



Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Secretaria de Tecnologia da Informação

**Plano Diretor
de Tecnologia da Informação
2015**



Aracaju,
Novembro de 2015

Presidente

Desembargador Cezário Siqueira Neto

Vice-Presidente Corregedor

Desembargador Osório de Araújo Ramos Filho

Juiz Federal

Dr. Fernando Escrivani Stefaniu

Juizes de Direito

Dra. Gardênia Carmelo Prado

Juristas

Dra. Denize Maria de Barros Figueiredo

Dr. José Alcides Vasconcelos Filho

Procurador

Dr. José Rômulo Silva Almeida

Aracaju,
Novembro de 2015

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	4
1.1 Peculiaridades do ano de 2015.....	4
2 OBJETIVO.....	5
3 METODOLOGIA ADOTADA.....	5
4 TRANSFORMANDO A MISSÃO E A VISÃO DA STI EM REALIDADE.....	5
4.1 Sistemática empregada.....	6
5 LEVANTAMENTO DOS RECURSOS DE TIC.....	8
5.1 Infraestrutura de TIC.....	8
6 LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO.....	14
7 LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE TI.....	15
8 PLANO DE AÇÃO.....	16
9 MONITORAMENTO.....	21
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
ANEXO 1.....	22
1. INTRODUÇÃO.....	23
2. ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS.....	23
2.1 Suficiência de microcomputadores.....	24
2.2 Avaliação da qualidade dos microcomputadores em uso.....	25
2.3 Qualidade e suficiência de impressoras nas unidades.....	26
2.4 Disponibilidade de scanners compatível com as demandas das unidades.....	27
2.5 Qualidade do serviço de compartilhamento de arquivos (drive N:).....	27
2.6 Qualidade do acesso aos sítios web da Justiça Eleitoral.....	28
2.7 Facilidade de uso da Intranet do TRE-SE.....	29
2.8 Qualidade do acesso aos sítios da Internet.....	30
2.9 Avaliação do serviço de atendimento aos usuários.....	31
2.10 Grau de satisfação em relação aos sistemas corporativos da JE.....	33
2.11 Qualidade dos serviços prestados em relação aos sistemas corporativos.....	35
2.12 Identificação das necessidades de investimentos na opinião dos usuários.....	37
3 CONCLUSÃO.....	39
ANEXO 2.....	40

1 APRESENTAÇÃO

Após a aprovação das iniciativas, indicadores e metas do Planejamento Estratégico Institucional (PEI), ocorrida no mês de março do ano corrente, por intermédio da Portaria TRE-SE nº 124/2015, iniciaram-se, simultaneamente, os trabalhos de elaboração dos planos de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE).

No Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), instituído pela Portaria TRE-SE nº 485/2015, foram definidos os Macrodesafios (objetivos estratégicos) específicos de Tecnologia da Informação, alinhados aos Macrodesafios corporativos, e validados a Visão, a Missão e os Valores da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), para o ciclo 2015-2020.

Adicionalmente, foi realizada análise dos ambientes interno e externo da STI e identificadas as partes interessadas nas decisões que envolvem tecnologia, no âmbito do TRE-SE.

Neste Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), portanto, serão demonstradas as medidas de caráter prático, que serão adotadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), para concretização das estratégias delineadas nos planos superiores.

1.1 Peculiaridades do ano de 2015

Para maior clareza, é pertinente esclarecer que 2015 foi um ano atípico, haja vista a aprovação da Lei Orçamentária Anual (LOA), com um atraso de quatro meses, gerando dúvidas quanto à disponibilidade orçamentária e prejudicando o progresso de algumas contratações de TIC.

Acresça-se a isso a necessidade da elaboração, concomitante, dos planos estratégico e tático de TI, que só puderam ser iniciados, de fato, após a aprovação das iniciativas, indicadores e metas do Planejamento Estratégico Institucional, um vez que este exerce influência direta sobre aqueles outros.

Com efeito, a quase totalidade das ações constantes deste plano já foram executadas ao longo de 2015, cabendo à equipe de elaboração, dessa maneira, registrar os trabalhos concluídos e listar aqueles pendentes de conclusão no presente exercício, de acordo com as demandas das áreas de negócio e a disponibilidade de recursos

disponíveis.

2 OBJETIVO

Este Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), cuja periodicidade é anual, tem o objetivo de auxiliar a STI no planejamento das ações necessárias para o atendimento das necessidades das partes interessadas, de forma transparente e mensurável, reduzindo a redundância de esforços e aprimorando a qualidade dos serviços prestados.

3 METODOLOGIA ADOTADA

Para elaboração deste plano utilizou-se o Guia de PDTI do SISP, Versão 2.0, adaptado à realidade do TRE-SE.

Considerou-se, também, o fato de que os Tribunais, por força da Resolução CNJ nº 99/2009, devem elaborar seus planos estratégicos de tecnologia da informação e comunicação.

Sendo assim, os elementos estratégicos de planejamento encontram-se inscritos no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) e o conteúdo tático e operacional, neste Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).

Outro instrumento de grande relevância para elaboração dos trabalhos foi a pesquisa de satisfação realizada com os usuários de TIC do Tribunal, cujo resultado pode ser conferido no Anexo 1 deste documento.

4 TRANSFORMANDO A MISSÃO E A VISÃO DA STI EM REALIDADE

De acordo com o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE-SE, a missão e a visão da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) são as seguintes:

Missão

"Prover soluções tecnológicas efetivas para auxiliar o TRE-SE no cumprimento de sua função institucional".

Visão

"Ser referência em qualidade de serviços e soluções de TIC na Justiça Eleitoral".

Para efetivação da missão e da visão da STI, optou-se pela adoção de

sistemática baseada no amplamente conhecido Ciclo de Demming, ou ciclo PDCA, adaptado ao contexto do TRE-SE.

Espera-se que sua aplicação auxilie, tanto na concretização dos objetivos, quanto no entendimento e na comunicação com as áreas de negócio.

4.1 Sistemática empregada

De acordo com a enciclopédia livre "Wikipédia", o método PDCA (do inglês: PLAN - DO - CHECK - ACT / Plan-Do-Check-Adjust) é um método iterativo de gestão, de quatro passos, utilizado para o controle e melhoria contínua de processos e produtos.

É também conhecido como o círculo de Deming, ciclo de Shewhart, círculo ou ciclo de controle, ou PDSA (plan-do-study-act).

Planejar (PLAN), refere-se à identificação dos recursos disponíveis, das demandas e do estabelecimento dos objetivos e planos necessários para entrega dos resultados, de acordo com o que foi planejado.

Executar (DO), significa implementar o plano, executar o processo, criar o produto. Compreende, ainda, a coleta dos dados para mapeamento e análise dos próximos passos, "Verificar" e "Ajustar".

Verificar (CHECK), por sua vez, refere-se à análise dos resultados (medidos e coletados no passo anterior) obtidos e compará-los aos resultados esperados, para identificação de desvios que venham a comprometer o alcance dos objetivos traçados.

Agir (ACT), por fim, significa realizar as ações corretivas. Determinar onde aplicar as mudanças, que incluem a melhoria do processo ou do produto.

Todas essas etapas, então, são repetidas continuamente, até a obtenção do produto final.

Uma representação gráfica do ciclo de Demming é apresentada a seguir:

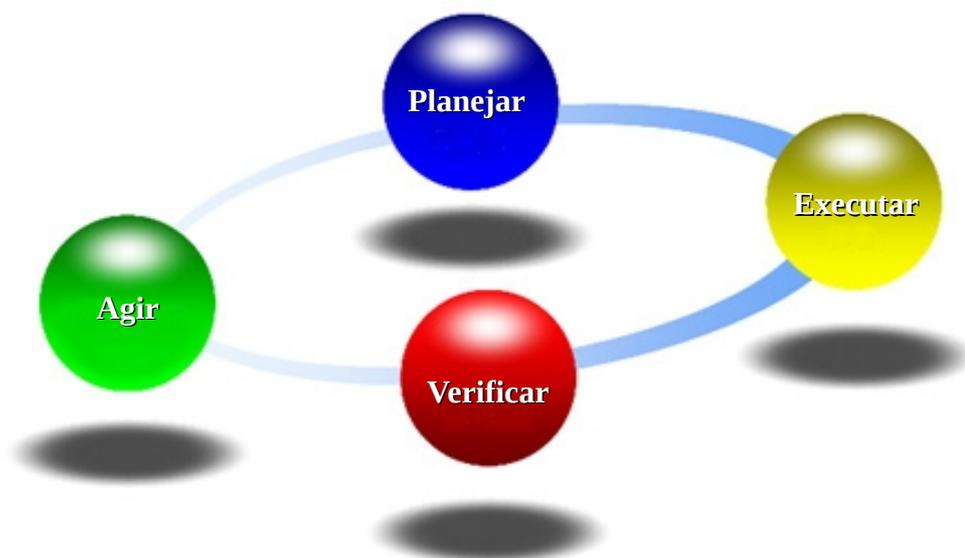


Figura1: Ciclo de Demming ou Ciclo PDCA

De forma objetiva, as atividades relacionadas à fase de planejamento estão contempladas neste Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).

Anualmente, serão identificadas as demandas das partes interessadas (áreas de negócio, órgãos de controle, usuários de TIC, eleitores, a própria STI, dentre outros) e os recursos disponíveis para seu atendimento, além do estabelecimento das ações necessárias para concretizá-las, de comum acordo com as áreas de negócio.

O próximo passo, então, é colocar em prática as ações definidas, ou seja, executar as tarefas conforme planejado no passo anterior, considerando a relação de dependência entre elas, e coletar dados de desempenho para análise na etapa seguinte.

Mensalmente, serão realizadas as seguintes atividades: detecção de eventuais dificuldades encontradas; avaliação da pertinência dos requisitos levantados inicialmente; verificação da validade das demandas e consolidação dos dados colhidos na etapa anterior, para alimentação dos 7 (sete) indicadores definidos no PETIC, que servirão de base para o cálculo do Macrodesafio corporativo, "Melhoria da Infraestrutura e Governança de TIC".

Com base no diagnóstico efetuado, serão realizados os ajustes necessários, que poderão resultar na realocação dos recursos, mudança de prioridades, inclusão de novas ações, ou exclusão daquelas que, por algum motivo (mudança na estratégia, falta de recursos, impossibilidade de realização) deixaram de ser importantes para o negócio

naquele momento.

Desse modo, as quatro etapas se repetem ao longo dos meses, enquanto vigorar o PDTI.

5 LEVANTAMENTO DOS RECURSOS DE TIC

Nesta seção serão apresentadas informações sobre os recursos de tecnologia da informação e comunicação disponíveis no Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, que serviram de insumo para tomada de decisões, pelos gestores da STI, no tocante a sua capacidade de execução total.

5.1 Infraestrutura de TIC

MICROCOMPUTADORES			
Marca	Configuração	Quantidade	Total
LENOVO	CORE 2 DUO , 2 GIGA DE MEMÓRIA RAM	71	208
	Processador INTEL CORE 2 DUO,CPU E8400, 3GHZ, memória 2GB DDR2 PC6400, 160 GB SKATA de disco rígido, gravadores de cd e dvd	14	
	Processador CORE 2 DUO	67	
	Processador CORE 2 DUO – com flash E8400/2GB/MRD/160GB/DVDRW	56	
POSITIVO	MICROCOMPUTADOR POSITIVO PROCESSADOR: INTEL I5 650 DE 3.2GHZ MEMÓRIA 4GB DDR3 PC 10660 – DISCO RÍGIDO: 500 GB SATA ADQUIRIDO EM 17/10/2011	50	140
	COM WINDOWS 7 PROFISSIONAL	90	
ITAUTEC	MICROCOMPUTADOR ITAUTEC – SERIE: 4003007200266 – MARCA ITAUTEC ROCESSADOR: AMD PHENOM II X2 550,3100MHZ MEMÓRIA: 4 GB – DISCO RÍGIDO: 320GB ADQUIRIDO EM 16/03/2011 COM GARANTIA ATÉ 16/03/2015	229	257
	MICROCOMPUTADOR ITAUTEC – MARCA: ITAUTEC –DESCRICAÇÃO: INFOWAY SM3330+WIN 7 PROFISSIONAL X64 MC HGH GAR ONSITE Recebida do CNJ	28	
DATEN	INTEL CORE I5 3470/ 4GB/ HD 1TB / DVD-RW / YY7305/ WINDOWS 7 PROFISSIONAL DT-02 BVI - MARCA DATEN GARANTIA ATÉ 10/04/2017	78	78
HP	INTEL CORE I5 3470/ 4GB/ HD 1TB / DVD-RW / YY7305/ WINDOWS 7	40	40

