestão da demanda.	Percentual de demandas por novos serviços e soluções de TIC aderentes ao processo de gestão da demanda.	Anual	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definica
9 – Percentual dos sistemas desenvolvidos aderentes ao processo de desenvolvimento de software	Verificar a aderência dos sistemas desenvolvidos ao processo de desenvolvimento de software.	Percentual de sistemas desenvolvidos aderentes ao processo de desenvolvimento de software.	Anual	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida

INDICADOR	FINALIDADE	O QUE MEDE	PERIODICIDADE	META					
				2016	2017	2018	2019	2020	2021
10 – Percentual dos projetos de TIC aderentes ao processo de gerenciamento de projetos	Verificar a aderência dos projetos de TIC ao processo de gerenciamento de projetos.	Percentual de projetos de TIC desenvolvidos aderentes ao processo de gerenciamento de projetos.	Anual	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida	A ser definida

FICHAS DOS INDICADORES

INDICADOR 1 – Percentual de satisfação dos clientes internos dos serviços e soluções de TIC providos pelas unidades da STI						
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC						
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC Implementar mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC						
Perspectiva: Orientação ao cliente de TIC						
Objetivo estratégico PETIC: Primar pela satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC						
O que mede	O percentual dos chamados atendidos pelas unidades da STI avaliados pelos solicitantes como bom ou ótimo.					
Para que medir	Para melhorar a satisfação dos clientes de serviços e soluções de TIC.					
Quem mede	STI					
Quando medir	Anualmente					
Fórmula	$\frac{QaB + QaO}{Qa} \times 100$ onde: QaB – Quantidade de atendimentos avaliados como "bons"; QaO – Quantidade de atendimentos avaliados como "ótimos"; Qa – Quantidade total de atendimentos avaliados.					
Meta: aumentar, anualmente, a porcentagem dos atendimentos avaliados como bom e ótimo, após definição da linha de base em 2016.	**2016***	**2017***	**2018***	**2019***	**2020***	**2021***

PROJETO: PESQUISA DE SATISFAÇÃO.

*** METAS A SEREM DEFINIDAS NA PRIMEIRA REVISÃO DO PETIC**

INDICADOR 2 – Percentual de cumprimento das iniciativas que visem o fortalecimento da segurança.						
Macrodesafio TRE-SP: Fortalecimento da segurança do processo eleitoral						
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC Implementar mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC						
Perspectiva: Contribuição Corporativa						
Objetivo estratégico PETIC: Fortalecer a segurança dos processos internos por meio de soluções de TIC						
O que mede	Percentual de cumprimento das iniciativas que visem o fortalecimento da segurança.					
Para que medir	Para fortalecer a segurança dos processos internos.					
Quem mede	STI					
Quando medir	Anualmente.					
Fórmula	Qisi x 100 Qisp onde: Qisi – Quantidade de iniciativas de segurança do PDTIC implementadas; Qisp – Quantidade de iniciativas de segurança do PDTIC planejadas.					
Meta	**2016***	**2017***	**2018***	**2019***	**2020***	**2021***

PROJETO: DIVULGAÇÃO DE PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.

*** METAS A SEREM DEFINIDAS APÓS APROVAÇÃO DO PDTIC**

INDICADOR 3 - Percentual de atendimento das demandas por novos serviços e soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos						
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC						
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC Implementar mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC						
Perspectiva: Contribuição Corporativa						
Objetivo estratégico PETIC: Prover e ampliar os serviços e as soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos						
O que mede	Percentual de atendimento das demandas por novos serviços e soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos.					
Para que medir	Para prover e ampliar os serviços e as soluções de TIC que suportam as demandas dos processos internos.					
Quem mede	STI					
Quando medir	Anualmente					
Fórmula	Qdi x 100 Qdf onde: Qdi – Quantidade de demandas por novos serviços e soluções de TIC implementadas; Qdf – Quantidade de demandas por novos serviços e soluções de TIC formalizadas.					
Meta	**2016***	**2017***	**2018***	**2019***	**2020***	**2021***

PROJETO: IMPLANTAR GESTÃO DA DEMANDA

*** METAS A SEREM DEFINIDAS APÓS APROVAÇÃO DO PDTIC**

INDICADOR 3 – Percentual de incidentes relacionados à infraestrutura de rede e datacenter necessária para suportar a missão institucional do TRE-SP						
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC						
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC						
Perspectiva: Excelência operacional						
Objetivo estratégico PETIC: Garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades do TRE-SP						
O que mede	Percentual de redução de incidentes relacionados à infraestrutura de rede e datacenter necessária para suportar a missão institucional do TRE-SP.					
Para que medir	Para garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades do TRE-SP.					
Quem mede	STI					
Quando medir	Anualmente					
Fórmula	$\frac{QiRD}{Qi} \times 100$ onde: QiRD – Quantidade de incidentes relacionados à infraestrutura de rede e *datacenter;* Qi – Quantidade de incidentes.					
Meta : Redução dos incidentes relacionados à infraestrutura de rede e *datacenter* em relação ao ano anterior, após definição da linha de base em 2016.	**2016***	**2017***	**2018***	**2019***	**2020***	**2021***

PROJETO: IMPLANTAR GESTÃO DE INCIDENTES

*** METAS A SEREM DEFINIDAS NA PRIMEIRA REVISÃO DO PETIC**

INDICADOR 5 - Percentual de cumprimento das ações de aperfeiçoamento e capacitação dos servidores de STI previstas						
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC						
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar o planejamento das capacitações técnicas de TIC						
Perspectiva: Aprendizagem e inovação						
Objetivo estratégico PETIC: Desenvolver as competências necessárias em TIC para o atendimento da missão do TRE-SP						
O que mede	Percentual de realização dos treinamentos previstos.					
Para que medir	Garantir o desenvolvimento das competências necessárias em TIC para o atendimento da missão do TRE-SP.					
Quem mede	STI					
Quando medir	Anualmente					
Fórmula	Qtr x 100 Qtp onde: Qtr: quantidade de treinamentos realizados; Qtp: quantidade de treinamentos previstos.					
Meta :	**2016***	**2017***	**2018***	**2019***	**2020***	**2021***

