



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

Nº ordem: 24		ATA DE REUNIÃO	
Reunião COGEST	<b>Data</b>	28 de junho de 2019	
	<b>Hora</b>	9h - 12h	
	<b>Local</b>	Sala de Reuniões da Presidência	
<b>Nome/Unidade dos Participantes</b>			
Isabela Landim - Diretora-Geral			
Jane Leite - Secretária da SJ			
Robson Rodrigues - Secretário da SOF			
George Maciel - Secretário da STIC			
Roberta Azevedo - Assessora da Presidência			
Ana Cristina Vieira - Assessora-Chefe da ASPLAN			
Teresa Lima - Secretária da SA			
Ruy Rattacaso - Secretário de Controle Interno			
Antônio Nascimento - Secretário da SGP			
Chusa Ferreira - Assessor da ASSEG (apenas para o Item 10)			
<b>GOVERNANÇA DE TIC</b>			
<b>Pauta</b>	<b>Desenvolvimento e/ou Manutenção evolutiva de Sistemas</b>		
1 - Evolução do Controle de Acesso SEI 0018172-05 2019 6 17 8000	Assunto analisado: Evolução do sistema de controle de acesso aos usuários de sistemas informatizados		
	Fundamento da decisão (justificativa): necessidade de reavaliar e aperfeiçoar as rotinas de controle de acesso dos usuários de sistemas informatizados, com foco em otimizar a gestão de senhas de acesso, reduzir a quantidade de chamados, o custo decorrente, e planejar a implementação gradual das mudanças para os sistemas já existentes.		
	Resultado da análise do COGEST: Aprovada pela inclusão da evolução de controle de acesso aos usuários no ranking de sistemas priorizados do Tribunal.		

<p>00.2019.01.17.0000</p>	<p>A STIC deverá apresentar o andamento de execução de desenvolvimento dos sistemas do ranking de priorização de sistemas na próxima reunião do COGEST.</p>						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="547 248 860 300">Ação</th> <th data-bbox="860 248 1086 300">Responsável</th> <th data-bbox="1086 248 1410 300">Prazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="547 300 860 573">Apresentar o andamento das ações previstas no ranking de priorização de sistemas.</td> <td data-bbox="860 300 1086 573">STIC</td> <td data-bbox="1086 300 1410 573">24.jul.2019</td> </tr> </tbody> </table>	Ação	Responsável	Prazo	Apresentar o andamento das ações previstas no ranking de priorização de sistemas.	STIC	24.jul.2019
Ação	Responsável	Prazo					
Apresentar o andamento das ações previstas no ranking de priorização de sistemas.	STIC	24.jul.2019					
<p><b>Pauta</b></p>	<p><b>AQUISIÇÃO DE NOBREAKS</b></p>						
<p>2 - Aquisição de Nobreaks (SEI 0015976-62.2019)</p>	<p>Assunto analisado: Aquisição de Nobreaks</p> <p>Fundamento da decisão (justificativa):</p> <p>O 1º pavimento do prédio sede tem sua rede elétrica de computadores alimentada por um nobreak de 50 KVA que foi adquirido há mais de 15 anos e encontra-se obsoleto e com uma confiabilidade baixa, apesar de ainda funcional e de termos um contrato de manutenção. O Fabricante já informou a descontinuidade da linha de produtos do nobreak e mantê-lo em operação crítica torna-se um risco muito grande para a operação do prédio sede, visto que lá, ainda irão funcionar os equipamentos de conexão de rede do prédio e várias equipes com criticidade alta durante a eleição.</p> <p>Nossa proposta é a aquisição de um novo nobreak para o 1º pavimento e a utilização do nobreak atual para outro pavimento ou outra edificação, a ser definido posteriormente pela alta gestão, com custo aproximado de R\$ 102.820,00 (cento e dois mil, oitocentos e vinte reais).</p> <p>A pedido da Seção de Comunicações também serão adquiridos 05 nobreaks de 2 KVA para os armários de telecomunicações (racks) existentes em prédios maiores como 5 Pontas, Rui Barbosa, QG de Urnas Recife e Jaboatão, sendo um equipamento destinado a reserva estratégica, com custo aproximado de R\$ 36.420,00 (trinta e seis mil, quatrocentos e vinte reais) para 05 unidades.</p> <p>Resultado da análise do COGEST:</p> <p>Validado pelo COGEST a inclusão da despesa no PCI, no valor de R\$ R\$ 139.240,00.</p>						
<p><b>Pauta</b></p>	<p><b>Implantação de serviço do OTRS</b></p>						

