



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS
Resolução Planejamento Estratégico – Tecnologia da Informação (TI)

RESOLUÇÃO TRE/AL Nº 15021
(25 /03/2010)

Dispõe sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (TI) no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas no período de 2010 a 2014.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 99, de 24 de novembro de 2009, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ);

CONSIDERANDO o contido nos autos do PA TRE/AL nº 706/2010,

RESOLVE:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS
Resolução Planejamento Estratégico – Tecnologia da Informação (TI)

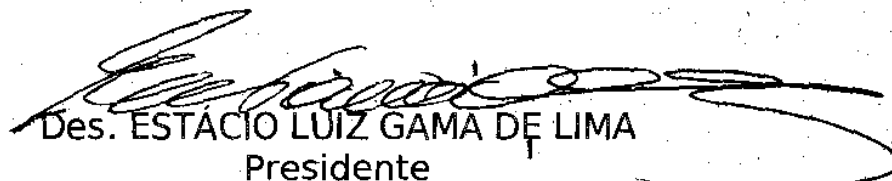
Art. 1º Instituir, na forma do Anexo Único a esta Resolução, o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas para o período 2010-2014.


Art. 2º A Presidência, após a oitiva da Secretaria de Tecnologia da Informação, poderá promover eventuais ajustes no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (TI) do Órgão, inclusive criando, excluindo ou modificando objetivos estratégicos, indicadores, metas e iniciativas estratégicas, mas sempre em sintonia com as diretrizes do Conselho Nacional de Justiça e do Tribunal Superior Eleitoral.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala de Sessões do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas.

Maceió, 25 de março de 2010.


Des. ESTÁCIO LUIZ GAMA DE LIMA
Presidente


Des. ORLANDO MONTEIRO CAVALCANTI MANSO
Vice-Presidente

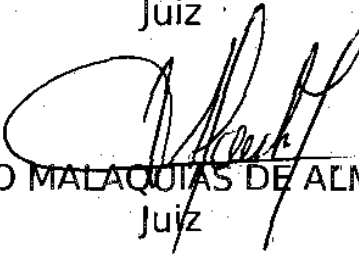


TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS
Resolução Planejamento Estratégico – Tecnologia da Informação (TI)


DR. ANDRÉ LUÍS MAIA TOBIAS GRANJA
Corregedor


Dr.ª ANA FLORINDA MENDONÇA DA SILVA DANTAS
Juíza


Dr. MANOEL CAVALCANTE DE LIMA NETO
Juiz


Dr. FRANCISCO MALAQUIAS DE ALMEIDA JÚNIOR
Juiz


Dr. LUCIANO GUIMARÃES MATA
Juiz


Dr. RODRIGO ANTONIO TENÓRIO CORREIA DA SILVA
Procurador Regional Eleitoral



Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas

Secretaria de Tecnologia da Informação

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2010-2014

Alagoas

2010

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

PRÉSIDENTE

Des. Estácio Luiz Gama de Lima

VICE-PRÉSIDENTE

DES. ORLANDO MONTEIRO CAVALCANTI MANSO

JUIZ FEDERAL E CORRÉDOR

Dr. André Luís Maia Tobias Granja

JUIZES DE DIREITO

Dra. Ana Florinda Mendonça da Silva Dantas

Dr. Manoel Cavalcante de Lima Neto

JURISTAS

Dr. Francisco Malaquias de Almeida Júnior

Dr. Luciano Guimarães Mata

PROCURADOR REGIONAL ELEITORAL

Dr. Rodrigo Antonio Tenório Correia da Silva

SUMÁRIO

4	Apresentação.....
5	Metodologia.....
7	Organograma.....
8	Referências.....
8	Missão.....
8	Visão de Futuro.....
9	Valores.....
9	Objetivos Estratégicos.....
10	Indicadores e Metas.....
11	Iniciativas Estratégicas.....
16	Considerações Finais.....
19	

O planejamento estratégico da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) busca um alinhamento com os valores, a missão e os objetivos estratégicos do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL), como também com os princípios adotados pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE).

O objetivo deste trabalho é delinear a direção a ser seguida pela STI, a fim de contribuir para a efetividade de uma gestão ética e eficiente, como também possibilitar a continuidade da credibilidade do eleitor na organização.

O mapa estratégico, os focos e os indicadores de desempenho da STI/TRE estão alinhados com os da STI/TSE, portanto tomou-se como referência o modelo BSC – Balanced Scorecard em suas quatro perspectivas: financeira/orçamentária, aprendizado/crescimento, processos internos e clientela, ressalvadas as adequações aplicadas à nossa realidade.

