

Tribunal Regional Eleitoral - RO

Secretaria de Tecnologia da Informação

# Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação

**2010-2013**

1ª Revisão  
Outubro/2011



Rondônia  
2010

# TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA

## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA

PRESIDÊNCIA

**Desembargadora Zelite Andrade Carneiro**

VICE-PRESIDÊNCIA E CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL

**Desembargador Rowilson Teixeira**

JUÍZES DE DIREITO

**Doutor Aldemir de Oliveira**  
**Doutor João Adalberto Castro Alves**

JUIZ FEDERAL

**Doutor Herculano Martins Nacif**

JURISTA

**Doutor Sidney Duarte Barbosa**

PROCURADORIA REGIONAL ELEITORAL

**Doutor Ercias Rodrigues de Sousa**

COMITÊ DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DIRETORIA GERAL

**Elizeth Afonso de Mesquita**

SECRETARIA JUDICIÁRIA E DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

**Cícero João de Freitas**

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**Domingos Sávio de Souza Ribeiro**

ASSESSORIA DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL

**Edgard Manoel Azevedo Filho**

SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS

**Erivana Santos Rosa Penedo**

ASSESSORIA DA PRESIDÊNCIA

**Ivanira de Sousa Lopes**

## SUMÁRIO

Apresentação.....	04
Revisão.....	05
Metodologia .....	05
Referências .....	07
Missão, Visão e Princípios.....	08
Perspectivas .....	09
Objetivos Estratégicos .....	10
Orientação ao Usuário.....	10
Contribuição Corporativa.....	12
Excelência Operacional.....	13
Orientação Futura.....	18
Mapa Estratégico.....	23
Considerações Finais .....	24
Glossário... ..	25

A Justiça Eleitoral, ao longo das últimas décadas, tem investido regularmente em tecnologia da informação, pois a vê como um meio estratégico para exercer sua missão.

Até chegar aos processos de totalização digital dos resultados das eleições, que em 1996 culminou com o voto eletrônico, um longo caminho foi percorrido. A votação eletrônica alcançou inicialmente as cidades com mais de 200.000 eleitores após, em 1998, em municípios com mais de 40.500, até ter abrangido todo o eleitorado no pleito municipal de 2000. Vários países das Américas, a partir de 2001, utilizaram Urnas Eletrônicas em suas eleições oficiais: Paraguai, Argentina, México, Equador e República Dominicana.

Utilizando o exemplo das eleições eletrônicas, torna-se inegável a utilização da Tecnologia da Informação nos esforços de aproximação da Justiça Eleitoral com cidadão/eleitor.

Consoante com estes esforços e em cumprimento às determinações do CNJ para o período de 2010-2014 e do Tribunal de Contas da União (TCU) de forma permanente, a Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia elaborou seu primeiro Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) em 2010 e aqui apresenta a revisão do ano 2011, que alinhado ao Planejamento Estratégico do TRE-RO, contribuirá para o cumprimento da Missão da Justiça Eleitoral de Rondônia, ou seja, “Garantir a legitimidade do processo eleitoral”.

O presente documento não deve ser considerado como documento imutável, uma vez que todo planejamento pode e deve permitir ajustes durante sua execução. Trata-se, portanto, de um documento dinâmico, assim como é a área a que ele está relacionado.

A STI apresenta a proposta de revisão e atualização do PETI, instrumento que tem por objetivo nortear o planejamento estratégico da TI para os próximos dois anos. O desenvolvimento deste trabalho de reformulação, dividido em duas etapas, contou com a elaboração de uma versão de revisão inicial pela assessoria de planejamento da STI e aprovação, após discussão com os coordenadores e secretário da TI.

O principal ponto desta revisão está na construção dos indicadores e metas para cada um dos objetivos estratégicos identificados. A ausência dos indicadores e metas já constava, inclusive, como pendência a ser incluída no presente PETI.

Outro ponto a ser destacado foi a readequação dos objetivos estratégicos entre as perspectivas do BSC de TI. Também foi criado um objetivo estratégico relacionado a gestão de TI alinhadas com boas práticas mundiais (governança de TI).

A metodologia de elaboração do plano, preliminarmente, exigiu um posicionamento estratégico do TSE, que proveu as perspectivas necessárias para o gerenciamento e medição do desempenho desta organização como um todo.