<p>3 - Serviço de evolução e parametrização da OTRS</p>	<p>Assunto analisado: Implantação do novo SAC - OTRS</p> <p>Fundamento da decisão (justificativa): Melhoria de controle da prestação de serviços das unidades, mediante a implantação de sistema com a customização dos processos de ITL e parametrização de acordo com as necessidades do órgão para operação ágil.</p> <p>Apresentado pela STIC a proposta de transferência do valor de R\$ 116.202,36, correspondente a 2.392 UST, dos recursos descentralizados pelo TSE - Anexo I.</p> <p>Resultado da análise do COGEST:</p> <p>Aprovada a utilização do recurso descentralizado pelo TSE, caso autorizado pelo órgão superior.</p>
<p><b>GOVERNANÇA CORPORATIVA</b></p>	
<p><b>Pauta</b></p>	<p><b>Resultados dos Indicadores Estratégicos 2019 que não alcançaram a meta - 1º Quadrimestre 2019</b></p>
<p>4 - ID04 - Índice de atendimento aos requisitos de governança judiciária</p>	<p>Assunto analisado: Resultados de indicadores estratégicos</p> <p>Fundamento da decisão (justificativa): Determinação legal estabelecida na Resolução CNJ 198 e Portaria TRE-PE nº 202/2019, que aprova o Plano de Gestão da Presidência.</p> <p>Apresentado pela ASPLAN a previsão de atendimento aos requisitos de Governança Institucional formalizado pela Portaria TRE-PE nº 102/2019, que aprova o catálogo de requisitos de governança institucional - Anexo II.</p> <p>Resultado da análise do COGEST:</p> <p>Informado pela ASPLAN que o Planejamento de Implantação de Requisitos de Governança será submetido para apreciação do Presidente até o próximo dia 5.jul.</p> <p>Registrada a necessidade de acompanhamento do planejamento por parte dos gestores das unidades envolvidas, com vistas a assegurar o cumprimento das metas estabelecidas.</p>
	<p>Resultado da análise do COGEST:</p> <p>Deliberado pelo COGEST o estabelecimento da meta 94% para o exercício 2019 do ID12A - Anexo III.</p> <p>Informado pelo Presidente da CSI que a Política de Segurança da Informação da JE possui 18 requisitos a serem implementados, sendo implementado até o 1º</p>

5 - ID12A - Índice de aderência aos requisitos da Política de Segurança da Informação

quadrimestre 15, necessitando de deliberação do COGEST para a análise dos requisitos pendentes:

Art. 17 da PSI

- Aprovado pela SCI a inclusão de auditorias relativas à Segurança da Informação no Plano Anual de Auditoria, com prazo, mínimo, de 2 anos, nos termos do Art. 17 da Resolução TSE nº 23.501.

Art. 20 da PSI

Validado pelo COGEST a diretriz para aceitação de atendimento do requisitos relativo ao Art. 20, vinculadas as ações abaixo propostas:

- Oficiar os órgãos desenvolvedores dos sistemas que precisem ter informações criptografadas, quanto à necessidade de adequação dos respectivos sistemas às exigências constantes no Art. 20 da PSI - CSI - 30.ago.2019;
- A STIC para apresentar planejamento para adequação dos sistemas desenvolvidos internamente, que impactam no atendimento ao requisito do Art. 20 da PSI - 16.ago.2019;
- A CSI para providenciar a aprovação do requisito Art. 20 da PSI, conforme previsto na resolução TSE nº 23.501 - 16.ago.19.

Art. 21 da PSI

- O atendimento do respectivo requisito será concluído em 2019 com a implantação do projeto de gestão documental, que está sendo capitaneado pela CPAD.