MICROCOMPUTADORES			
Marca	Configuração	Quantidade	Total
	PROFISSIONAL DT-02 BVI - MARCA DATEN GARANTIA ATÉ 10/04/2017		
TOTAL			723

Tabela1: Quantitativo de microcomputadores

NOTEBOOKS			
Marca	Configuração	Quantidade	Total
HP	NOTEBOOK 4430S – MARCA: HP - MODELO: PROBOOK 4430S – PROCESSADOR CORE I3, MEMÓRIA 2GB DE RAM, DISCO RIGIDO 320GB.	40	61
ACER	NOTEBOOK 4430S – MARCA: HP - MODELO: PROBOOK 4430S – PROCESSADOR CORE I3, MEMÓRIA 2GB DE RAM, DISCO RIGIDO 320GB.	21	

Tabela2: Quantitativo de notebooks

MONITORES			
Marca	Configuração	Quantidade	Total
ITAUTEC INFOWAY	LCD 19 pol.	256	550
LG	LCD 15 pol.	10	
LG	LCD 17 pol.	8	
AOC	LCD 17 pol.	23	
AOC	LCD 22 pol.	8	
LENOVO	LCD 17 pol.	68	
HP	LCD 19 pol.	141	
HP	LCD 22 pol.	36	

Tabela3: Quantitativo de monitores

IMPRESSORAS			
Marca	Modelo	Quantidade	Total
SAMSUNG	ML-3710ND	106	297
SAMSUNG	SCX-5637FR	36	
SAMSUNG	4020ND	10	
SAMSUNG	SL-M4070FR	36	
EPSON	LQ-590	178	
OKIDATA	ML 320 Turbo	37	

Tabela4: Quantitativo de impressoras

SERVIDORES FÍSICOS			
Marca	Modelo	Sistema Operacional	Serviço
DELL	POWEREDGE R710	Red Hat 5	Banco de Dados
DELL	POWEREDGE R710	Windows 2008	Controlador de Domínio
DELL	POWEREDGE R710	VMWARE	Virtualização
DELL	POWEREDGE R620	VMWARE	Virtualização
DELL	POWEREDGE R620	VMWARE	Virtualização
DELL	POWEREDGE R620	VMWARE	Virtualização
HP	PROLIANT DL380p G8	Red Hat 5	Aplicações
HP	PROLIANT DL380p G8	Red Hat 5	Banco de Dados
HP	PROLIANT DL380p G5	Windows 2003	Monitoramento
HP	PROLIANT DL 185p G5	Windows 2003 StorageWorks	NAS
HP	BLADE C3000	Enclosure	
HP	PROLIANT BL 460C G1	VMWARE	Virtualização
HP	PROLIANT BL 460C G1	Windows 2012 R2	Banco de Dados
HP	PROLIANT BL 460C G1	VMWARE	Virtualização
HP	PROLIANT BL 460C G1	VMWARE	Virtualização

Tabela5: Quantitativo de servidores físicos

ATIVOS DE REDE			
Equipamento	Marca	Modelo	Quantidade
FIREWALL	FORTINET	FG3000	2
FIREWALL	FORTINET	FG40C	40
STORAGE	HP	EVA P6350 FC/iSCSI	2
SWITCH SAN	HP	HPN8/8	4
SWITCH BLADE	HP	GBE2c L2/L3	2
SWITCH CORE	HP	HPN5500-24G	5
SWITCH ACESSO	HP	HPN5120	5
SWITCH ACESSO	HP	1920	42
LIBRARY	HP	STORAGE MSL2024	1
LIBRARY	DELL	POWERSHIELD 114X	1

Tabela6: Quantitativo de ativos de rede

ENLACES DE COMUNICAÇÃO	
Localidade	Velocidade da Conexão
AQUIDABA	1 Mbps
BOQUIM	1 Mbps
CAMPO DO BRITO	1 Mbps
CANINDE DE SAO FRANCISCO	1 Mbps
CAPELA	1 Mbps
CARIRA	1 Mbps
CEDRO DE SAO JOAO	1 Mbps
CRISTINAPOLIS	1 Mbps
ESTANCIA	1 Mbps
FREI PAULO	1 Mbps
GARARU	1 Mbps
ITABAIANA	1 Mbps
ITABAIANINHA	1 Mbps
ITAPORANGA D'AJUDA	1 Mbps
JAPARATUBA	1 Mbps
LAGARTO	1 Mbps
LARANJEIRAS	1 Mbps
MARUIM	1 Mbps
NEOPOLIS	1 Mbps
NOSSA SENHORA DA GLORIA	1 Mbps
NOSSA SENHORA DAS DORES	1 Mbps
NOSSA SENHORA DO SOCORRO	2 Mbps
PACATUBA	1 Mbps
POCO VERDE	1 Mbps
PORTO DA FOLHA	1 Mbps
PROPRIA	1 Mbps
RIACHUELO	1 Mbps
RIBEIROPOLIS	1 Mbps
SAO CRISTOVAO	1 Mbps
SIMAO DIAS	1 Mbps
TOBIAS BARRETO	1 Mbps
UMBAUBA	1 Mbps
CENTRAL DE ATENDIMENTO	2 Mbps
CEAC SHOPPING RIOMAR	2 Mbps
CEAC TERMINAL RODOVIÁRIO	2 Mbps
SEDE DO TRE/SE (concentrador)	32 Mbps
SEDE DO TRE/SE (backbone primário)	18 Mbps

Tabela7: Enlaces de comunicação

5.2 Sistemas de informação

Sigla	Nome	Descrição/Finalidade	Tecnologia
AcesSE	Sistema de Controle de Acesso	Sistema gerenciador de acesso aos usuários dos aplicativos do TRE-SE.	Java/Oracle
Agendamento	Sistema de Agendamento de Atendimento	Fornecer recursos para agendamento de atendimento de eleitores.	Java/Oracle
AnaLOG	Analizador de Log de Urna Eletrônica	Permite a interpretação e análise das informações contidas nos logs e a obtenção de dados estatísticos.	Java/Oracle
Autenticador	Autenticador	Software destinado a prover um mecanismo de acesso centralizado e seguro às aplicações do sítio da internet/intranet.	Java/Oracle
Calendário Institucional	Calendário Institucional	Disponibiliza e gerencia o calendário institucional.	Html/css/Javascript/Plone/Java/Oracle
CHEC	Controle de Horas de Serviço Extraordinário	Gerencia horas de serviço extraordinário de profissionais terceirizados.	Java/Oracle
Despesas	Controle de Despesas	Controle de despesas por dispensa de licitação e suprimentos de fundo.	Java/Oracle
Escala de Férias	Escala de Férias	Consulta de escala de férias de servidores.	Java/Oracle
Frequência Nacional	Frequência Nacional	Controle de frequência de servidores.	Java/Oracle
GESTOC	Gestão Orçamentária Compartilhada	Programação e execução orçamentária, durante o calendário de exercício, de cada unidade administrativa.	Java/Oracle
Informes de Rendimentos	Informes de Rendimentos	Consulta de demonstrativo de rendimentos a ser usado para a declaração anual de imposto de renda.	Java/Oracle
INTEGRA	Sistema INTEGRA	Obtenção de dados oriundos do TJ, referentes ao rol de culpados, interdições, certidões de óbito e improbidade administrativa.	Java/Oracle
IPleno	Ipleno e módulos relacionados	Visa a auxiliar nas atividades dos membros, seus assessores e da Secretaria Judiciária durante as sessões plenárias do TRE/SE.	Html/css/Javascript/Java/Oracle
Localizador de Servidor	Localizador de Servidor	Acessa informações dos servidores a partir de alguns critérios de busca.	Html/css/Javascript/Plone/Java/Oracle
Malote Digital	Malote Digital	Objetiva organizar, autenticar e armazenar comunicações, oficiais e de mero expediente, entre as Unidades Organizacionais da Justiça.	Java/Oracle
Organograma	Organograma dinâmico do TRE-SE	Provê o organograma dinâmico do TRE-SE.	Html/css/Javascript/Plone/Java/Oracle

Sigla	Nome	Descrição/Finalidade	Tecnologia
SISOUV	Sistema de Ouvidoria Eleitoral	Gerencia manifestações de eleitores, representando mais um meio de comunicação do eleitor com a Justiça Eleitoral em Sergipe.	Java/Oracle
SEI	Sistema Eletrônico de Informações	Sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos eletrônicos	PHP/Oracle
Peticionamento Eletrônico	Peticionamento Eletrônico	Permite a realização de petição eletrônico, por advogados.	Java/Oracle
Portfólio de Projetos	Portfólio de Projetos	Sistema para automatização do portfólio de projetos da COSIS.	Java/Oracle
Pré-Eleição	Preparação de Eleições	Apoia gerenciamento de informações relativas a locais, seções, agregações, voluntários, veículos, faixas, linhas telefônicas e outras relativas à preparação de eleições.	Java/Oracle
Remoção	Sistema de Concurso de Remoção	Automação de processos ligados ao concurso de remoção de servidores no âmbito do TRE/SE.	Delphi/Oracle
SADP	Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos e módulos	Provê mecanismos para acompanhamento de documentos e processos.	Delphi/Java/Oracle
Sanções	Sistema de Sanções Eleitorais	Controle de sanções e multas aplicadas aos candidatos.	Java/Oracle
SAU	Sistema de Atendimento a Urna Eletrônica	Provê suporte ao atendimento a chamados relativos a suporte de urna eletrônica, durante as eleições.	Delphi/Oracle
Sessões Plenárias	Consulta de sessões Plenárias	Consulta de sessões plenárias pela internet.	Html/css/Javascript/Plone/Java/Oracle
SGIP	Sistema de Gerenciamento de Informações Partidárias	Gerencia informações relativas aos partidos políticos.	Delphi/Oracle
SIEL	Sistema de Informações de Eleitores	Provê acesso a dados de eleitores para órgãos conveniados e previamente autorizados.	Java/Oracle
SGRH Online	Módulo web do Sistema SGRH	Sistema de apoio à SGP, fornecendo informações funcionais e relativas a ponto eletrônico.	Java/Oracle
SRAE	Sistema de Autoridades Eleitorais	Solução destinada ao gerenciamento de informações de Autoridades Eleitorais.	Java/Oracle
TRE Processos	Consulta Processual Mobile	Permite consulta processual através de smartphones android e iOS.	Android/iOS/Java/Oracle

Tabela8: Sistemas de informação

6 LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

Na tabela abaixo estão listadas as necessidades de informação (NI), para o ano de 2015, identificadas junto às áreas de negócio do TRE-SE:

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO				
NI	DESCRIÇÃO	ESTRATÉGIA RELACIONADA	ORIGEM	ÁREAS
NI 01	Informações sobre as despesas realizadas pelas unidades do TRE-SE.	Aperfeiçoamento da gestão de custos	Portaria TRE-SE nº 810/2013	SAO
NI 02	Informações sobre as pautas de julgamento, controle de votação e resultados dos julgamentos dos processos eleitorais.	Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional	Política do CNJ de informatização da justiça.	SJD
NI 03	Informações sobre o conteúdo e o trâmite de processos administrativos.	Instituição da governança judiciária	Política do CNJ de informatização da justiça.	Presidência e Diretoria-geral
NI 04	Informações sobre benefícios, qualificação, banco de horas, e espelho de ponto, dados pessoais e bancários dos servidores do TRE-SE	Melhoria da gestão de pessoas	Política do CNJ de informatização da justiça.	SGP
NI 05	Informações sobre gestão orçamentária e financeira, quadro de pessoal e estruturas remuneratórias.	Transparência na divulgação das atividades do Poder Judiciário	Resoluções 79/2009 e 102/2009 do CNJ	SGP
NI 06	Informações necessárias para o planejamento de eleições	Fortalecimento da segurança do processo eleitoral	Programa Eleições	Diretoria-geral
NI 07	Informações sobre o andamento das petições inicial e intermediária dos processos judiciais impetrados por advogados, junto ao Tribunal	Transparência na divulgação das atividades do Poder Judiciário	Resolução 156/2014	SJD
NI 08	Necessidade de informações gerenciais sobre os processos de negócio do TRE-SE, para tomada de decisão	Melhoria da infraestrutura e governança de TIC	Planejamento Estratégico Institucional	TRE-SE
NI 09	Necessidade de informações relativas à segurança do trabalho, medicina ocupacional, higiene ocupacional, índice de morbidade, invalidez e mortalidade, dentre outras, dos servidores do TRE-SE.	Melhoria da gestão de pessoas	Art. 206-A da Lei 8112/90 e Parágrafo único do Art.9º do Decreto nº 6856, de 25 de maio de 2009.	SGP

Tabela9: Necessidades de informação

7 LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE TI

Na tabela a seguir são apresentadas as necessidades de TI (NTI) para o ano de 2015, de acordo com a seguinte classificação: serviços, infraestrutura, contratação e pessoal.