Para a consecução das diretrizes que compõe o Plano Estratégico de TI da Justiça Eleitoral, foi utilizada uma metodologia de trabalho colaborativo com representantes de da área de tecnologia de vários Tribunais Regionais Eleitorais.

Esses representantes fizeram parte de um grupo multiplicador, responsável por definir as diretrizes estratégicas de forma a representar as demandas de TI de toda a Justiça Eleitoral, além de repassar o conhecimento adquirido no processo aos outros regionais. Rondônia foi representado pela equipe da Justiça Eleitoral do Amazonas.

Somente após a conclusão das etapas citadas anteriormente foi possível à STI elaborar o seu planejamento estratégico de forma que o mesmo permanecesse alinhado ao Plano Estratégico do Judiciário bem como ao Plano Estratégico do TRE-RO.

A seguir os conceitos, etapas e responsabilidades da metodologia que nortearam a elaboração dessas diretrizes.



Muitas foram as fontes utilizadas e consultadas para a elaboração deste PETI, sendo as principais delas listadas a seguir:

- Planejamento estratégico do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia;
- Resolução nº 90 do CNJ, de 29 de setembro de 2009, que dispõe sobre os requisitos de nivelamento de TIC no âmbito do Poder Judiciário;
- Resolução nº 99 do CNJ, de 24 de novembro de 2009, que institui o Planejamento Estratégico de TIC no âmbito do Poder Judiciário;
- Acórdãos do TCU 1.603/2008, 381/2011, 2613/2011;
- Plano de Trabalho de Atendimento das Metas de Nivelamento de TIC no âmbito da Justiça Eleitoral;
- Diretrizes do Planejamento Estratégico de TIC da Justiça Eleitoral, produzidas pelo Grupo de Trabalho do Plano de Ação das Diretrizes do Planejamento Estratégico de TIC da Justiça Eleitoral – 2010/2014, instituído pelo Ofício-circular nº 288/GDG da Diretoria Geral do TSE, de janeiro de 2010.

## Planejamento Estratégico de TI do TRE-RO

### **Missão:**

“Prover e manter soluções e recursos de TI efetivos para que o TRE-RO cumpra sua função institucional.”

### **Visão:**

“Ser reconhecido pela excelência na prestação de seus serviços e entrega de soluções de TI.”

### **Princípios de desenvolvimento do PETI:**

**Eficiência** – Excelência no planejamento e na execução de serviços internos ou externos;

**Ética** - Cultivo de uma conduta individual e institucional em consonância com princípios legais, morais, da honestidade, lealdade e dignidade;

**Transparência** - Garantia do acesso às informações, ações e decisões técnicas e administrativas da STI;

**Sustentabilidade** – Consideração das questões sócio-ambientais nas tomadas de decisões;

**Inovação** - Busca por soluções inovadoras para cumprimento de suas atribuições;

**Acessibilidade** - Garantia de acesso amplo e adaptado aos serviços e sistemas fornecidos pela STI.



O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI), da Justiça Eleitoral de Rondônia, está dividido em 04 perspectivas, referenciadas pelo IT BSC (*Information Technology Balanced Scorecard*):

- **Orientação do usuário:** Suporta as necessidades organizacionais por meio da Tecnologia da Informação (TI), criando uma parceria real e a aquisição de um alto nível de satisfação para os usuários da TI;
- **Contribuição corporativa:** Obtém uma razoável contribuição para o negócio organizacional, por meio dos investimentos em TI, focando no controle dos gastos de TI 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 TI.

## Perspectiva: Orientação do Usuário.

**Objetivo 1:** Primar pela satisfação dos usuários.

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

**Indicador 1:** Índice de satisfação do usuário interno quanto ao serviço de suporte

Será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{Isatint} = \text{qtd de atendimentos classificados como bom ou ótimo} / \text{qtd de chamados abertos na central de atendimento}$$

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

**O que mede:** O percentual de satisfação dos usuários de tecnologia da informação.

**Meta:** Obter 90% de satisfação dos usuários medidos pela central de atendimento anualmente.

**Periodicidade:** Mensal

---

**Indicador 2:** Índice de satisfação do usuário externo quanto ao serviço disponibilizado.

Será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{Isatext} = \text{qtd de pesquisas de satisfação com nota geral classificada como bom ou excelente} / \text{qtd de pesquisas de satisfação efetuadas}$$