- ◆ Financeira/orçamentária – verificar o retorno do recurso aplicado em aquisições e capacitação de pessoal.
- ◆ Clientes – identificar as necessidades dos clientes internos e externos, como também medidas para otimizar o grau de satisfação e integração com a equipe da STI.
- ◆ Processos internos – identificar e documentar os processos internos críticos dando maior enfoque aos que têm impacto na relação com o cliente e aos que trazem reflexo financeiro.
- ◆ Aprendizado/crescimento – verificar o retorno do aprendizado pelo resultado na execução dos projetos.

O BSC avalia a missão e a estratégia da organização num conjunto de medidas de desempenho, de curto e longo prazo, que serve de base para um sistema de medição, para que todos saibam “o que fazem” e “como” fazem e, por fim, de que modo suas ações impactam no resultado final. O objetivo é canalizar os esforços, evitando assim dispersão das ações e desperdício de recursos, no intuito de implementar a estratégia com sucesso.

A fim de se verificar o desempenho de uma equipe ou de uma organização de forma mais precisa, temos como instrumento de medição os indicadores que, segundo a Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade - FPNQ: “um indicador de desempenho é um dado numérico a que se atribui uma meta e que é trazido, periodicamente, à atenção dos gestores de uma organização”.

A FPNQ, classifica os indicadores em três níveis hierárquicos:

- ◆ Indicadores do Nível Estratégico: “... usados para avaliar os principais efeitos da estratégia das partes interessadas e nas causas desses efeitos, refletindo os objetivos e as ações que pertencem à organização como um todo, e não a um setor específico”.
- ◆ Indicadores do Nível Gerencial: “... usados para verificar as contribuições dos setores à estratégia e para avaliar se os setores buscam a melhoria contínua de seus processos de forma equilibrada”.
- ◆ Indicadores do Nível Operacional: “... servem para avaliar se os processos individuais estão sujeitos à melhoria contínua e à busca de excelência”.

A mesma instituição ainda classifica os indicadores levando em conta a sua natureza:

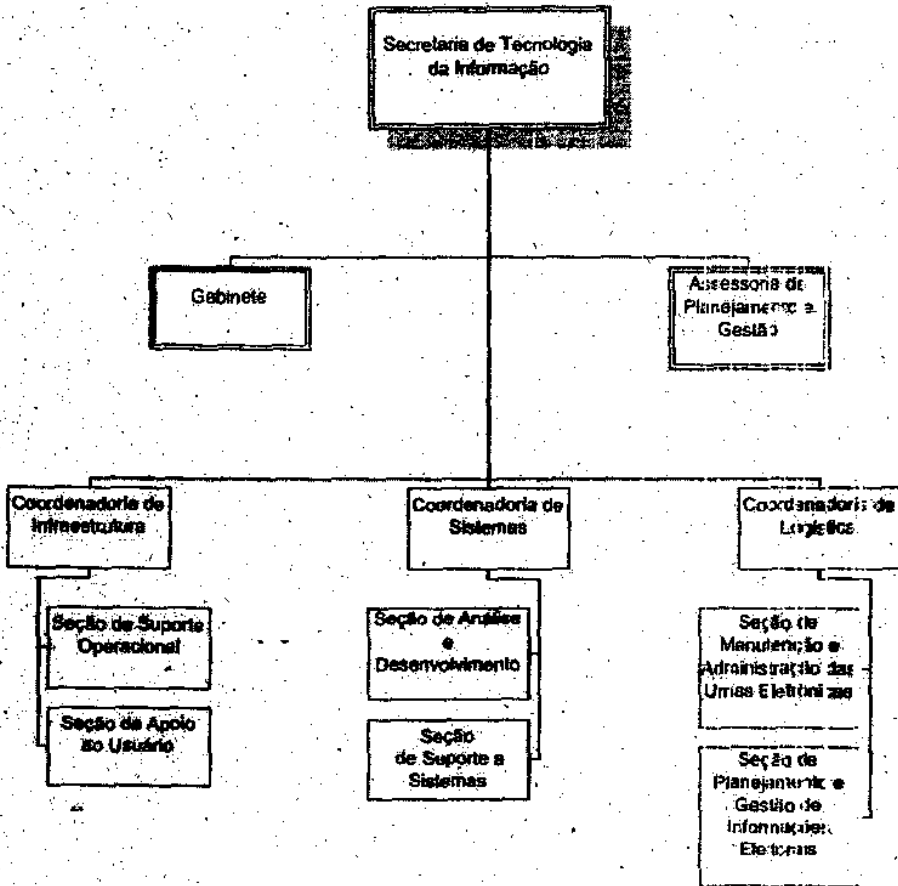
Indicador de Resultado: "... aqueles que permitem saber se o efeito desejado foi obtido". Os indicadores de resultado são retrospectivos e de longo prazo e correspondem ao resultado de ações anteriores. São genéricos e comuns a todas as unidades da organização.