NTI	TIPO	DESCRIÇÃO	NECESSIDADE RELACIONADA	ÁREAS
NTI 01	Infraestrutura	Ampliação da capacidade e da disponibilidade do acesso à Internet.	NTI 04	SESOP
NTI 02	Infraestrutura	Aperfeiçoamento da infraestrutura do CPD	NTI05	SESOP
NTI 03	Serviço	Ampliação da capacidade de armazenamento de dados corporativos	NI 01 a 09	SESOP
NTI 04	Infraestrutura	Garantia da confidencialidade e integridade dos dados que trafegam pelos enlaces de comunicação	NTI 01	SESOP
NTI 05	Serviços	Aperfeiçoamento da gestão dos ativos de rede	NTI 02	SESOP e SEAPU
NTI 06	Infraestrutura	Disponibilização de conectividade de rede de forma rápida e flexível.	NTI 13	SESOP
NTI 07	Serviços	Atualização do parque tecnológico (sistemas e equipamentos)	NTI 10, NTI 11, NTI 12, NTI 13, NTI 16	SESOP e SEAPU
NTI 08	Serviços	Disponibilização de infraestrutura tecnológica para implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	NTI8, NTI 10	SESOP
NTI 09	Contratação	Aquisição licenças de uso dos aplicativos Sound Forge Pro e Microsoft Office e do serviço Adobe Creative Cloud	NTI 07	ASCOM e COPEG
NTI 10	Contratação	Aquisição de microcomputadores	NTI 08, NTI 07	STI
NTI 11	Contratação	Contratação de serviços de telefonia móvel	NTI 07	SAO
NTI 12	Contratação	Contratação de serviços de telefonia fixa e velox	NTI 01	STI e SAO
NTI 13	Contratação	Contratação de solução de rede sem fio	NTI 06	STI
NTI 14	Contratação	Contratação de serviço de comunicação de dados via satélite para atendimento itinerante	NTI 06	Presidência
NTI 15	Contratação	Aquisição de certificados digitais	NI 03	COPEG
NTI 16	Contratação	Atualização de licenças de uso dos sistemas ALEPH e Data Protector	NTI 07	SEBIB
NTI 17	Pessoal	Contratação de serviço de sustentação de sistemas de informação	NI 01 a 08	STI

NTI	TIPO	DESCRIÇÃO	NECESSIDADE RELACIONADA	ÁREAS
NTI 18	Infraestrutura	Ampliação da velocidade do backbone secundário	NTI 07	STI
NTI 19	Pessoal	Contratação de serviço de conservação de urna eletrônica	-----	STI

Tabela10: Necessidades de tecnologia da informação

8 PLANO DE AÇÃO

Conforme mencionado no item 1.1 (Peculiaridades do ano de 2015) deste documento, é predominante o número de ações já concluídas, considerando-se a elaboração excepcional deste plano tático no mês de novembro.

Aquelas pendentes de conclusão, por conseguinte, serão acompanhadas pelos gestores da STI até o fim do exercício, ficando estas informações disponíveis na Intranet do Tribunal, para fins de publicidade e transparência.

ID	AÇÃO	RESPONSÁVEL	NECESSIDADE RELACIONADA	INÍCIO PREVISTO	CONCLUSÃO PREVISTA	EXECUÇÃO (%)	ORIGEM DA DEMANDA
1	Implantação de novo enlace de acesso à Internet.	SESOP	NTI 01	03/03/15	23/04/15	100	STI
2	Instalação de piso elevado no CPD.	SESOP	NTI 02	04/03/15	25/04/15	100	STI
3	Implantação da infraestrutura de armazenamento de dados corporativos (STORAGE)	SESOP	NTI 03	03/02/15	27/02/15	100	STI
4	Revisão e organização da infraestrutura de TIC em todos os cartórios e postos de atendimento ao eleitor.	SESOP e SEAPU	NI 03, NTI 04, NTI 07	05/05/15	18/07/15	100	STI
5	Instalação de switches gerenciáveis em todos os cartórios e postos de atendimento ao eleitor.	SESOP e SEAPU	NTI 05, NTI 07	05/05/15	18/07/15	100	STI e SAO
6	Instalação de equipamentos de segurança de rede (firewall e VPN) em todos os cartórios e postos de atendimento ao eleitor.	SESOP e SEAPU	NTI 04, NTI 05	05/05/15	18/07/15	100	STI e SAO
7	Implementação de infraestrutura de acesso à rede corporativa do Tribunal via VPN (Acesso Itinerante)	SESOP	NTI 04, NT 06	04/03/15	25/04/15	100	ASPLAN e CRE
8	Implementação de	SESOP E	NTI 05	07/04/15	22/05/15	100	STI

ID	AÇÃO	RESPONSÁVEL	NECESSIDADE RELACIONADA	INÍCIO PREVISTO	CONCLUSÃO PREVISTA	EXECUÇÃO (%)	ORIGEM DA DEMANDA
	solução para inventário de software nas estações de trabalho do TRE-SE.	SEAPU					
9	Fase 1 da implantação de solução de rede sem fios corporativa (WI-FI)	SESOP	NTI 06, NTI 07, NTI 13	03/10/15	28/11/15	100	STI
10	Apoio técnico para a integração da central telefônica com a rede de dados do TRE-SE, visando a implantação de Sistema de Voz sobre IP (VOIP), interligando os cartórios eleitorais, a sede do Tribunal e o TSE.	SESOP e SEAPU	NTI 04, NTI 07	05/02/15	30/04/15	100	SAO
11	Configuração de todas as impressoras de rede do TRE-SE, para imprimirem, por padrão, em frente e verso.	SEAPU	NTI 05	13/01/15	27/02/15	100	Comissão de Logística Sustentável
12	Substituição do cliente de e-mail Outlook Express pelo Thunderbird em todas as estações do TRE-SE.	SEAPU	NTI 07	06/03/15	26/06/15	100	STI
13	Planejamento e implementação da infraestrutura tecnológica de implantação do SEI.	SESOP	NTI 08	08/09/15	08/10/15	100	COPEG
14	Atualização do sistema SIS para versão 3.50, em todas as estações do TRE-SE.	SEAPU	NTI 07	05/02/15	28/04/15	100	STI
15	Atualização da suite de escritório LibreOffice para versão 4.0.0.3, em todas as estações do TRE-SE.	SEAPU	NTI 07	06/02/15	29/04/15	100	STI
16	Atualização do sistema de biometria nas máquinas de atendimento ao eleitor	SEAPU	NTI 07	02/06/15	25/09/15	100	STI
17	Implantação do cluster de virtualização de servidores e conversão dos servidores físicos para máquinas virtuais.	SESOP	NI 0 a 9, NTI 04	05/03/15	28/04/15	100	STI
18	Parametrização de dados, geração de mídias, preparação de urnas para treinamento, aplicação do treinamento para	SEAUE	NTI 19	09/07/15	11/11/15	100	Programa Eleições

ID	AÇÃO	RESPONSÁVEL	NECESSIDADE RELACIONADA	INÍCIO PREVISTO	CONCLUSÃO PREVISTA	EXECUÇÃO (%)	ORIGEM DA DEMANDA
	técnicos e preparação de urnas para as eleições dos Conselhos Tutelares.						
19	Parametrização de dados, geração de mídias, preparação de urnas para treinamento , aplicação do treinamento e preparação de urnas para eleição da ASPENE.	SEAUE	NTI 19	18/03/15	22/04/15	100	Programa Eleições
20	Parametrização de dados, geração de mídias, preparação de urnas para treinamento , aplicação do treinamento e preparação de urnas para eleição do Colégio Salesiano.	SEAUE	NTI 19	16/02/15	10/03/15	100	Programa Eleições
21	Parametrização de dados, geração de mídias, preparação de urnas para treinamento , aplicação do treinamento e preparação de urnas para eleição dos dirigentes da OAB Sergipe.	SEAUE	NTI 19	10/11/15	30/11/15	Não iniciada	Programa Eleições
22	Parametrização de dados, geração de mídias, preparação de urnas para treinamento , aplicação do treinamento e preparação de urnas para eleição do quinto constitucional do TRT-SE.	SEAUE	NTI 19	23/11/15	14/12/15	Não iniciada	Programa Eleições
23	Elaboração de estudos técnicos preliminares para aquisição de computadores iMac, licenças de uso dos aplicativos Sound Forge Pro e Microsoft Office e do serviço Adobe Creative Cloud	EPC	NTI 09	24/09/15	08/10/15	100	ASCOM E COPEG
24	Elaboração de estudos técnicos preliminares para renovação do contrato do Backbone Secundário	EPC	NTI 18	09/03/15	31/03/15	100	STI
25	Elaboração de estudos técnicos preliminares para aquisição de certificados digitais	EPC	NTI 15	15/05/15	12/06/15	100	COPEG, STI
26	Elaboração de estudos	EPC	NTI 16	01/04/15	09/04/15	100	STI

ID	AÇÃO	RESPONSÁVEL	NECESSIDADE RELACIONADA	INÍCIO PREVISTO	CONCLUSÃO PREVISTA	EXECUÇÃO (%)	ORIGEM DA DEMANDA
	técnicos preliminares para renovação de suporte do software DataProtector						
27	Elaboração de estudos técnicos preliminares para aquisição de equipamentos de informática (relógios de ponto, impressoras, monitores, dentre outros)	EPC	NTI 07	02/03/15	06/03/15	100	STI
28	Elaboração de estudos técnicos preliminares para contratação de serviço de comunicação de dados via satélite	EPC	NTI 06	07/09/15	16/09/15	100	Presidência
29	Elaboração de estudos técnicos preliminares para contratação de microcomputadores	EPC	NTI 10	04/05/15	21/05/15	100	STI
30	Elaboração de estudos técnicos preliminares para contratação de solução de rede WI-FI	EPC	NTI 13	06/05/15	14/05/15	100	STI
31	Elaboração de estudos técnicos preliminares para aquisição de equipamentos de informática	EPC	NTI 07	18/05/15	09/06/15	100	STI
32	Elaboração de estudos técnicos preliminares para contratação de serviços de telefonia móvel	EPC	NTI 11			100	SECAD
33	Elaboração de estudos técnicos preliminares para contratação de serviços de telefonia fixa e Velox	EPC	NTI 12	23/10/15	06/11/15	80	STI e SECAD
34	Elaboração de estudos técnicos preliminares para atualização de licenças de uso do sistema ALEPH e contratação dos serviços de garantia e manutenção	EPC	NTI 16	02/06/15	05/06/15	100	SEBIB
35	Elaboração de estudos técnicos preliminares para aquisição de solução integrada da saúde.	EPC	NI 09	21/05/15	22/06/15	100	SEASA
36	Elaboração de estudos técnicos preliminares para contratação de serviço de sustentação de sistemas de informação	EPC	NI 01 a NI 09	11/02/15	20/02/15	100	STI

ID	AÇÃO	RESPONSÁVEL	NECESSIDADE RELACIONADA	INÍCIO PREVISTO	CONCLUSÃO PREVISTA	EXECUÇÃO (%)	ORIGEM DA DEMANDA
37	Elaboração de estudos técnicos preliminares para contratação de serviço de conservação de urnas eletrônicas	EPC	NTI 19	30/06/15	20/11/15	50	STI
38	Elaboração de estudos técnicos preliminares para contratação de solução de Inteligência de Negócios	EPC	NI 08	30/01/15	03/04/15	100	STI
39	Implantação do Peticionamento Eletrônico	SEDES	NI 07	13/01/15	30/05/15	100	SJD
40	Evolução do Sistema de Despesas	SEDES	NI 01	14/01/15	18/04/15	100	SAO
41	Evolução sistema Sanções Eleitorais	SEDES	-----	07/04/15	23/10/15	100	SJD
42	Aprimoramento sistema iPleno	SEDES	NI 02	06/05/15	23/10/15	100	SJD
43	Desenvolvimento de fluxo do processo de substituição, utilizando o sistema PAE	SEDES	NI 03	14/01/15	28/03/15	100	SGP
44	Desenvolvimento de novas funcionalidades no sistema SGRH OnLine e disponibilização no sítio da Internet	SEDES	NI 04	02/07/15	28/08/15	100	SGP
45	Implantação da nova versão do "Relatório de Transparência" do CNJ	SEDES	NI 05	02/10/15	29/10/15	100	SGP
46	Melhoria da processo de desenvolvimento de software "SEDES"	SEDES	-----	08/04/15	30/10/15	100	STI
47	Mapeamento do processo de contratações de TIC	ASPLAN-STI	-----	09/11	23/11/2015	30	STI
48	Fase 2 da implantação de solução de rede sem fios corporativa (WI-FI) - Planejamento da implantação da rede sem fios na central de cartórios de Aracaju.	SESOP	NTI 06, NTI 07, NTI 13	01/12/15	29/01/16	Não iniciada	STI
49	Projeto de migração e disponibilização do serviço de correio eletrônico corporativo (webmail)	SESOP	NTI 03	01/12/15	25/03/16	Não iniciada	STI
50	Evolução do iPleno (assinatura digital de peças processuais)	SEDES	-----	03/11/15	19/05/16	2	STI
51	Evolução do Pré-Eleição	SEDES	-----	26/05/15	30/06/16	15	STI
52	Evolução do aplicativo	SEDES	-----	03/11/15	01/04/16	2	STI

ID	AÇÃO	RESPONSÁVEL	NECESSIDADE RELACIONADA	INÍCIO PREVISTO	CONCLUSÃO PREVISTA	EXECUÇÃO (%)	ORIGEM DA DEMANDA
	TRE Processos						

Tabela11: Plano de Ação

9 MONITORAMENTO

De acordo com o Guia de PDTI do SISP, versão 2.0, monitoramento, no âmbito do acompanhamento do PDTI, pode ser considerado como uma atividade constante e sistemática de coleta de informações a respeito do desempenho de sua execução, de modo a identificar possíveis desvios das ações programadas e colaborar para o momento de avaliação e posterior tomada de decisões.