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

**O que mede:** O percentual de satisfação dos usuários externos de tecnologia da informação.

**Meta:** Obter 90% de satisfação do público externos medidos por pesquisa de satisfação.

**Periodicidade:** Anual.

---

**Indicador 3:** Índice de temporariedade de fechamento de chamados na Central de Atendimento.

Será calculado pela seguinte fórmula:

Itmpfecham = qde de atendimentos concluídos em até 24h / qte de chamados abertos na central de chamados

**Finalidade:** Conhecer o perfil de celeridade de conclusão dos atendimentos abertos na central de chamados.

**O que mede:** O percentual de atendimentos concluídos em até 24h em relação ao total de chamados abertos no período.

**Meta:** obter 90% de atendimentos concluídos em até 24h.

**Periodicidade:** Mensal

## Perspectiva: Contribuição Corporativa.

**Objetivo 2:** Otimizar a aplicação dos recursos financeiros.

**Descritivo:** Aperfeiçoar de forma contínua e demonstrável, o retorno obtido com os investimentos feitos em tecnologia.

**Referência:** PETI/STI/TSE; IN 02 e IN 04/TCU; PE do TRE-RO (Assegurar os recursos orçamentários necessários para a execução da estratégia; Aprimorar o planejamento orçamentário participativo).

---

**Indicador 4:** Quantidade de ações em tecnologia que resultaram em benefícios econômicos.

**Finalidade:** Demonstrar as ações de tecnologia da informação que trouxeram benefícios financeiros ao TRE.

**O que mede:** O número de ações de tecnologia da informação que resultaram em economia de recursos.

**Meta:** Implantar ao menos 01 (uma) ação que resulte em economia de recursos.

**Periodicidade:** Anual.

## Perspectiva: Excelência operacional.

**Objetivo 3:** Estabelecer e implantar um modelo de gestão de TI orientado às boas práticas mundiais.

**Descritivo:** Adotar um arcabouço de gestão de TI balizado por boas práticas mundiais e aderentes aos requisitos dos órgãos de controle.

**Referência:** PE TRE-RO: Buscar a excelência na gestão administrativa; Res. 90/CNJ: Art. 10º; Res. 99/CNJ: Objetivo 10º; Acórdão TCU 1603/2008.

### Indicador 5: Índice de Governança de TI

**Finalidade:** Demonstrar ações de governança de tecnologia da informação implantadas.

**O que mede:** O número de ações de governança de tecnologia da informação implantadas.

**Meta:** Implantar ao menos uma ação de governança por ano.

**Periodicidade:** Anual.

**Indicador 6:** Índice de disponibilidade de sistemas essenciais (Servidor de Arquivos, Sistemas Administrativos, Enlace de comunicação com a *internet*, *e-mail*).

Será mensurado de forma automatizada pela Seção de Suporte Operacional.

**Finalidade:** Identificar qual a média de disponibilidade dos serviços essenciais e aqueles mais afetados por interrupções não programadas e aperfeiçoar estratégias buscando maior disponibilidade.

**O que mede:** Mede o percentual médio de disponibilidade dos serviços considerados como essenciais.

**Meta:** Garantir 99,93% de disponibilidade média dos sistemas essenciais até 2014.

2011	2012	2013	2014
99,70%	99,80%	99,90%	99,93%

**Periodicidade:** Anual.

## Perspectiva: Excelência Operacional.

**Objetivo 4:** Garantir que os investimentos e recursos de TI aplicados numa eleição atinjam um nível elevado de segurança, qualidade, celeridade e economicidade.

**Descritivo:** Estruturar a tecnologia da informação e o seu gerenciamento garantindo a segurança, qualidade, celeridade e economicidade do processo eleitoral.

**Referência:** Res. 99/CNJ - Objetivo 13: Promover a segurança da informação; Plano de Gestão 2009/2010/TSE; PE do TRE-RO: Buscar a excelência na gestão administrativa.