PROJETO: REVISÃO DO PROCESSO DO PAC – PLANO ANUAL DE CAPACITAÇÃO

*** METAS A SEREM DEFINIDAS NA PRIMEIRA REVISÃO DO PETIC**

INDICADOR 3 – Percentual de cumprimento das revisões do PETIC previstas			
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC			
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC Implementar mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC			
Perspectiva: Excelência operacional			
Objetivo estratégico PETIC: Aprimorar os processos de gestão de TIC			
O que mede	Percentual de cumprimento das revisões do PETIC nos anos ímpares de 2017 e 2019.		
Para que medir	Garantir a revisão do PETIC, conforme as necessidades das partes interessadas.		
Quem mede	STI		
Quando medir	Nos anos ímpares		
Fórmula	Qr 20XX x 100 Qr: O quantitativo de revisões do PETIC nos anos ímpares de 2017 e 2019.		
Meta : uma revisão em cada ano ímpar.	**2017**	**2019**	**2021***
	100%	100%	0%

*** EM 2021 NÃO SERÁ NECESSÁRIO REVISAR O PETIC POIS ENTENDE-SE QUE O PETIC DO PRÓXIMO CICLO ESTEJA EM ELABORAÇÃO.**

INDICADOR 7 – Percentual de cumprimento das autoavaliações previstas			
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC			
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC Implementar mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC			
Perspectiva: Excelência operacional			
Objetivo estratégico PETIC: Aprimorar os processos de gestão de TIC			
O que mede	Percentual da realização das autoavaliações previstas.		
Para que medir	Garantir a existência de mecanismos de diagnósticos ou autoavaliações de Governança e de Gestão de TIC.		
Quem mede	STI		
Quando medir	Nos anos ímpares de 2016 a 2021.		
Fórmula	Qaa 20XX x 100 Qaa: O quantitativo de autoavaliações realizadas anos ímpares de 2016 a 2021.		
Meta : uma autoavaliação nos anos ímpares entre 2016 e 2021	**2017**	**2019**	**2021**
	100%	100%	100%

PROJETO: ELABORAR QUESTIONÁRIO DE AUTOAVALIAÇÃO.

INDICADOR 8 – Percentual das demandas por novos serviços e soluções de TIC aderentes ao processo de gestão da demanda						
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC						
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC						
Perspectiva: Excelência operacional						
Objetivo estratégico PETIC: Aprimorar os processos de gestão de TIC						
O que mede	Percentual de demandas por novos serviços e soluções de TIC aderentes ao processo de gestão da demanda.					
Para que medir	Verificar a aderência das demandas atendidas ao processo de gestão da demanda.					
Quem mede	STI					
Quando medir	Anualmente					
Fórmula	Qdap x 100 Qda onde: Qdap – Quantidade de demandas por novos serviços e soluções de TIC aderentes ao processo de gestão da demanda; Qda – Quantidade de demandas por novos serviços e soluções de TIC atendidas.					
Meta	**2016***	**2017***	**2018***	**2019***	**2020***	**2021***

*** METAS A SEREM DEFINIDAS NA PRIMEIRA REVISÃO DO PETIC**

PROJETO: IMPLANTAR GESTÃO DA DEMANDA

INDICADOR 3 – Percentual dos sistemas desenvolvidos aderentes ao processo de desenvolvimento de software						
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC						
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC						
Perspectiva: Excelência operacional						
Objetivo estratégico PETIC: Aprimorar os processos de gestão de TIC						
O que mede	Percentual de sistemas desenvolvidos aderentes ao processo de desenvolvimento de software.					
Para que medir	Verificar a aderência dos sistemas desenvolvidos ao processo de desenvolvimento de sistemas.					
Quem mede	STI					
Quando medir	Anualmente					
Fórmula	Qsda x 100 Qsd onde: Qsda – Quantidade de sistemas desenvolvidos aderentes ao processo de desenvolvimento de software; Qsd – Quantidade de sistemas desenvolvidos.					
Meta	**2016***	**2017***	**2018***	**2019***	**2020***	**2021***

*** METAS A SEREM DEFINIDAS NA PRIMEIRA REVISÃO DO PETIC**

PROJETO: APERFEIÇOAR O PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.

INDICADOR 10 – Percentual dos projetos de TIC aderentes ao processo de gerenciamento de projetos						
Macrodesafio TRE-SP: Melhoria da infraestrutura e governança de TIC						
Diretrizes estratégicas PETIC: Aperfeiçoar as práticas de aprimoramento contínuo da Governança e da Gestão de TIC						
Perspectiva: Excelência operacional						
Objetivo estratégico PETIC: Aprimorar os processos de gestão de TIC						
O que mede	Percentual projetos de TIC aderentes ao processo de gerenciamento de projetos.					
Para que medir	Verificar a aderência dos projetos de TIC ao processo de gerenciamento de projetos.					
Quem mede	STI					
Quando medir	Anualmente					
Fórmula	Qpa x 100 Qp onde: Qpa – Quantidade de projetos de TIC aderentes ao processo de gerenciamento de projetos; Qp – Quantidade de projetos de TIC.					
Meta	**2016***	**2017***	**2018***	**2019***	**2020***	**2021***

*** METAS A SEREM DEFINIDAS NA PRIMEIRA REVISÃO DO PETIC**

PROJETO: IMPLANTAR O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TIC.