Indicador de Tendências: "... aqueles que permitem analisar causas presumidas do efeito, de forma pró-ativa". Indicam o que precisa ser feito para que os resultados de longo prazo sejam alcançados, traduzem a especificidade de cada unidade.

Para o conjunto sugerido pelo BSC, identificamos sete objetivos refletidos em sete indicadores estratégicos. É importante ressaltar que os indicadores não são um fim por si só, mas vão atuar como ponto de partida para atestar se as metas estabelecidas foram alcançadas, como também a eficácia da estratégia. Realizamos, também, a adequação para as diretrizes sugeridas pelo TSE que teve como referência a TI BSC.

Secretaria de Tecnologia da Informação

TRE/Alagoas



A metodologia de elaboração do plano, preliminarmente, exigiu um posicionamento estratégico do TSE, expresso pelo seu BSC corporativo, que proveu as perspectivas necessárias para o gerenciamento e medição da performance desta organização como um todo.

Entretanto, este padrão genérico do framework BSC, concebido por Kaplan e Norton (1997), não reflete todos os aspectos e perspectivas da performance da área de Tecnologia da Informação (TI) no que concerne a sua contribuição para a melhoria dos resultados. As perspectivas corporativas de finanças, clientes, processos internos, crescimento e aprendizagem são bastante abrangentes e não cobrem especificamente os desafios da TI para oferecer suporte aos objetivos de negócios.

Para diminuir esta lacuna entre as perspectivas corporativas da organização e as da TI, utilizamos uma customização deste modelo corporativo para as perspectivas de TI - o *IT Scorecard*. Também concebida por Kaplan e Norton (2006), essa customização considerou efetivamente o alinhamento dos dois modelos: o corporativo e o setorial de TI. Desse alinhamento, surgiu o *STI Balanced Scorecard*, com as seguintes perspectivas:

- **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;

- **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;

- **Excelência operacional:**

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

- **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.

*Referência: IT BSC.

TRIBUNAL DE REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Missão TIC:

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

Visão TIC:

Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de TIC e superar as expectativas dos nossos clientes.

Valores do Planejamento Estratégico para o PETIC:

- **Coerência:** colocar em prática a missão da Secretaria, alinhada à missão do TRE, realizando da maneira mais fidedigna possível o que foi planejado.
- **Qualidade no atendimento:** Através de treinamento dos seus servidores melhorar continuamente a relação com o público interno e externo.
- **Transparência:** Manter o conjunto de suas ações sempre à disposição do público, bem como informar com precisão o que lhe for solicitado.
- **Ética:** Disseminar os princípios da lealdade, honestidade e dignidade entre os seus servidores.
- **Reconhecimento:** Estimular e valorizar os trabalhos individuais e de grupo que contribuam para a melhoria dos serviços.
- **Sinergia:** Promover integração de ações entre as Coordenadorias, envolvendo também as demais unidades.

Relação dos OBJETIVOS ESTRATÉGICOS por perspectiva

Perspectiva: Orientação do Usuário

Objetivos:

Primar pela Satisfação do Cliente de TIC

Perspectiva: Contribuição Corporativa

Objetivos:

Garantir que as metas de TI alcancem os objetivos estratégicos da Instituição

Perspectiva: Excelência Operacional

Objetivos:

Garantir a continuidade do serviço de TI, quando ocorrer paralisação ou mudança

Perspectiva: Orientação Futura

Objetivos:

Aperfeiçoar o planejamento de Eleições informatizadas
Elaborar e aplicar a Política de Segurança da Informação

Correspondência dos OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e INDICADORES:

Indicador - Perspectiva: Orientação do Usuário

Indicador:

Índice de satisfação do cliente de TIC

Objetivo:

Primar pela Satisfação do Cliente de TIC

Finalidade:

Conhecer a percepção do usuário quanto à qualidade dos produtos, serviços e recursos (infraestrutura) oferecidos

O que mede:

O percentual de satisfação dos clientes de TI com os produtos, serviços e recursos (infraestrutura) oferecidos.