Ação	Responsável	Prazo
Apresentar planejamento para adequação dos sistemas desenvolvidos internamente, que impactam no atendimento ao requisito do Art. 20 da PSI	STIC	16.ago.2019
Providenciar a aprovação do requisito Art. 20 da PSI, conforme	CSI	16.ago.2019

	previsto na resolução TSE nº 23.501		
	Oficiar os órgãos desenvolvedores dos sistemas que precisem ter informações criptografadas, quanto à necessidade de adequação dos respectivos sistemas às exigências constantes no Art. 20 da PS	CSI	30.ago.2019
6 - ID15.2 - Taxa de Congestionamento	<p>Apresentado pelo COJUR o resultado do indicador - Anexo IV, sendo registrado o valor de 88% de taxa de congestionamento. Foram registrados o total de 318 processos baixados, considerando o total de 1.309 de processos novos e 1.296 processos pendentes - SEI nº 0005162-88.2019.6.17.8000.</p> <p>Resultado da análise do COGEST:</p> <p>Deliberado pela:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>necessidade da DG e SCI reunir os analistas e os revisores que compõem a Comissão de Exame de Contas Eleitorais, para o estabelecimento de metas e definição de ações para acelerar o processo de julgamento e baixa de processos - 20.jul.2019;</li> <li>requisição de servidores de cartórios, por prazo determinado, para auxiliar a SJ;</li> <li>necessidade da CRE e COJUR reavaliar os parâmetros dos ID15 - 20.jul.2019.</li> </ul>		
	Ação	Responsável	Prazo
	Reavaliar os parâmetros dos ID15	CRE e COJUR	20.jul.2019
	Reunir os analistas e os revisores que compõem a Comissão de Exame de Contas		

	Eleitorais, para o estabelecimento de metas e definição de ações para acelerar o processo de julgamento e baixa de processos	DG e SCI	20.jul.2019
7 - ID17 - Índice de alcance das metas do PLS do TRE-PE	<p>Apresentadas as informações sobre o ID17 - Anexo IV, que tem como meta o alcance de 100% das metas estabelecidas para o período. O resultado alcançado foi de 86%, justificada pelo impacto do não alcance da meta na temática de copos descartáveis.</p> <p>Resultado da análise do COGEST:</p> <p>Registrada pela AGS a redução aproximada do valor de R\$ 390.717,00 de economia com a economicidade de utilização dos recursos.</p>		
8 - ID18 - Índice de aderência aos indicadores mínimos do PLS	<p>Apresentadas as informações sobre o ID18 - Anexo IV, que tem como meta o alcance de 100% do envio das informações dos indicadores do PLS no sistema específico do CNJ.</p> <p>Registrado que houve 100% dos lançamentos de informações dos novos indicadores, sendo atendidas as exigências relativas ao tema, constante na Resolução CNJ nº 201.</p>		
<b>Pauta</b>	<b>Relatório Final de Gestão da Presidência</b>		
9 - Elaboração do Relatório Final de Gestão da Presidência SEI 0020266-23.2019.6.17.8000	Assunto analisado: Elaboração do Relatório de Final de Gestão da Presidência		
	Fundamento da decisão (justificativa): Determinação constante na Resolução TRE-PE nº 292		
	<p>Apresentada pela ASPLAN a proposta de cronograma para elaboração do Relatório de Gestão da Presidência, nos moldes dos relatórios apresentados nos relatórios de gestão de presidência de gestões anteriores - Anexo V.</p> <p>Resultado da análise do COGEST:</p> <p>Aprova o cronograma apresentado, devendo à ASPLAN providenciar a comunicação junto às unidades envolvidas.</p>		
<b>GOVERNANÇA DE CONTRATAÇÕES</b>			