Dessa forma, considerando o relacionamento intrínseco entre os planos estratégico (PETIC) e tático de TI (PDTI), bem como, pela necessidade de otimização do tempo dos gestores, optou-se pela avaliação do andamento das ações definidas neste plano, durante as reuniões de avaliação da estratégia de TI.

Decerto que as necessidades das áreas de negócio e da própria STI sofrerão alterações no decorrer do ano, sendo natural, portanto, que o plano de ações acompanhe essa dinâmica.

Com efeito, as decisões relacionadas a priorização, inclusão ou exclusão de ações serão registradas em ata, devendo o plano de ações ser atualizado no sítio da Intranet do Tribunal, para fins de publicidade e transparência.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento revela o esforço de integração das unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) na elaboração de um instrumento de gestão, que seja capaz de aproveitar as potencialidades dos recursos humanos e materiais disponíveis, em consonância com as diretrizes constantes nos planos superiores do TRE-SE.

Ao mesmo tempo, procura evidenciar o ímpeto da referida integração na execução de iniciativas concretas que sejam capazes de atender às expectativas geradas pelos usuários de TI do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

Somente com unidade de propósito e gestão orientada para resultados torna-se possível construir essa engrenagem, que permitirá atender a essas expectativas de forma efetiva e transparente, racionalizando a utilização dos recursos, em prol da sociedade brasileira.

ANEXO 1

Avaliação da Pesquisa de Satisfação

ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1. INTRODUÇÃO

Neste anexo do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) serão apresentados os resultados da pesquisa de satisfação realizada pela STI, acerca do uso de tecnologia da informação e comunicação no âmbito do Tribunal, mediante questionário eletrônico disponibilizado na Internet, no período compreendido entre 9 e 16 de junho de 2015.

Além de avaliar o nível de satisfação dos usuários de TIC quanto aos serviços prestados, a pesquisa possibilitou a identificação de oportunidades de melhoria, bem como a coleta de críticas e sugestões, considerados insumos de elevada importância para definição de estratégias pelos gestores da STI, uma vez que refletem a geração de valor do ponto de vista dos clientes.

2. ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Para apresentação dos resultados apurados foram consideradas as respostas de 39 participantes, com a seguinte distribuição por localidade:



Gráfico1: Participantes da pesquisa 2015.

É preocupante o baixo índice de participação dos servidores, visto que existem atualmente cerca de 850 usuários de TI, distribuídos pela Secretaria do Tribunal e Cartórios Eleitorais da Capital e do interior do Estado.

Considerando que este foi o primeiro levantamento a esse respeito realizado no TRE-SE, espera-se uma evolução do número de participantes nas próximas pesquisas, tendo em conta ser este um importante instrumento de validação das políticas adotadas e um canal legítimo para a manifestação das necessidades e das impressões dos usuários.

2.1 Suficiência de microcomputadores

Indagados se o número de microcomputadores disponíveis nas unidades do TRE-SE eram suficientes para a realização dos trabalhos das unidades, houve concordância de ampla maioria dos participantes, conforme exibido a seguir:

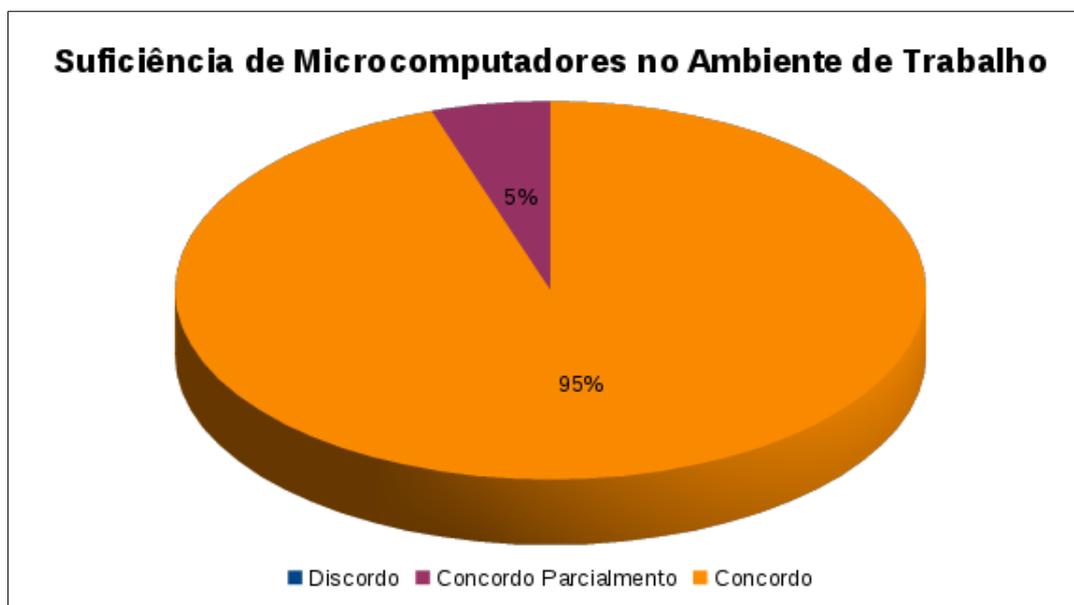


Gráfico2: Suficiência de Microcomputadores.

Não foi possível avaliar o motivo pelo qual 5% dos respondentes concordaram parcialmente com o quantitativo de microcomputadores disponíveis, pois o campo destinado a críticas e sugestões não foi preenchido.

Cabe esclarecer, por oportuno, que a política atual de distribuição de microcomputadores leva em conta o tamanho do eleitorado atendido pelo Cartório, bem como a quantidade de servidores lotados na unidade.

Uma restrição encontrada, refere-se ao espaço físico do Cartório Eleitoral, que, em algumas localidades, ocupa sala de pequenas dimensões, cedidas por terceiros ou com instalações elétricas precárias, inviabilizando a instalação de mais equipamentos.

Caso as necessidades de alguma unidade não estejam sendo satisfeitas,

convém levar ao conhecimento da STI, mediante a abertura de solicitação fundamentada no sistema de Helpdesk.

As demanda consideradas legítimas serão atendidas prontamente, caso haja disponibilidade de equipamento.

2.2 Avaliação da qualidade dos microcomputadores em uso

Além da verificação do quantitativo de microcomputadores, procurou-se identificar se a qualidade dos equipamentos ofertados estavam de acordo com as expectativas dos usuários de TIC, cuja avaliação é apresentada no gráfico a seguir:

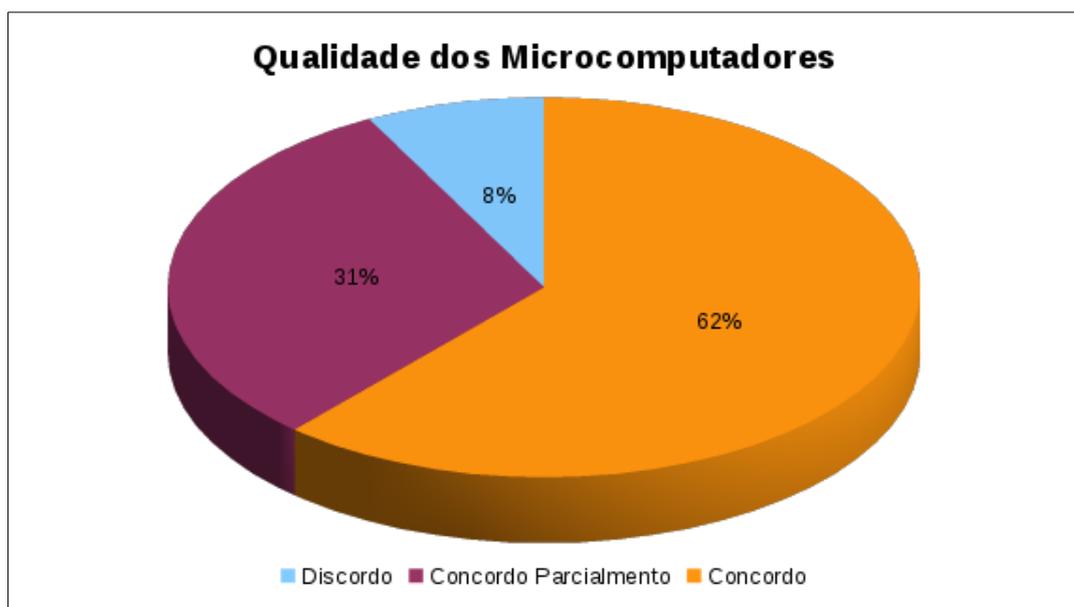


Gráfico3: Qualidade dos microcomputadores

De acordo com os dados levantados, 24 respondentes (62%, aproximadamente) demonstraram estar satisfeitos com os equipamentos disponibilizados, no entanto, em virtude das sugestões registradas e das deficiências apontadas por alguns participantes, convém tecer alguns comentários, a título de esclarecimento.

Os 723 microcomputadores (considerando os equipamentos em uso e a reserva de contingência) existentes atualmente no TRE-SE possuem capacidades de processamento e de armazenamento compatíveis com as aplicações padrão da Justiça Eleitoral, que, em sua grande maioria, rodam em ambiente WEB, prescindindo, dessa forma, de elevado poder de processamento nas estações de trabalho.

Ocorre, todavia, que o desgaste natural das máquinas, combinado com a precariedade das instalações elétricas de algumas localidades, tem demandado intervenções crescentes da equipe da Seção de Apoio ao Usuário (SEAPU), responsável

pela prestação do serviço de suporte.

Em vista disso, a Secretaria de Tecnologia da Informação planejou a substituição gradativa dos equipamentos existentes, sendo que, para o ano de 2015, está prevista a aquisição de 400 microcomputadores, mediante o procedimento de Registro de Preços (Protocolo 2.632/2015).

É importante salientar também, que, para minimizar ao máximo os transtornos decorrentes da falha dos equipamentos (perda de dados, perda de prazos, dentre outros aborrecimentos), deve-se acionar a Seção de Apoio ao Usuário (SEAPU), assim que os problemas sejam percebidos, mediante registro de chamado no sistema de Help Desk.