---

**Indicador 7:** Índice de seções totalizadas após 3h do encerramento da votação.

Será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{Iencsectot} = \left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de seções totalizadas em até 3h após o encerramento da votação}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de seções eleitorais que funcionaram no dia}} \right) \times 100$$

**Finalidade:** Identificar o percentual de urnas que foram totalizadas até 3h após o encerramento da votação.

**O que mede:** Permite aos gestores terem uma visão geral do grau de celeridade do andamento da totalização no estado.

**Meta:** Obter 99% de seções totalizadas até as 20h.

**Periodicidade:** Bianual.

---

**Indicador 8:** Índice de custo de materiais e equipamentos por ponto de transmissão.

Será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{IcustoTnsm} = \frac{\sum \text{Custos com infraestrutura (equipamentos e enlaces de comunicação) dos locais de transmissão}}{\text{qtde de pontos de transmissão}}$$

**Finalidade:** Demonstrar o custo despendido com transmissão dos boletins de urna.

**O que mede:** Mensura o valor empregado com infraestrutura necessária para a transmissão dos boletins de urna.

**Meta:** Reduzir as despesas empregadas na preparação da infraestrutura necessária para a transmissão dos boletins de urna dos locais de votação em relação ao pleito anterior.

**Periodicidade:** Bianual.

---

**Indicador 9:** Índice de substituição de urnas antes do início da votação.

Será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{ISubsUE} = \left( \frac{\text{Qtde de UEs substituídas}}{\text{Qtde de UEs prontas para votação}} \right) \times 100$$

**Finalidade:** Verificar o quantitativo de urnas substituídas em relação ao total de urnas que receberam carga de votação.

**O que mede:** Mensura o percentual de UEs substituídas após o processo de carga e antes do início da votação.

**Meta:** Manter em 1% o percentual de urnas substituídas antes do início da eleição.

**Periodicidade:** Bianual.

---

**Indicador 10:** Índice de substituição de urnas após o início da votação.

Será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{ISubsUE} = \left( \frac{\text{Qtde de UEs substituídas após o início da votação}}{\text{Qtde de UEs prontas para votação}} \right) \times 100$$

**Finalidade:** Verificar o quantitativo de urnas substituídas após o início da votação em relação ao total de urnas que receberam carga de votação.

**O que mede:** Mensura o percentual de UEs substituídas no dia da eleição após o início da votação. Permite uma percepção da qualidade das urnas instaladas para o pleito.

**Meta:** Manter em 1% o percentual de urnas substituídas após o início da eleição.

**Periodicidade:** Bianual.

## Perspectiva: Excelência Operacional.

**Objetivo 5:** Garantir a estrutura e o quadro profissional de TI apropriado às atividades institucionais.

**Descritivo:** Atender as metas e padrões de nivelamento do CNJ, propiciando os recursos tecnológicos e humanos necessários ao bom desempenho das atividades, especializando os servidores efetivos do quadro permanente nas funções de controle, coordenação e atividades estratégicas da área de TI, delegando a terceiros a execução de atividades não relacionadas ao negócio da justiça da eleitoral;

**Referência:** Res. 90 CNJ: Art. 2º, § 2, VI; Res. 99 CNJ - Objetivo 8: Garantir a infraestrutura de TIC apropriadas as atividades judiciais e administrativas; Res. 99 CNJ - Anexo I: Indicador 25; PE TRE-RO: Garantir a infraestrutura física apropriada às atividades administrativas e judiciais.

**Indicador 11:** Percentual de cumprimento dos requisitos de infraestrutura definidos na política de nivelamento de infraestrutura de TI do CNJ.

Será calculado pela seguinte fórmula:

$$I_{\text{SubsUE}} = \left( \frac{\text{Qtde de requisitos cumpridos}}{\text{Qtde de requisitos de nivelamento}} \right) \times 100$$

**Finalidade:** Assegurar que a política de nivelamento de infraestrutura de tecnologia da informação do CNJ tenha seus requisitos cumpridos.

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

**Meta:** atender 80% dos padrões mínimos de nivelamento do CNJ até 2014.

2011	2012	2013	2014
50%	60%	70%	80%

**Periodicidade:** Anual.



## Perspectiva: Excelência Operacional.

**Objetivo 6:** Fomentar a colaboração institucional em soluções de TI.

**Descritivo:** Incentivar ações de cooperação e estimular a troca de informações e experiências entre a STI do TRE- RO e instituições públicas e privadas.

**Referência:** PE JE-RO; Res. 99 CNJ - Anexo I: Promover a interação e a troca de experiências de TIC entre tribunais (nacional e internacional).

---

**Indicador 12:** Quantidade de ações desenvolvidas em parceria pela STI do TRE-RO com outras instituições públicas e privadas.