Pauta	Plano de Contratação Institucional
<p style="text-align: center;">10 - Ampliação/aquisição de novas câmeras (sistema de Vídeo Monitoramento – CFTV)  SEI 0018872- 78.2019.6.17.8000</p>	<p>Assunto analisado: Contratação de serviços especializados em engenharia para o fornecimento, instalação, configuração e manutenção preventiva e corretiva de equipamentos e softwares para uma Gestão Centralizada de Segurança, doravante denominada GCS, e composta por sistemas de Videomonitoramento (CFTV), análise avançada de áudio e vídeo, detecção de alarme por intrusão, sistema de sonorização, monitoramento da distribuição elétrica dos sistemas de segurança e acionamento remoto de iluminação para ambientes externos e internos, com aplicação de materiais, nos prédios do TRE-PE.</p>
	<p>Fundamento da decisão (justificativa):</p> <p>Nosso objetivo é o reforço da Segurança Institucional nos Fóruns Eleitorais, Cartórios, Depósitos e Antiga Sede, visando coibir práticas delituosas cada vez mais recorrentes e, ainda, restar pacificado que as ações de segurança são interdependentes e complementares entre si, tendo cada qual seu respectivo viés. As ocorrências, nas mais diversas localidades, exigem um planejamento prévio, eficaz e robusto. Assim, sob a nossa perspectiva, a mensuração dos investimentos em Segurança Institucional jamais será superior aos eventuais danos, pois estes são capazes de atentar contra a Instituição em sua totalidade, em especial, afetaria não só a imagem do Tribunal, como também a incolumidade física do servidor. Por todo exposto, considerando que persiste o entendimento da ampliação/aquisição de novas câmeras (sistema de Vídeo Monitoramento – CFTV), da integração inteligente através de entre câmeras, sensores e alarmes, análise avançada de áudio e vídeo, detecção de alarme por intrusão, sistema de sonorização, monitoramento da distribuição elétrica dos sistemas de segurança e acionamento remoto de iluminação para ambientes externos e internos, com aplicação de materiais/infraestrutura, a consolidação a solução ora proposta velará pela Segurança Institucional em sua aceção mais ampla.</p>
	<p>Apresentada pela ASSEG a proposta para automação do sistema de segurança eletrônica, cujas informações e diretrizes estão dispostas na apresentação constante no Doc.SEI nº 0928188, com a proposta inicial no valor aproximado de R\$ 2.500.000,00.</p> <p>Resultado da análise do COGEST:</p> <p>Deliberado que o estudo de viabilidade para automação do serviço de vigilância deverá ser</p>

	<p>aprofundado, com apresentação de um estudo de viabilidade técnico-econômica, para análise superior quanto ao custo x benefício do processo de implementação de um projeto com o escopo proposto.</p> <p>Reforçada a necessidade de continuidade do projeto de implantação do serviço de vigilância eletrônica no escopo aprovado pela Presidência, para assegurar a implantação satisfatória da prestação de serviço de vigilância nos locais estabelecidos pela Administração.</p> <p>Os locais que não necessitam prever, no momento, a vigilância eletrônica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• QG Recife e depósito de bens permanentes, em razão de possibilidade de mudança do imóvel; e</li> <li>• Depósito de UEs de Vitória de Santo Antão, em razão da transferência das UEs para Limoeiro, com a devolução do imóvel.</li> </ul> <p>Sendo assim, considerando as informações prestadas pela ASSEG e STIC, deliberou-se acréscimo de instalação do serviço de CFTV em mais 12 lugares.</p> <p>A ASSEG deverá preencher os formulários de inclusão das contratações no PCI e providenciar os respectivos RCs/DOD até 5.jul.2019.</p>
<b>Pauta</b>	<b>Estudo para contratação de lavagem de veículos</b>
<p>11- Estudo para contratação de lavagem de veículos</p> <p>SEI 0004889-12.2019.6.17.8000</p>	<p>Assunto analisado: Solicitação de ampliação de um posto de serviço para lavagem de veículos</p> <p>Fundamento da decisão (justificativa): Necessidade de inclusão de posto de serviço de lavador de carro em contrato de tercerização de serviços</p> <p>Apresentado estudo de viabilidade para a prestação de serviço de lavagem de veículos, apresentado no Doc. SEI nº 0833873. A proposta da unidade gestora foi a inclusão de posto de trabalho para lavador de carro, para inclusão no orçamento de 2020, no valor total estimado para a contratação seria de, aproximadamente, <b>R\$ 41.126,16</b> (quarenta e um mil, cento e vinte e seis reais e dezesseis centavos).</p> <p>Resultado da análise do COGEST:</p> <p>Aprovada pela inclusão da nova contratação para o orçamento 2020. A SOF para providenciar a inclusão na proposta orçamentária 2020.</p> <p>A SA deverá providenciar a contratação, inclusive dos insumos.</p>
<b>Pauta</b>	<b>Gerenciamento do PCI</b>