Responsável:

Assessoria de Planejamento e Gestão da STI

Periodicidade:

Anual

Índice atual:

Não medido

Meta:

80% de satisfação

Indicador - Perspectiva: Contribuição Corporativa

Indicador:

Percentual consolidado de alcance das metas referentes aos indicadores congruentes

Objetivo:

Garantir que as metas de TI alcancem os objetivos estratégicos da Instituição

Finalidade:

Garantir que as metas setoriais de TI contribuam diretamente para as metas corporativas pertinentes

O que mede:

O montante consolidado de alcance das metas de TI referente aos indicadores diretamente relacionados aos indicadores corporativos

Responsável:

Assessoria de Planejamento Gestão Estratégica da STI

Periodicidade:

Anual

Índice atual:

Não medido

Meta:

100%

Indicador - Perspectiva: Excelência Operacional**Indicador:**

Número de interrupções de serviços ou erros de dados causados por mudanças no ambiente computacional

Objetivo:

Garantir a continuidade do serviço de TI, quando ocorrer paralisação ou mudança

Finalidade:

Assegurar o controle da avaliação de impacto, autorização e implementação de todas mudanças na infra-estrutura, aplicações e soluções técnicas de TI, minimizando os erros devidos a especificações incompletas de requisitos e impedindo a implementação de mudanças não autorizadas.

O que mede:

Número de interrupções de serviços ou erros de dados causados por mudanças que desestabilizaram, degradaram e desintegraram o ambiente computacional de produção

Responsável:

Coordenadoria de Infraestrutura e Coordenadoria de Sistemas

Periodicidade:

Anual

Índice atual:

Não medido

Meta:

0 (zero) interrupções

Indicador – Perspectiva: Orientação Futura

Indicador:

Aperfeiçoar o planejamento de Eleições informatizadas

Objetivo:

Aperfeiçoar o planejamento de Eleições informatizadas

Finalidade:

Verificar a maturidade da gestão dos projetos eleitorais.

O que mede:

Percentual de projetos eleitorais entregues no prazo, recursos e escopo acordados em relação ao total de projetos eleitorais.

Responsável:

Comissão Permanente de Planejamento de Eleições

Periodicidade:

Anual

Índice atual:

0

Meta:

100% dos projetos

Indicador – Perspectiva: Orientação Futura

Indicador:

Nível de conscientização sobre segurança da informação

Objetivo:

Elaborar e aplicar a Política de Segurança da Informação

Finalidade:

Propor medidas que assegurem que a política de segurança da informação seja conhecida e utilizada por todos os usuários da organização, de modo a fortalecer os valores de qualidade da informação: eficiência; eficácia; integridade; disponibilidade; conformidade e confiabilidade.

O que mede:

Número de ações para conscientização da política de informação.

Responsável:

Comissão de Segurança da Informação - TRE/AL

Periodicidade:

Anual

Índice atual:

0

Meta:

2 ações por ano

Correspondência dos OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E AÇÕES (INICIATIVAS)

Iniciativas

Objetivo de TI	Primar pela Satisfação do Cliente de TIC
Indicador Estratégico	Índice de satisfação do cliente de TIC

Iniciativa	Descrição
Mapeamento de situação da satisfação com os Produtos entregues	Levantamento do grau de satisfação dos Clientes de TIC com o produtos entregues.
Mapeamento de situação da satisfação com o atendimento prestado	Levantamento do grau de satisfação dos Clientes de TIC com o atendimento recebido
Tomar medidas corretivas ou de aprimoramento	Dar feedback as áreas de atendimento e produção para que possam agir proativamente.

Objetivo de TI:	Garantir que as metas de TIC alcancem os objetivos estratégicos da Instituição
Indicador Estratégico:	Percentual consolidado de alcance das metas referentes aos indicadores congruentes ao planejamento Corporativo

Iniciativa	Descrição
Mapeamento dos indicadores de TIC diretamente relacionados com os objetivos com os indicadores corporativos	Levantamento dos indicadores de TIC diretamente relacionados com os indicadores corporativos
Medir grau alcance de metas dos indicadores	Medir o percentual de indicadores diretamente relacionados com os indicadores corporativos que atenderam as metas estabelecidas
Medir o grau de influência	Medir o grau de influência dos indicadores de TIC mapeados nos indicadores corporativos

Tomar medidas corretivas ou de aprimoramento	Dar feedback às áreas de atendimento e produção para que possam agir proativamente.
--	---

Objetivo de TI:	Garantir a continuidade do serviço de TI, quando ocorrer paralisação ou mudança
Indicador Estratégico:	Número de interrupções de serviços ou erros de dados causados por mudanças no ambiente computacional