**Finalidade:** Mensurar o grau de colaboração de ações desenvolvidas entre a STI do TRE-RO e outras instituições.

**O que mede:** Visa medir o número de ações efetivamente implantadas entre a STI do TRE-RO com outras instituições.

**Meta:** Executar ao menos 01 (uma) ação de parceria.

**Periodicidade:** Anual.

## Perspectiva: Orientação Futura.

**Objetivo 7:** Desenvolver habilidades dos Integrantes da STI, promovendo um ambiente de trabalho cooperativo, orientado à inovação e à satisfação pessoal e profissional dos servidores;

**Descritivo:** Aperfeiçoar e desenvolver habilidades técnicas e gerenciais além de motivar os servidores da Secretaria de TI para o desempenho de suas atividades.

**Referência:** Res. 90 CNJ; Res. 99 CNJ; Acórdão TCU 1603/2008 e PE TRE-RO: Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes dos servidores.

**Indicador 13:** Número de servidores da Secretaria de TI capacitados em modelos de governança

Será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{IndGovti} = (\text{Qte de servidores treinados em governança de TI (ITIL, CObit, Segurança da informação)} / \text{Qte de servidores da STI}) \times 100$$

**Finalidade:** Aferir o número de servidores da Secretaria de TI capacitados em boas práticas.

**O que mede:** Percentual de servidores da Secretaria de TI capacitados em relação ao total de servidores da Secretaria.

**Meta:** atingir 80% de servidores treinados em governança até 2014.

2011	2012	2013	2014
50%	60%	70%	80%

.Periodicidade: Anual.

**Indicador 14:** Número de servidores da Secretaria de TI capacitados em habilidades específicas.

Será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{Indcapesp} = (\text{Qte de servidores treinados em habilidades específicas} / \text{Qte de servidores da STI}) \times 100$$

**Finalidade:** Aferir o número de servidores da Secretaria de TI capacitados em habilidades específicas.

**O que mede:** Percentual de servidores da Secretaria de TI capacitados em relação ao total de servidores da Secretaria.

**Meta:** atingir 80% de servidores treinados em habilidades específicas até 2014.

2011	2012	2013	2014
50%	60%	70%	80%

Periodicidade: Anual.

**Indicador 15:** Número de servidores da STI capacitados em habilidades gerenciais e de relações interpessoais.

Será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{Indcapesp} = (\text{Qte de servidores treinados em habilidades gerenciais} / \text{Qte de servidores da STI}) \times 100$$

**Finalidade:** Aferir o número de servidores da Secretaria de TI capacitados em habilidades gerenciais.

**O que mede:** Percentual de servidores da Secretaria de TI capacitados em relação ao total de servidores da Secretaria.

**Meta:** atingir 80% de servidores treinados em habilidades gerenciais até 2014.

2011	2012	2013	2014
50%	60%	70%	80%

Periodicidade: Anual.

**Indicador 16:** Quantidade de projetos desenvolvidos de forma colaborativa entre os setores da STI.

**Finalidade:** Aferir o número de projetos desenvolvidos de maneira colaborativa entre os setores da STI.

**O que mede:** Quantidade de projetos que foram desenvolvidos de maneira colaborativa entre os servidores da STI.

**Meta:** Implantar ao menos 01 (um) projeto de colaboração.

Periodicidade: Anual.

**Indicador 17:** Índice de satisfação dos servidores e colaboradores da STI

**Finalidade:** Aferir o grau de satisfação dos servidores e colaboradores com relação ao ambiente de trabalho na STI. Esse índice será obtido

pala aplicação de pesquisa de satisfação pela SGP com os servidores e colaboradores da STI.

**O que mede:** Percentual de satisfação de servidores e colaboradores da STI em relação ao ambiente de trabalho na STI.

**Meta:** Obter 90% de satisfação até 2014.

**Periodicidade:** Anual.

## Perspectiva: Orientação Futura.

**Objetivo 8:** Promover a evolução tecnológica da arquitetura para o fornecimento de novos serviços.

**Descritivo:** Atentar para as tendências de evolução tecnológica adotando àquelas que favoreçam a implantação de novos serviços.

**Referência:** Res. 70 CNJ: planejamento e gestão estratégica do poder judiciário e Res. 99 CNJ e PE TRE-RO: Garantir a infraestrutura de TI.