2.3 Qualidade e suficiência de impressoras nas unidades

Para o questionamento referente à quantidade e qualidade das impressoras disponibilizadas para uso pelas unidades, foram obtidos os seguintes resultados:

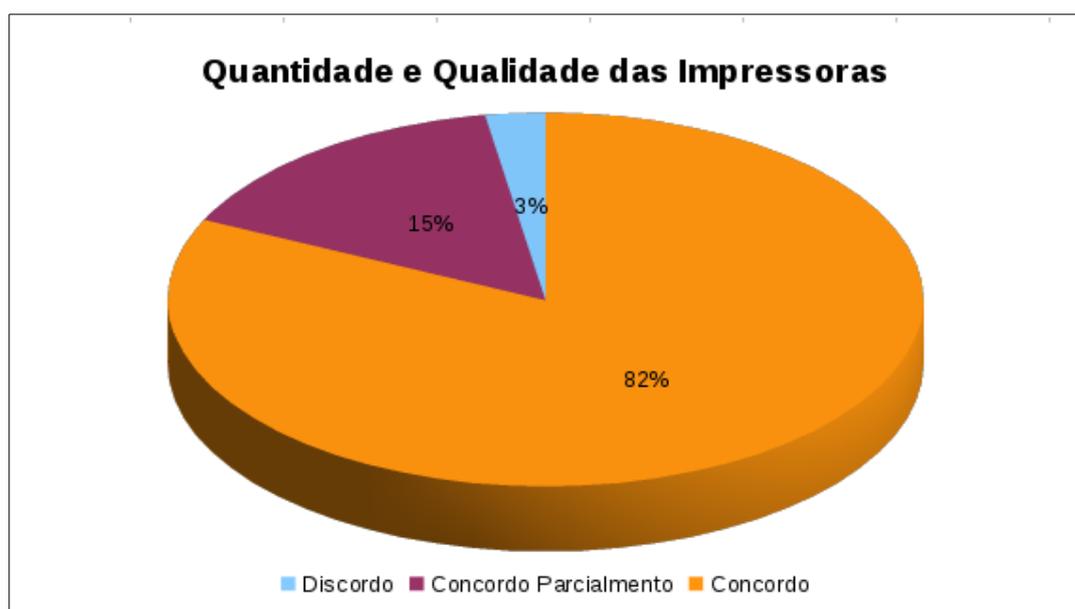


Gráfico4: Qualidade e suficiência de impressoras.

De acordo com a maioria dos entrevistados, a quantidade e a qualidade das impressoras disponibilizadas atende às expectativas do serviço, no entanto, houve alguns questionamentos acerca da falta de impressoras coloridas.

A respeito do assunto, convém informar que poucas impressoras jato de tinta colorida tem sido adquiridas nos últimos anos, priorizando-se as demandas da Assessoria de Comunicação (ASCOM), em face dos diversos trabalho gráficos produzidos por aquela unidade.

Não há previsão, portanto, de aquisição de elevado número de impressoras coloridas para as unidades, sobretudo em virtude dos elevados preços de suprimentos.

2.4 Disponibilidade de scanners compatível com as demandas das unidades

As respostas quanto à suficiência de equipamentos de digitalização (scanners) existentes nas unidades são apresentadas no gráfico a seguir:

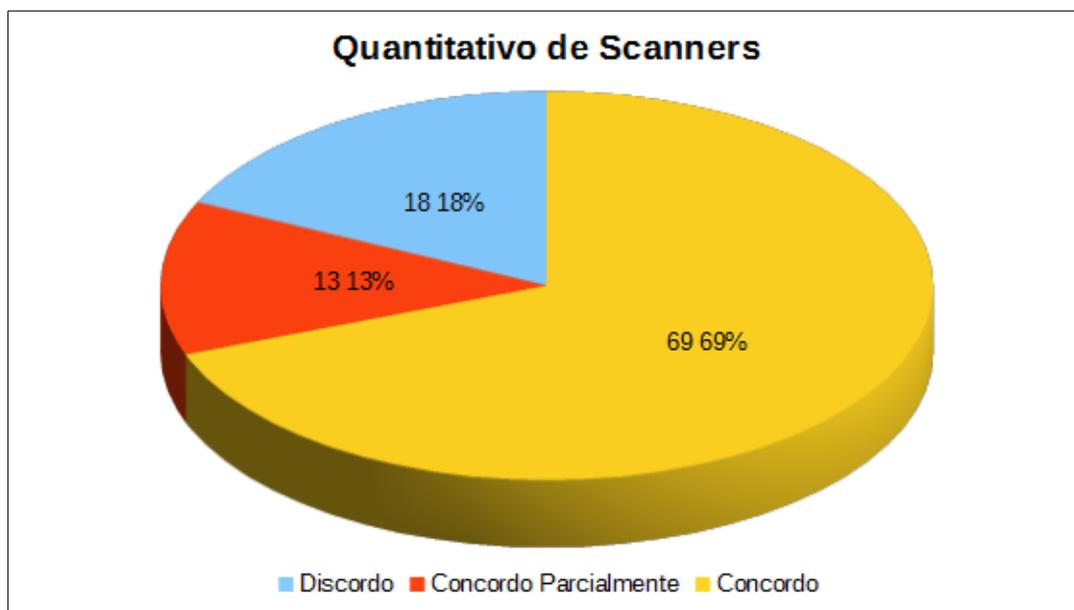


Gráfico5: Quantitativo de scanners.

Com o advento do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), adotado como ferramenta oficial para o trâmite em meio eletrônico de processos administrativos, documentos e informações, cresceu exponencialmente a demanda por scanners.

Em vista disso, a STI tem empreendido esforços para atender as necessidades das unidades de negócio com à disponibilização de impressora laser, tipo multifuncional e scanner tipo departamental, que possuem mecanismo automático de alimentação de folhas soltas e permitem a realização de digitalização de documentos em frente e verso.

2.5 Qualidade do serviço de compartilhamento de arquivos (drive N:)

Os dados gerados pelas unidades da Secretaria do Tribunal (planilhas, imagens, vídeos, textos) são gravados, atualmente, em unidade de armazenamento (storage), disponibilizada para os usuários por intermédio do serviço de compartilhamento de arquivos do Windows, conhecido pelos usuários como drive "N:".

No caso dos demais setores (cartórios eleitorais e postos de atendimento ao

eleitor), o armazenamento de dados é realizado nos equipamentos servidores de cada localidade, destinados para essa finalidade.

O objetivo deste questionamento foi avaliar a qualidade do serviço prestado para as unidades da Secretaria, uma vez que o volume de dados gerados diariamente é significativo e sua indisponibilidade ou ineficiência podem comprometer, ou até mesmo, impedir a realização das atividades, sendo considerado, portanto, um ativo crítico.

Os dados coletados estão representados no gráfico a seguir:

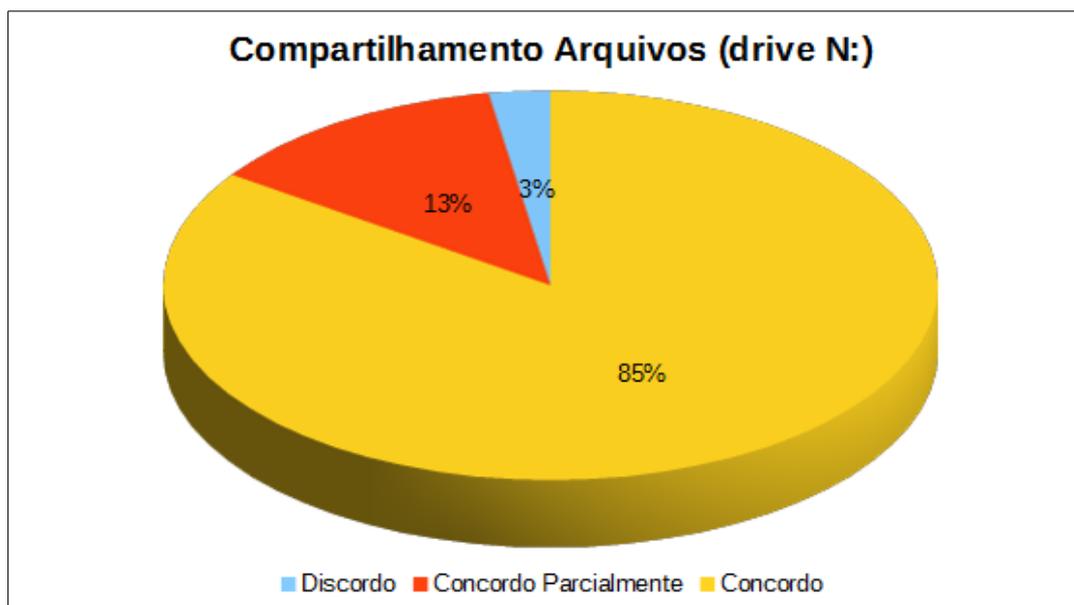


Gráfico6: Velocidade acesso e disponibilidade drive “N:”.

Conforme pode ser visto no gráfico, a maioria dos entrevistados considera a velocidade de acesso e a disponibilidade do serviço adequados para o desempenho de suas atividades.

Nesse contexto, é importante destacar que no ano de 2014 a STI realizou investimentos para ampliação da capacidade de armazenamento do storage (Pregão Eletrônico 37/2014) e no aperfeiçoamento da tecnologia de virtualização de servidores (Pregão Eletrônico 58/2014), tencionando proporcionar a seus usuários mais espaço para armazenamento de dados e uma maior garantia de disponibilidade do serviço.

2.6 Qualidade do acesso aos sítios web da Justiça Eleitoral

A respeito da qualidade do acesso aos sítios web da Justiça Eleitoral (Intranet e sítios do TSE e de outros TRE´s), em termos de estabilidade e velocidade, foram obtidas as respostas exibidas no Gráfico 7.

Dentre as reclamações dos entrevistados que consideraram a qualidade do acesso ruim e médio, destaca-se a indisponibilidade de alguns sítios de Tribunais Eleitorais e a baixa velocidade.

Nesse sentido, cabe esclarecer que a manutenção, e, conseqüentemente, a disponibilidade dos sítios dos TRE's, competem aos respectivos setores de informática, cabendo à STI do TRE-SE, tão somente, a viabilização do acesso, por intermédio de enlaces de comunicação.

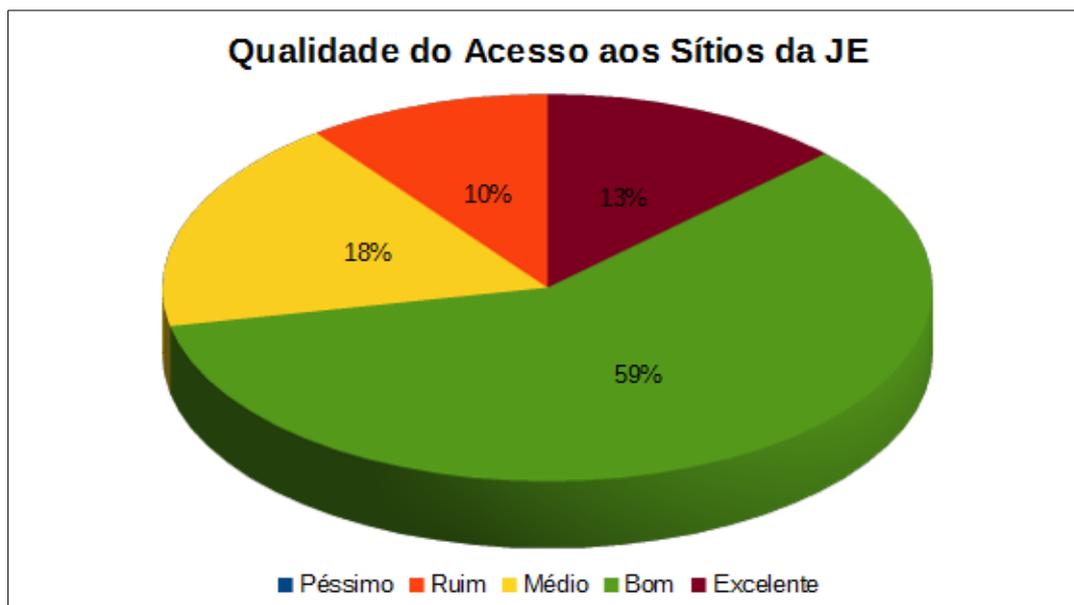


Gráfico7: Qualidade do acesso aos sítios da Justiça Eleitoral

Quanto às iniciativas adotadas para melhoria da qualidade dos serviços prestados, merecem destaque a ampliação da capacidade do backbone primário (enlace de comunicação que conecta o TRE-SE ao TSE e à Internet) de 06 Mbps para 18 Mbps e contratação de linha privativa de comunicação de dados para provimento de acesso adicional e redundante à Internet, com velocidade de 20 Mbps (Pregão Eletrônico 31/2014).

2.7 Facilidade de uso da Intranet do TRE-SE

O presente quesito refere-se à usabilidade do sítio da Intranet do TRE-SE, recurso considerado de alta relevância por todos os usuários, tendo em vista que, por meio dela são veiculadas informações de interesse geral, tais como, a realização de treinamentos, eventos diversos, legislação eleitoral, publicidade de atos administrativos, além de servir de via de acesso à maioria dos sistemas administrativos e eleitorais. O

resultado pode ser visto no Gráfico 8.