12 - Contratação da STIC no PCI  0008085-87.2019.6.17.8000	Assunto analisado: Contratação da STIC no PCI - aquisição de firewalls de pequeno porte, subscrição de licença de licença de uso de software com suporte técnico		
	Fundamento da decisão (justificativa): Gerenciamento do PCI		
	Resultado da análise do COGEST: A STIC deverá considerar o prazo de entrega dos equipamentos com previsão de pagamento no dia 19.dez.19, devendo reprogramar as novas das etapas de contratação do PCI tomado esta data como referência. O novo planejamento deverá ser apresentado pela STIC - 3.jul.2019.		
	Ação	Prazo	Responsável
Apresentar novo planejamento para a aquisição de firewalls de pequeno porte, subscrição de licença de licença de uso de software com suporte técnico	3.jul.19	STIC	
<b>ASSUNTOS DIVERSOS</b>			
<b>Pauta</b>	<b>IN27 e ID28 - Gerenciamento do PCI</b>		
13 - IN27 e ID28 Gerenciamento do PCI	Assunto analisado: Gerenciamento do PCI		
	Fundamento da decisão (justificativa): Atendimento aos requisitos de governança institucional que trata de gerenciamento de contratações institucionais.		
	Resultado da análise do COGEST: Deliberado pelo COGEST que, para efeito da IN 17 E ID 28, considera-se a "entrega realizada" com a emissão do empenho, para inexigibilidade e dispensa de licitação.		



Documento assinado eletronicamente por **RUY GUSTAVO RATTACASO DE ARAUJO**, Secretário(a), em 08/07/2019, às 12:03, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALDA ISABELA SARAIVA LANDIM LESSA, Diretor(a) Geral**, em 09/07/2019, às 02:22, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0928691** e o código CRC **DCF4F84F**.



**TRE-PE**  
**Proposta**

---

## **Ferramenta de ITSM - OTRS**

---

**Fortaleza/CE, 10 de maio de 2019**

**CTIS Tecnologia S.A.**  
Av Santos Dumont, 2456 – Salas 1109/1110  
Edifício Corporate Plaza  
Fortaleza CE  
Fone: 85 3031-2401  
[www.ctis.com.br](http://www.ctis.com.br)

**CTIS IT Services**  
Distrito Federal (61) 3212-9500  
Rio de Janeiro (21) 2217-4350  
São Paulo (11) 3627-9200

Fortaleza/CE, 10 de maio de 2019

**Ao**  
**Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco**  
**Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STIC**  
**Coordenadoria de Infraestrutura**

Prezados(as) Senhores(as),

Com satisfação, servimo-nos da presente para encaminhar a V.Sa., nossa Proposta, visando a execução dos serviços de instalação e customização da ferramenta de ITSM OTRS.

Na expectativa de termos atendido a solicitação, contemplando as devidas informações, colocamo-nos à inteira disposição para maiores esclarecimentos, detalhamentos e/ou adequações que se façam necessárias.

Atenciosamente,

**CTIS Tecnologia S/A**  
**CNPJ: 01.644.731/0001-32**  
**Ciro da Silva de Castro**  
**Gestor de Contrato**  
**PRS – Infraestrutura N/NE/S**

## Sumário

---

1. Objeto da proposta
2. Planilha de preços e condições
3. Prazo de validade
4. Case de sucesso
5. ANEXO I – Do Escopo

# 1

---

## Objeto da proposta

A presente proposta tem como objeto o fornecimento dos serviços especializados de instalação e customização da ferramenta de ITSM OTRS compreendendo configuração, design de processos, relatórios e funcionalidades adicionais conforme escopo disposto no **ANEXO I – Do escopo**.

Além de contemplar as demais especificações da proposta.

# 2

## Planilha de preços e condições

Apresentamos a seguir nossa planilha de preços para fornecimento da prestação dos serviços objeto desta Proposta Estimativa:

Item	Descrição	Unid	Qtde	Unit (R\$)	Total (R\$)
1	OTRS	UST - Unidade de Serviços Técnico	2164	48.58	<b>R\$ 105.127,12</b>

Informamos que o nosso valor total geral para o fornecimento da prestação dos serviços objeto desta proposta é de **R\$ 105.127,12 (cento e cinco mil e cento e vinte sete reais e doze centavos)**

Informamos que nos preços estão inclusos todos os custos diretos e indiretos, incluindo viagens e hospedagens, **alocação de um Gerente de Projeto** para interface com os fornecedores e todas as despesas dos especialistas alocados na prestação dos serviços objeto desta proposta.

O serviço de evolução e parametrização do OTRS será realizado por consultoria especializada na ferramenta que possui em seu quadro profissionais com ampla experiência em implantação e parametrização do OTRS.

O cliente deve considerar o período de homologação/ajuste para realização de teste e validação das entregas realizadas.