---

**Indicador 18:** Índice de atualização do parque tecnológico do *datacenter*.

**Finalidade:** Perceber o percentual de atualização do parque tecnológico do TRE-RO.

**O que mede:** Percentual de equipamentos de infraestrutura e servidores considerados atualizados em relação aos demais.

**Meta:** Obter 100% do parque tecnológico atualizado (igual ou inferior a cinco (5) anos de instalação) até 2014.

**Periodicidade:** Anual.

---

**Indicador 19:** Índice de serviços virtualizados.

Será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{Indcapesp} = (\text{Qte de serviços virtualizados} / \text{Qte de serviços disponíveis}) \times 100$$

**Finalidade:** Perceber o percentual de serviços virtualizados em relação ao total de serviços disponibilizados pela STI.

**O que mede:** Percentual de equipamentos de infraestrutura e servidores considerados atualizados em relação aos demais.

**Meta:** Obter 80% dos serviços virtualizados até 2014.

**Periodicidade:** Anual.

---

**Indicador 20:** Quantidade de serviços entregues baseados na arquitetura orientada a serviços.

Será calculado pela seguinte fórmula:

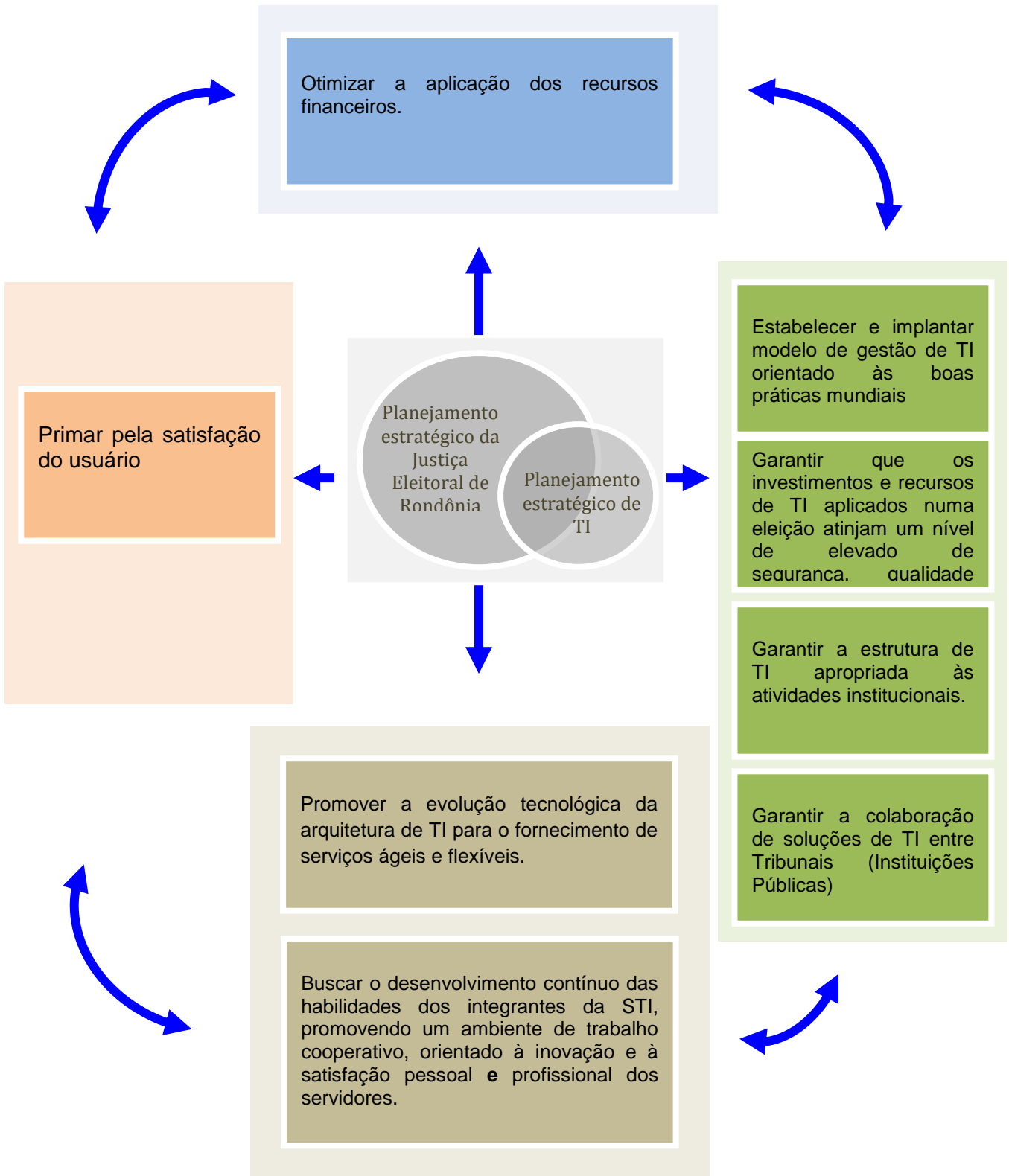
$$\text{Indcapesp} = (\text{Qte de soluções baseadas em arquitetura orientada a serviços} / \text{Qte de serviços entregues}) \times 100$$