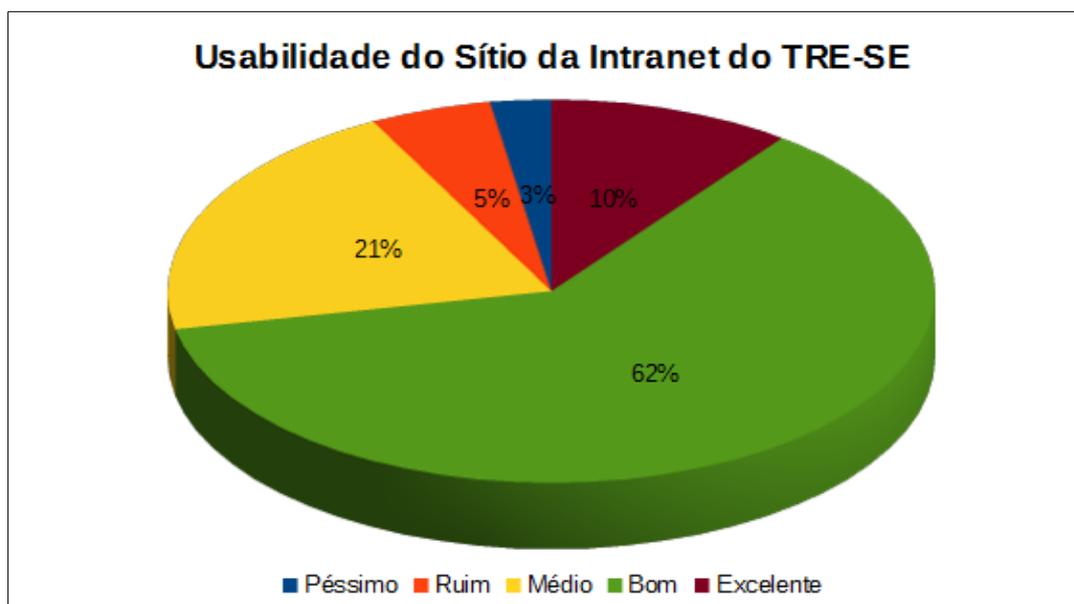


Gráfico8: Usabilidade da Intranet

2.8 Qualidade do acesso aos sítios da Internet

Questionados quanto à qualidade do acesso aos sítios da Internet, no que concerne à velocidade e à estabilidade, foram obtidos os seguintes resultados:

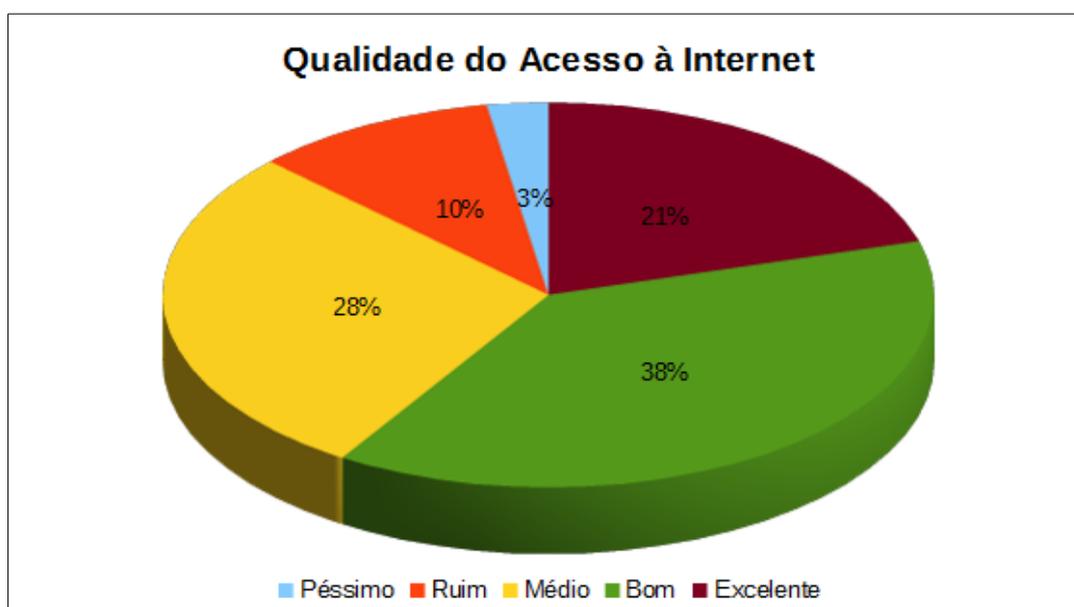


Gráfico9: Qualidade do acesso à Internet.

Não obstante 66% dos entrevistados considerarem a velocidade de acesso à Internet adequada e o enlace de comunicação estável, importa ressaltar, tendo em vista o

esclarecimento a algumas críticas relacionadas à lentidão no acesso à WEB, que o acesso aos sítios governamentais, bem como aqueles apontados pelos usuários como sendo indispensáveis para realização de suas atribuições institucionais, possuem prioridade de acesso superior aos demais sítios da Internet. Sendo assim, nos momentos de acesso intenso aos sítios governamentais, pode-se experimentar alguma lentidão nos demais sítios da WEB.

Tal medida, que à primeira vista pode parecer antipática, visa otimizar a utilização do enlace de comunicações, privilegiando seu uso para fins legítimos.

Ademais, qualquer anomalia experimentada no acesso à Internet (indisponibilidade ou lentidão) deve ser comunicada imediatamente à Sessão de Apoio ao Usuário (SEAPU), para adoção das medidas cabíveis, pois a origem do problema pode estar na máquina do usuário, no enlace de comunicação que interliga o cartório eleitoral à sede do TRE-SE, ou ainda, no próprio sítio que se deseja acessar.

2.9 Avaliação do serviço de atendimento aos usuários

O serviço de atendimento aos usuários (primeiro nível de atendimento) é prestado, atualmente, por empresa terceirizada, sendo a gestão das atividades realizada por servidores do quadro.

O propósito do presente questionamento foi identificar se a qualidade desses serviços, que são suportados por ferramenta automatizada (Ocomon), satisfazem as expectativas e anseios dos usuários do Tribunal, sob os seguintes aspectos:

- Facilidade de solicitação dos serviços;
- Tempo de resposta;
- Competência do atendente;
- Atenção e cortesia no atendimento.

Os resultados obtidos estão refletidos nos gráficos a seguir:

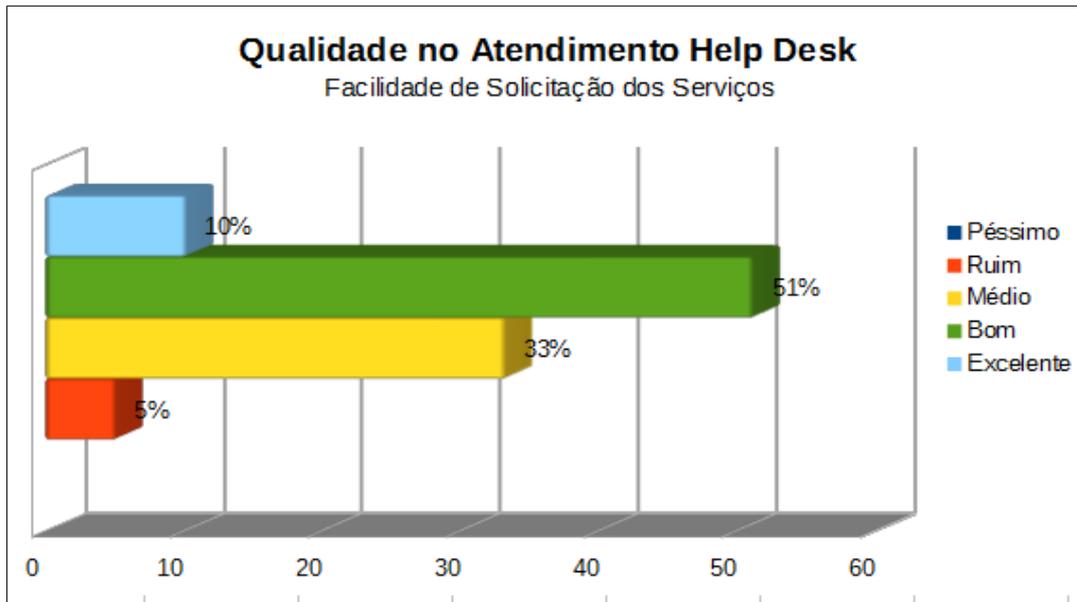


Gráfico10:Facilidade de solicitação dos serviços – Help Desk.

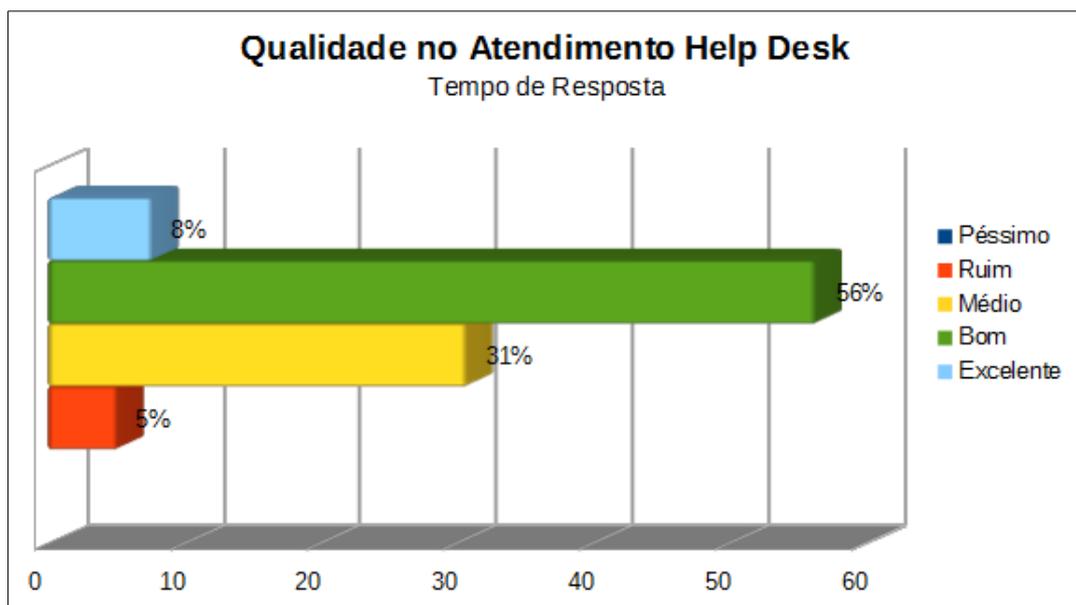


Gráfico11: Tempo de resposta – Help Desk.

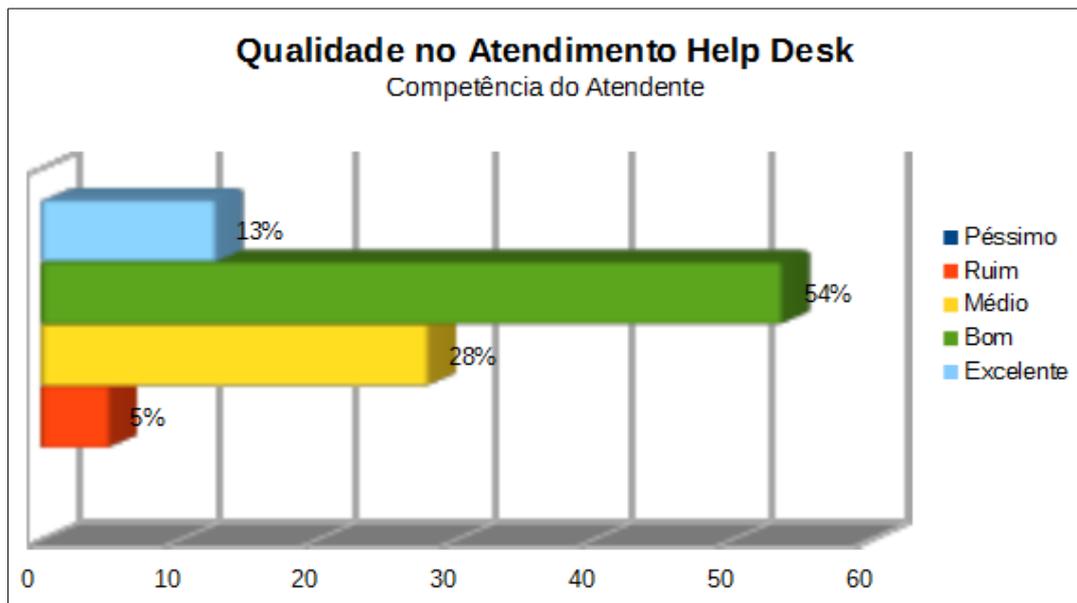


Gráfico12: Competência do Atendente – Help Desk.