Fortaleza/CE, 10 de maio de 2019

**3**

---

## Prazo de validade

O prazo de validade desta proposta é de 30 (trinta dias).

# 3

## Case de sucesso

**Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão**

**Tribunal Regional Eleitoral do Pará**

**Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe**

No TRE-MA a CTIS realizou parametrização do OTRS de acordo com os processos e função ITIL implementados no órgão, evoluindo, customizando e realizando melhorias na ferramenta, elevando assim a capacidade do Service Desk e demais áreas da TI.

No TRE-PA está em execução a customização dos processos ITIL do órgão, com integração e melhorias.

No TRE-SE realizamos instalação do OTRS com a customização dos processos ITIL e parametrizações de acordo com as necessidades do órgão voltados pra operação ágil com a personalização do Kanban.

## ANEXO I – Do escopo

### 1. OTRS: Escopo

	horas	Tarefa	Adequação
Skin (identidade visual personalizada)	2		
Papéis, Grupos e Filas	8	D-029	45
Estados	4	D-029	22
<b>Comunicação com o banco</b>	<b>8</b>	<b>D-029</b>	<b>45</b>
Tela de abertura chamado Cliente	2	D-029	11
Catálogo de Serviços de TI	16	D-029	90
Acordos de níveis de serviço (dos serviços do catálogo)	8	D-029	45
Customização de Interfaces do para gestão de incidentes, incidentes de segurança da informação e requisições - Desenho das janelas para as atividades de atendimento (Abertura de chamado atendente, classificar e categorização, resolver e recuperar, fechar, comunicação com o usuário e gestores)	32	D-029	180
Configuração FAQ(base de conhecimento OTRS)	4	D-029	22
CMDB	32	D-029	180
Configuração de notificações personalizadas.	8	D-029	45
Elaboração de relatórios gerenciais (Atendimentos encerrados pelo primeiro nível por tipo e por serviço; Atendimentos encerrados pelas demais filas, por tipo e por serviço; Tempo de Atendimento por serviço de acordo com o SLA)	30	D-029	215
Módulo de paralisação de SLA	1	D-029	6
Tratamentos de incidentes e problemas que causem mal funcionamento do sistema durante a migração.	10	D-029	72
Novos Chamados por e-mail apenas de clientes cadastrados.	2	D-029	11
Dashboards personalizados.	4	D-029	22
Kpi's.	3	D-029	17
Kanban para OTRS	4	D-029	22
Integração com AD e Zabbix	32	D-029	180
Pesquisa de Satisfação.	2	D-029	11
Transferência de conhecimento das ações de customização da ferramenta.	8	D-029	45
Migração	6	D-029	34
Tutorial de utilização das principais funções	4	D-029	22
Homologação/Ajustes	12	D-029	67
<b>ANO (novo item)</b>	<b>80</b>	<b>D-029</b>	<b>449</b>
<b>Oracle (novo item)</b>	<b>20</b>	<b>D-029</b>	<b>112</b>
Gerente de Projetos	60	D-008	194
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>		<b>2164,00</b>

## 1. OTRS: visão geral do sistema

O sistema OTRS (<https://otrs.com/>) é um sistema *open-source* utilizado mundialmente para a gestão de serviços de TI e processos, está atualmente na versão 6. Possui processos de ITSM ITIL certificados pela pinkVerify, é integrado com AD, customizável, pode-se empregar novas soluções através de desenvolvimento e pode ser integrado a outras ferramentas utilizando webservice (como Zabbix e OCS). Possui interface *web* intuitiva e amigável, possibilitando gestão da base de conhecimento com a utilização de faqs, CMDB com o registro de itens de configuração, catálogo de serviços e relatórios. Possui interface para o usuário possibilitando a abertura e acompanhamento do chamado. Atualmente é utilizado por pelo menos quatro Tribunais Regionais Eleitorais.