Iniciativa	Descrição
Implementar ferramentas de monitoramento	Adquirir/instalar ferramentas de monitoramento de serviços de TIC
Mapeamento de pontos críticos	Mapeamento de ponto que possam ser considerados críticos para o funcionamento de serviço de TIC
Implementar medidas de mitigação	Elaborar plano de mitigação de riscos para os serviços de TIC
Comunicar as medidas de mitigação	Dar conhecimento a todos os envolvidos diretamente com ações de controle de risco sobre o plano de mitigação
Elaborar teste de validação	Elaborar e viabilizar teste para o plano de mitigação de riscos
Implementar política de contingência	Elaborar mecanismos de contingência de pontos críticos para os serviços de TIC

Objetivo de TI:	Aperfeiçoar o planejamento de Eleições informatizadas
Indicador Estratégico:	Aperfeiçoar o planejamento de Eleições informatizadas

Iniciativa	Descrição
Mapeamento de pontos críticos	Realizar levantamento/avaliação de pontos críticos
Mapeamento de resultados alcançados	Realizar levantamento/avaliação dos resultados alcançados pelo atual planejamento de eleições informatizadas focado em seus pontos críticos
Mapeamento dos processos de preparação de eleições informatizadas	Elaboração de grade de processo de preparação destacando áreas responsáveis, prazos de execução e datas limites para entregas.
Elaborar ferramenta de acompanhamento de sistemático	Viabilizar ferramenta de acompanhamento de evolução do planejamento de eleições informatizadas.
Tomar medidas corretivas ou de aprimoramento	Dar feedback as áreas de planejamento para que possam agir proativamente.

Objetivo de TI:	Elaborar e aplicar a Política de Segurança da Informação
Indicador Estratégico:	Nível de conscientização sobre segurança da informação

Iniciativa	Descrição
Implementação das normas de segurança elaboradas pela Comissão de Segurança da Informação	Promover a publicação e o entendimento das normas de segurança elaboradas pela Comissão de Segurança da Informação em todo o prédio sede e nos cartórios eleitorais.

A STI do TRE de Alagoas tem buscado implementar a cultura de planejamento. Em 2007, houve a iniciativa do Secretário de Tecnologia da Informação de elaboração de indicadores visando motivar uma mudança de cultura de seus servidores e, também, como passo inicial para elaboração e implantação do Planejamento Estratégico da STI, uma vez que ainda não se tinha o PE institucional.

Em 2008 foi elaborado o Planejamento Estratégico da STI que contou com análise de cenários externo e interno e com a participação dos servidores, não formalizado vez que ainda não havia PE do TRE/AL aprovado. Este planejamento também foi elaborado baseado no PE da STI/TSE.

Através da Res. 99/2009 o CNJ instituiu o PETIC (Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação) no âmbito do Poder Judiciário. Ficou estabelecido que os Tribunais deveriam elaborar seus PETIC e, caso já houvesse, fosse realizado o alinhamento com o PETIC nacional. Houve, também, a criação de um Grupo de Trabalho representado por vários TREs que, por sua vez, teve por objetivo criar e sugerir diretrizes para o PETIC da Justiça Eleitoral. Destarte, a STI-AL promoveu o alinhamento adotando as diretrizes sugeridas pelo grupo de trabalho, o que resultou na elaboração deste documento.

Por fim, entendemos que esta STI-AL já deu seus primeiros passos rumo ao planejamento estratégico e encontra-se pronta para iniciar uma nova fase, visando contribuir com o proeminente objetivo de oferecer serviços de qualidade para os cidadãos brasileiros, através da gestão e acompanhamento das iniciativas e projetos que contribuirão para o atingimento das metas estabelecidas no planejamento institucional.

- Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas


Maceió, março de 2010.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS
SECRETARIA JUDICIÁRIA
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO E REGISTROS PLENÁRIOS**

CERTIDÃO DE CONFERÊNCIA E PUBLICAÇÃO

Certifico que a Resolução nº 15.021, de 25/03/10, foi conferida na 24ª sessão, realizada na mesma data, e publicada no Diário Eletrônico da Justiça Eleitoral de Alagoas nº 55, em 29/03/10, à(s) fl(s). 06/07. Eu, Luciano N, lavrei a presente certidão, em Maceió, em 29/03/10, que vai assinada pela Coordenadora de Acompanhamento e Registros Plenários.

P/ 

Coordenadora de Acompanhamento e
Registros Plenários