Finalidade: Perceber o grau de serviços desenvolvidos e entregues baseados em uma arquitetura orientada a serviços.

O que mede: Percentual de soluções entregues desenvolvidas em uma abordagem orientada a serviços.

Meta: Obter 10% de soluções entregues baseadas em arquitetura orientada a serviços.

Periodicidade: Anual.



O presente Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) da STI representa a primeira revisão do caminho aberto pelo PETI em 2010. Esta revisão mantém-se alinhada ao Planejamento Estratégico do TRE-RO mais buscou mais fortemente atender as exigências dos órgãos reguladores na intenção de sustentar o aperfeiçoamento da prestação dos serviços oferecidos pela STI.

O grau de maturidade alcançado pela TI da Justiça Eleitoral, diante do nível de serviços exigidos, tanto pela própria administração do TRE-RO, quanto pelos clientes e usuários, apresenta um novo desafio para a área de Tecnologia, como, por exemplo, o alcance de metas e objetivos organizacionais específicos, ao invés de apenas satisfazer demandas imediatas, por vezes não relacionadas aos objetivos estratégicos da instituição.

O objetivo pretendido é melhorar a prestação dos serviços na área de tecnologia da informação, alinhados com o Planejamento Estratégico do TRE-RO, de forma racional e equilibrada, visando, também, à melhoria das condições de trabalho e do aperfeiçoamento profissional de seus servidores.

Diante do exposto, apresentamos a primeira revisão do PETI da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE de Rondônia, que em combinação com as habilidades de liderança, comunicação, conhecimentos técnicos e das estratégias institucionais, apresenta-se como ferramenta capaz de exercer um papel decisivo nas questões de gestão da informação e de aprimoramento dos processos organizacionais.



**BSC** – É uma metodologia voltada inicialmente para a medição e gestão de desempenho, mas que evoluiu para a gestão estratégica.

**Capacidade** – Total poder de operação de um item da infraestrutura. Ex.: processadores: velocidade; discos e memória: volume máximo de armazenamento.

**Cliente** – Pessoa ou entidade que adquire um novo produto ou serviço de TI.

**Datacenter** – é uma área reservada para hospedar computadores com alto poder de processamento e componentes associados tais como equipamentos de telecomunicações ou sistemas de armazenamento de dados.

**Desastre** – Fato natural ou provocado que afeta o funcionamento total ou parcial dos serviços de TI. Ex.: panes elétricas, inundações, raios, etc.

**Disponibilidade** – Porcentagem de tempo que o serviço de TI ficou disponível durante um intervalo observado, desprezando-se as paradas programadas e informadas. É comum expressar em termos de "números de noves". "Três noves" significa 99.9%, quatro noves significa 99,99% Relativo a falhas.

**IT BSC**(Information Technology Balanced Scorecard) – Balanced Score Card de TI. Consiste na aplicação do modelo de planejamento e controle empresarial(BSC) na área de tecnologia da informação.

**TI** - Tecnologia da Informação. Tecnologia de Informática.

**TIC** - Tecnologia da Informação e Comunicação. Referente a TI adicionada de sistemas de redes de dados.

**Usuário** – Pessoa ou entidade que utiliza algum serviço de TI.

A terminologia utilizada neste Planejamento é referenciada pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), que é uma biblioteca de boas práticas mundiais a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI; e pelo CobiT® (*Control Objectives for Information and related Technology*), que é um guia de boas práticas, em forma de arcabouço, dirigido à gestão de TI. Esta terminologia também pode ser encontrada em normas ISO, como na série 27000, e ANSI relacionadas à TI. Existe um esforço mundial para padronização dessa terminologia