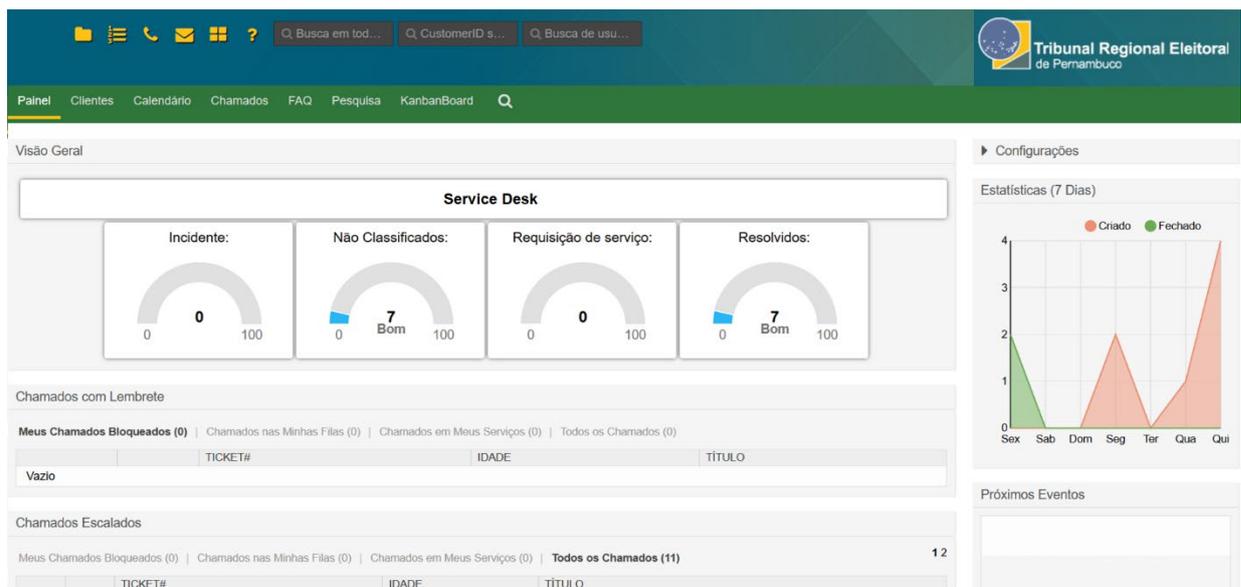


Figura 1 - Painel Service Desk (visão geral)

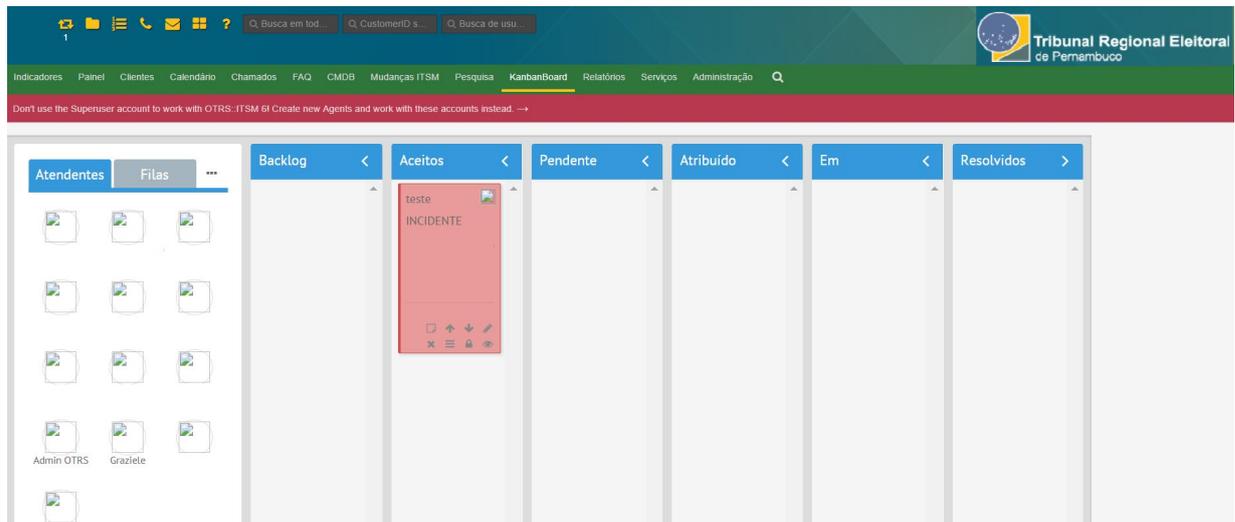


Figura 2 - Kanban para OTRS

### **Fora do escopo/Ampliação do escopo:**

O projeto compreende as unidades pertencentes à Secretaria de Tecnologia da Informação assim como as regras/requisitos de negócio da STI;

O Inventário de ativos de TI/itens de configuração, documentação de procedimentos operacionais POP's e IT- Instruções de Trabalho não fazem parte do escopo.