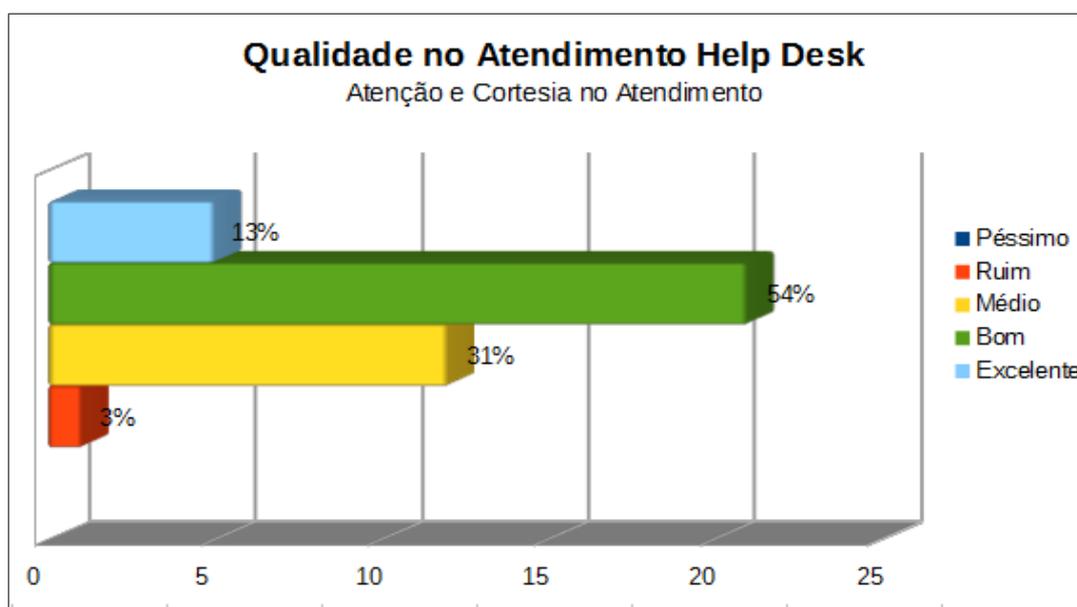


Gráfico13: Atenção e cortesia no atendimento – Help Desk.

2.10 Grau de satisfação em relação aos sistemas corporativos da JE

Considerando que os diversos processos de trabalho da Justiça Eleitoral (JE) estão amparados por sistemas de computador, procurou-se, com a presente questão, identificar qual grau de satisfação dos usuários, em relação aos seguintes sistemas: ASI, Banco de Talentos, CONSCAD, Despesas, DOinet, dotProject, ELO, GESTOC, Help Desk, Informações Funcionais, Integra, iPleno, Malote Digital, Mural Eletrônico, Ouvidoria, Peticionamento Eletrônico, Pré-Eleição, Sanções Eleitorais, SGIP, SIACWEB, SIEL,

SICO, Sistema de Remoção.

As notas auferidas pelos respondentes variam de 1 a 6, de acordo com a seguinte classificação:

- 1 – Péssimo;
- 2 – Ruim;
- 3 – Médio;
- 4 – Bom;
- 5 – Excelente;
- 6 – Não sabe / Não se aplica.

Os resultados encontrados estão reproduzidos na tabela a seguir:

Sistema	Grau de Satisfação (%)					
	Péssimo	Ruim	Médio	Bom	Excelente	N.A.
ASI	15,8	21,1	15,8	26,3	7,9	13,2
Banco de Talentos	5,4	8,1	0	5,4	8,1	73
CONSCAD	0	8,1	5,4	10,8	5,4	70,3
Despesas	2,7	2,7	2,7	10,8	5,4	75,7
DOinet	2,7	0	0	10,8	2,7	83,8
dotProject	2,7	10,8	16,2	24,3	8,1	37,8
ELO	0	2,6	13,2	31,6	18,4	34,2
GESTOC	2,7	0	5,4	10,8	10,8	70,3
Help Desk	0	2,6	15,4	43,6	33,3	5,1
Informações Funcionais	0	2,6	10,3	43,6	35,9	7,7
Integra	0	0	13,5	16,2	10,8	59,5
iPleno	2,7	0	0	16,2	13,5	67,6
Malote Digital	0	2,6	15,4	25,6	28,2	28,2
Mural Eletrônico	2,7	2,7	10,8	21,6	5,4	56,8
Ouvidoria	0	0	7,9	21,1	13,2	57,9
Peticionamento Eletrônico	2,7	0	5,4	10,8	2,7	78,4
Pré-Eleição	0	0	15,8	31,6	18,4	34,2
Sanções Eleitorais	0	0	7,9	15,8	10,5	65,8
SGIP	0	0	10,5	26,3	10,5	52,6
SIACWEB	0	0	5,6	11,1	8,3	75
SIEL	0	0	5,4	18,9	5,4	70,3

Sistema	Grau de Satisfação (%)					
	Péssimo	Ruim	Médio	Bom	Excelente	N.A.
SICO	0	2,6	15,8	13,2	10,5	57,9
Sistema de Remoção	2,7	0	2,7	10,8	8,1	75,7

Tabela1: Avaliação dos sistemas corporativos da Justiça Eleitoral.

As críticas e sugestões fornecidas pelos usuários foram encaminhadas para a Coordenadoria de Sistemas (COSIS), devendo ser avaliadas pela equipe de desenvolvimento quanto à possibilidade de realização das melhorias propostas, no que se refere aos sistemas desenvolvidos pela equipe do TRE-SE.

2.11 Qualidade dos serviços prestados em relação aos sistemas corporativos

No que se refere à qualidade dos serviços de desenvolvimento, manutenção e suporte dos sistemas corporativos, foram obtidas as seguintes impressões dos usuários:

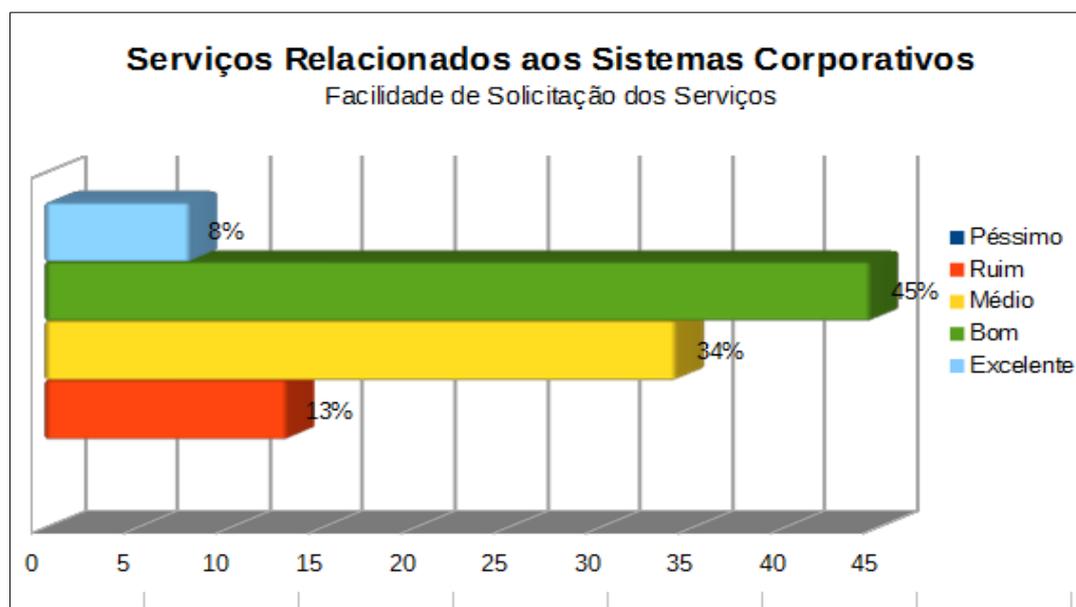


Gráfico14: Facilidade de solicitação dos serviços – Desenvolvimento

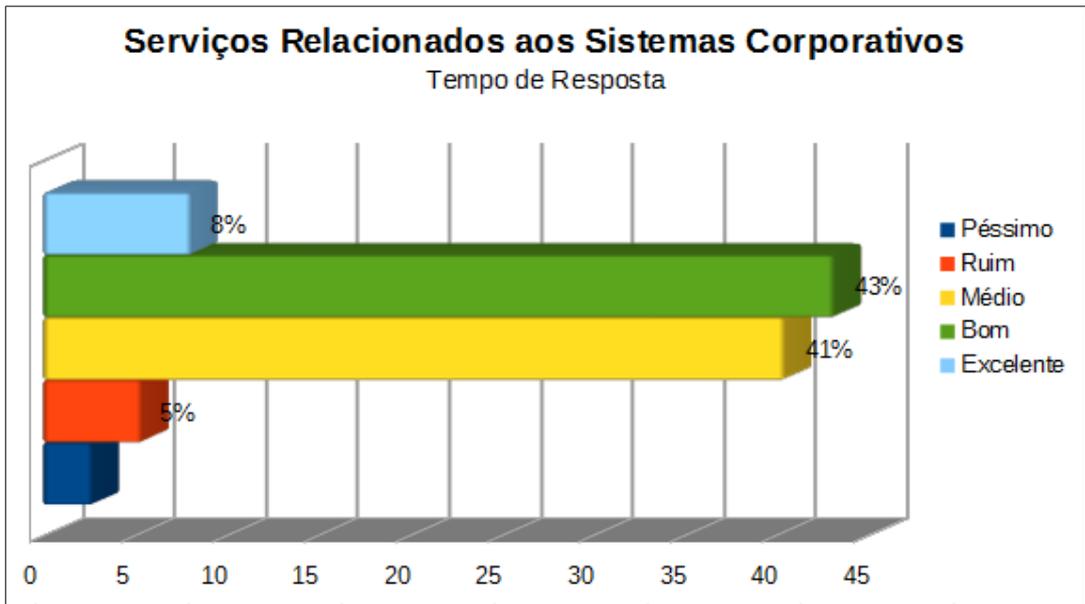


Gráfico15: Tempo de resposta – Desenvolvimento

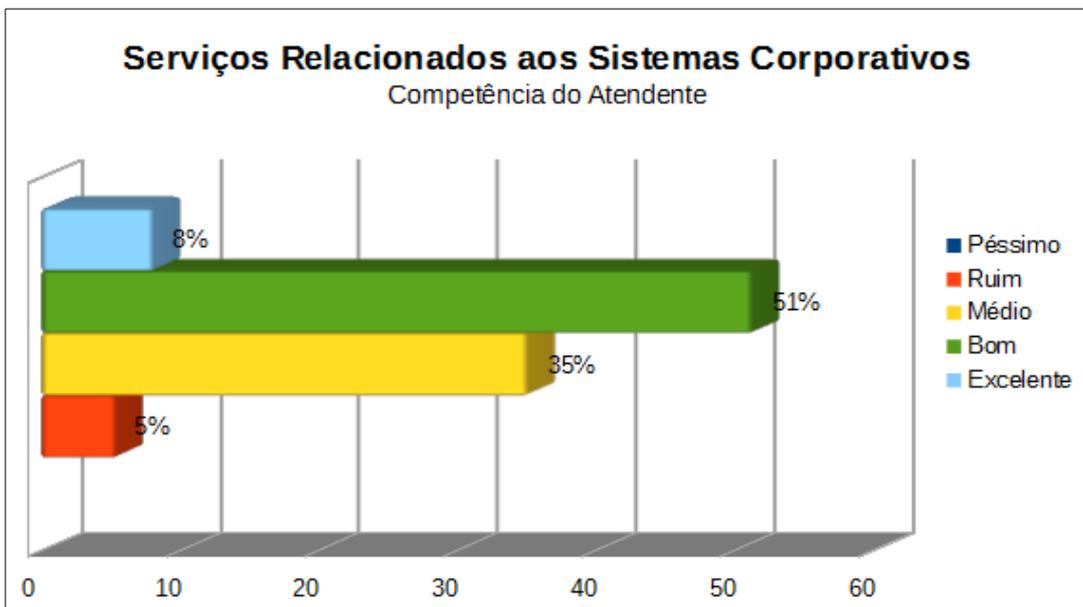


Gráfico16: Competência do atendente – Desenvolvimento

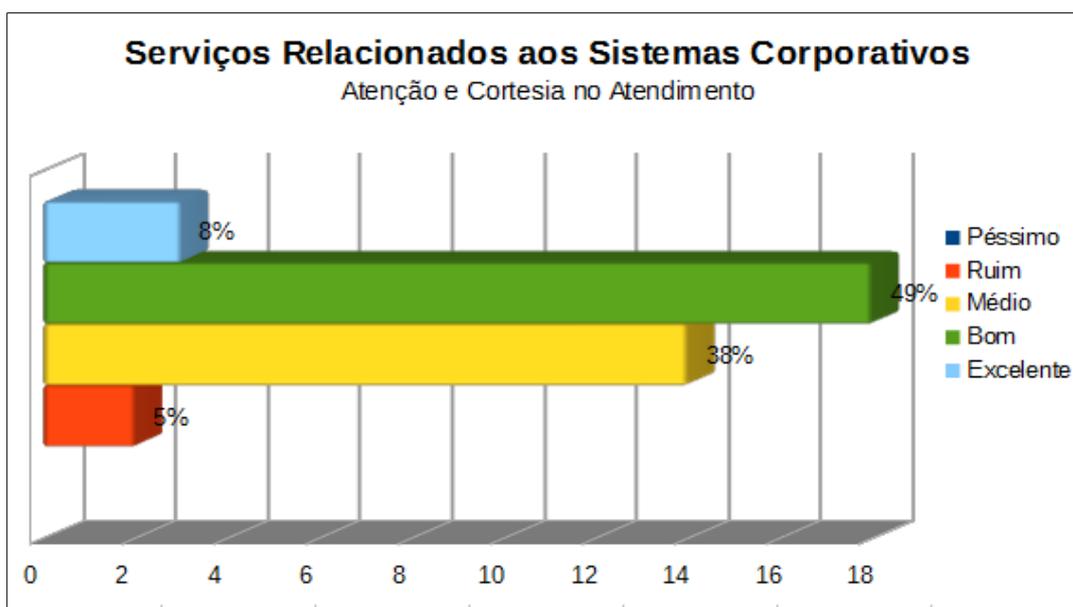


Gráfico17: Atenção e cortesia no atendimento – Desenvolvimento

2.12 Identificação das necessidades de investimentos na opinião dos usuários

No último quesito da avaliação do uso de TIC no Tribunal, buscou-se identificar quais áreas carecem de mais investimentos, na percepção dos usuários, tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Foram avaliadas as seguintes categorias de serviços:

- Infraestrutura de redes;
- Desenvolvimento e manutenção de sistemas corporativos;
- Serviço de atendimento aos clientes (Help Desk);
- Serviço de correio eletrônico;
- Serviço de redes sem fio (wireless);
- Equipamentos de informática (microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners);
- Outros.

Os resultados são apresentados no gráfico a seguir:

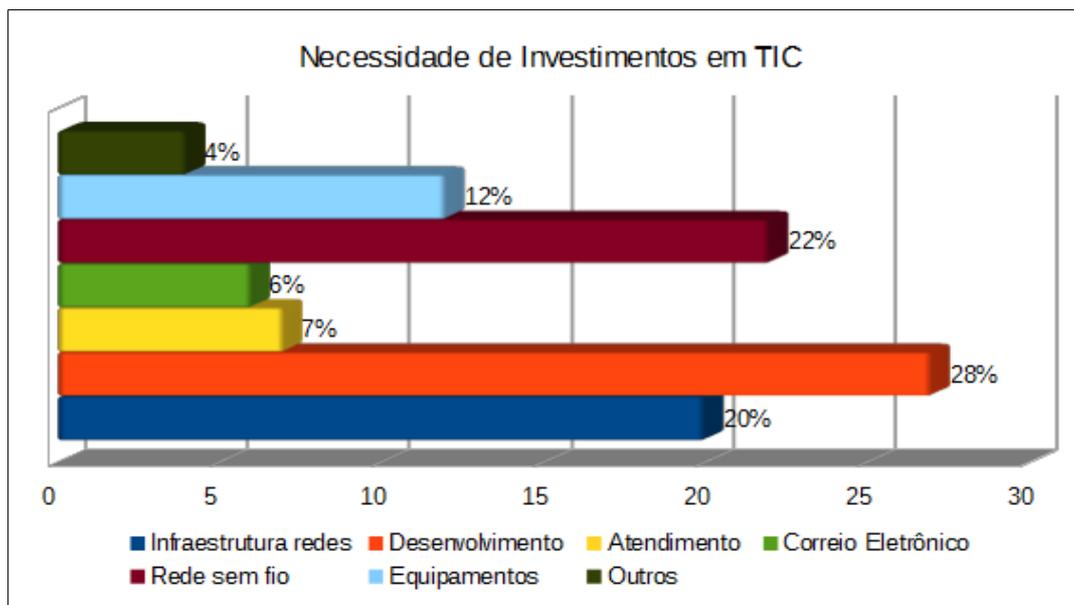


Gráfico18: Necessidade de investimentos em TIC

Diante dos resultados obtidos, cabem algumas considerações a respeito das iniciativas que vem sendo desenvolvidas pela STI, para melhoria da qualidade dos serviços, nas categorias pesquisadas.

Ciente da importância do serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas, sobretudo, em razão do alto grau de informatização dos processos de negócio da instituição, a STI empreendeu esforços, neste ano de 2015, para contratação de empresa especializada na sustentação de sistemas de informação.

Parte do serviço de desenvolvimento de sistemas é realizado por programadores da empresa contratada (CTIS), sob supervisão e orientação de servidores da STI, fato esse, que tem proporcionado aumento da produtividade e da capacidade de atendimento das demandas, constantes do Portfólio de Sistemas de Informação.

A segunda iniciativa que necessitaria de mais investimentos, na opinião dos entrevistados, muito provavelmente pela proliferação de dispositivos móveis (smartphones, tablets) ocorrida nos últimos anos, também integra o rol de ações promovidas pela Secretaria.

Trata-se da contratação de solução de rede sem fios (wireless), ocorrida em meados deste ano, na qual foram adquiridos 32 pontos de acesso (access points) e um

autenticador de usuários, tendo em vista a promoção das seguintes melhorias para o Tribunal: ampliação da área de alcance da rede de computadores e, conseqüentemente, do acesso aos sistemas e à Internet; agilidade no atendimento de demandas relacionadas a eventos (treinamentos, workshops, reuniões), que às vezes necessitam de recursos tecnológicos, não podendo ser atendidas prontamente, em face de restrições físicas; dentre outros.

Outra categoria de serviços destacada pelos clientes da STI refere-se à infraestrutura de redes (enlaces de comunicação, equipamentos servidores, switches, roteadores, dispositivos de armazenamento, softwares de virtualização e de gerenciamento de ativos de rede).

Considerando os altos custos envolvidos na aquisição de software, hardware e serviços ligados à infraestrutura, optou-se por priorizar, no biênio 2014/2015, investimentos que tornassem o ambiente computacional do TRE-SE mais robusto e seguro.

Absolutamente necessário colocar em destaque, portanto, a contratação de solução de segurança realizada em 2014 (Pregão Eletrônico 20/2014), a ampliação do sistema de armazenamento de dados e a contratação de serviço de comunicação de dados adicional (em andamento), associado ao serviço de telefonia fixa, para os Cartórios Eleitorais da Capital e do Interior do Estado.

3 CONCLUSÃO

A aplicação das boas práticas constantes dos modelos de TIC ou a realização de investimentos vultosos em equipamentos e sistemas, nem sempre é sinônimo de satisfação garantida por parte usuários.

A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) acredita que as impressões dos clientes, seus elogios, críticas e sugestões, são imprescindíveis para um aprimoramento diário dos serviços que presta, conforme pode-se inferir da escolha do Princípio 1 de Tecnologia da Informação: "Ouvir a voz dos clientes".

Sendo assim, esta pesquisa de satisfação será realizada anualmente, por se tratar de importante insumo para a elaboração do PDTI e seu resultado alimentará o indicador setorial ITIC1: Índice de Satisfação dos Usuários de TIC.

ANEXO 2

Questionário de Avaliação do Uso de Tecnologia da Informação no Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

AVALIAÇÃO DO USO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO TRE-SE

Esta pesquisa, conduzida pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), tem o propósito de avaliar o nível de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados, bem como identificar oportunidades de melhoria.

1. Onde você trabalha?

Escolha uma das opções abaixo:

2. A quantidade de computadores disponíveis na sua unidade é suficiente para realização dos trabalhos?

- Discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo

2.1 Caso as alternativas de respostas apresentadas não lhe tenham dado oportunidade de avaliar a dimensão proposta, por favor, exponha suas considerações, críticas, sugestões ou comentários no campo a seguir:

3. A qualidade dos computadores é adequada?

Velocidade de processamento, capacidade de armazenamento, etc.

- Discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo

3.1 Caso as alternativas de respostas apresentadas não lhe tenham dado oportunidade de avaliar a dimensão proposta, por favor, exponha suas considerações, críticas, sugestões ou comentários no campo a seguir:

4. As impressoras da sua unidade atendem às necessidades de serviço?

Avalie quanto à quantidade e qualidade.

- Discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo

4.1 Caso as alternativas de respostas apresentadas não lhe tenham dado oportunidade de avaliar a dimensão proposta, por favor, exponha suas considerações, críticas, sugestões ou comentários no campo a seguir:

5. Sua unidade possui equipamentos de digitalização (scanners) suficientes para desempenho de suas atividades?

- Discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo

5.1 Caso as alternativas de respostas apresentadas não lhe tenham dado oportunidade de avaliar a dimensão proposta, por favor, exponha suas considerações, críticas, sugestões ou comentários no campo a seguir:

6. O serviço de compartilhamento de arquivos (drive N:) atende as necessidades de sua unidade?

Avalie quanto à velocidade e disponibilidade de acesso.

- Discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo

6.1 Caso as alternativas de respostas apresentadas não lhe tenham dado oportunidade de avaliar a dimensão proposta, por favor, exponha suas considerações, críticas, sugestões ou comentários no campo a seguir:

7. Como você avalia a qualidade do acesso às páginas da rede da Justiça Eleitoral em termos de estabilidade e velocidade?

Avalie a intranet, sites do TSE e de outros TREs.

- Péssimo
- Ruim
- Médio
- Bom
- Excelente

7.1 Caso as alternativas de respostas apresentadas não lhe tenham dado oportunidade de avaliar a dimensão proposta, por favor, exponha suas considerações, críticas, sugestões ou comentários no campo a seguir:

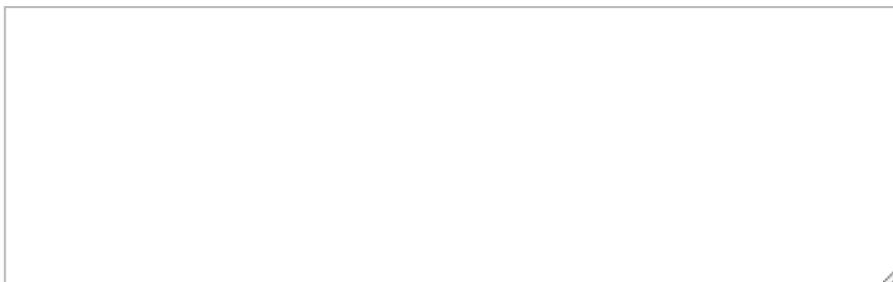


8. Como você avalia a Intranet do TRE-SE?

Avalie quanto à facilidade de uso e de se encontrar as informações desejadas.

- Péssimo
- Ruim
- Médio
- Bom
- Excelente

8.1 Caso as alternativas de respostas apresentadas não lhe tenham dado oportunidade de avaliar a dimensão proposta, por favor, exponha suas considerações, críticas, sugestões ou comentários no campo a seguir:



9. Como você avalia a qualidade do acesso às páginas da Internet em termos de estabilidade e velocidade?

Avalie a velocidade de acesso aos sites externos à Justiça Eleitoral.

- Péssimo
- Ruim
- Médio
- Bom
- Excelente

9.1 Caso as alternativas de respostas apresentadas não lhe tenham dado oportunidade de avaliar a

12.1 Caso as alternativas de respostas apresentadas não lhe tenham dado oportunidade de avaliar a dimensão proposta, por favor, exponha suas considerações, críticas, sugestões ou comentários no campo a seguir:

13. Em sua opinião, quais os serviços prestados pela STI precisam de mais investimentos, que venham proporcionar uma melhoria na qualidade?

- 1. Infraestrutura de redes
- 2. Desenvolvimento e manutenção de sistemas corporativos
- 3. Serviços de Atendimento ao cliente (Help Desk)
- 4. Serviço de Correio Eletrônico
- 5. Serviço de rede sem fio (Wireless)
- 6. Equipamentos de informática (microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners, etc.)
- Outro:

Enviar

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Powered by

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Termos Adicionais](#)