### **Homologação:**

A homologação das entregas é realizada pelo cliente com o apoio da contratada.

A demora para homologar as entregas implica na extensão do cronograma.

A não homologação de determinado item implica no seu aceite tácito.

É requisito a disponibilidade de um ponto focal de contato no cliente para realizar a gestão das entregas e dar o aceite da homologação.

# RESULTADOS ESTRATÉGICOS

*Nome da  
unidade*



2019

# Informações sobre o ID

---

- ✓ **Finalidade:** Proporcionar o **acompanhamento**, por parte da Alta Gestão, do **atendimento aos requisitos de governança** estabelecidos pelo TCU e CNJ, aprovados pelo Catálogo de Governança Corporativa – **Portaria TRE-PE nº 102/2019**;
- ✓ **Benefícios a serem gerados:**
- ✓ **Disseminação dos conceitos e práticas necessárias para implantação da governança corporativa;**
- ✓ *Planejamento estruturado e integrado para implantação dos requisitos de governança;*
- ✓ *Acompanhamento, por parte da Alta Gestão, dos resultados que estão sendo alcançados.*

# Informações sobre o ID

✓ Resultado do IGG 2018::

## Diagnóstico de Governança – TRE-PE Análise Comparativa 2018 – 2017

	2018	2017
iGG (índice integrado de governança e gestão públicas)	49,53%	38,06%
iGovPub (índice de governança pública)	51,05%	36,54%
iGovPessoas (índice de governança e gestão de pessoas)	29,69%	18,52%
iGovTI (índice de governança e gestão de TI)	62,99%	50,04%
iGovContrat (índice de governança e gestão de contratações)	54,40%	47,14%

# Metas previstas para 2019 por segmento

REQUISITOS DE GOVERNANÇA	Quantidade de Requisitos no CGI	Requisitos já Implementado		Requisitos a serem Implementados em 2019	
		Quantidade	Percentual %	Quantidade	Percentual %
1000 REQUISITOS DE LIDERANÇA	8	3	37,5	4	87,5
2000 REQUISITOS DE ESTRATÉGIA	16	8	50,0	2	62,5
3000 REQUISITOS DE ACCOUNTABILITY	9	5	55,6	1	66,7
5000 GESTÃO DE RESULTADOS	6	5	83,3	1	100,0
4100 REQUISITOS DE GESTÃO DE PESSOAS	37	10	27,0	8	48,6
4200 REQUISITOS DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	24	22	91,7	1	95,8
4300 GESTÃO DE CONTRATAÇÕES	8	3	37,5	5	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>56</b>	<b>51,9</b>	<b>22</b>	<b>72,2</b>

# Apresentação da Análise Crítica

---

- ✓ Fatores que contribuíram ou dificultaram a estruturação do planejamento de governança:
  - ✓ *Participação efetiva dos gestores e Diretoria-Geral na análise de cumprimento dos requisitos e na definição de ações.*
- ✓ Análise de impacto:
  - ✓ *Composição de visão sistêmica da Alta Gestão quanto à situação de atendimento aos requisitos de governança do TCU e CNJ;*
  - ✓ *Acompanhamento efetivo quanto ao cumprimento de requisitos de governança e periodicidade da implantação.*

# Proximos passos.....

---

- ✓ Submeter à Presidência o Planejamento de Implantação de Governança para aprovação da Presidência – 2019 – **5.jul.2019;**
- ✓ Incluir as ações no sistema SIM – **17.jul.2019;**
- ✓ Apresentar o 1º monitoramento de execução das ações do SIM - **24.jul.2019.**

2019

# APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS ESTRATÉGICOS



*Comissão de Segurança da  
Informação - CSI*

# **ID 12 – Índice de aderência aos requisitos da PSI da Justiça Eleitoral**

---

- ✓ Finalidade: Medir o quantitativo, em valor percentual, de atendimento aos requisitos constantes na PSI, aprovado através da Res. TSE nº 23.501/2017;
- ✓ Benefícios a serem gerados: Efetividade na execução e no monitoramento das ações previstas da PSI;
- ✓ A sugestão de meta para o ano de 2019:
  - ✓ 1º quadrimestre – 82%
  - ✓ 2º quadrimestre – 89%
  - ✓ 3º quadrimestre – 94%

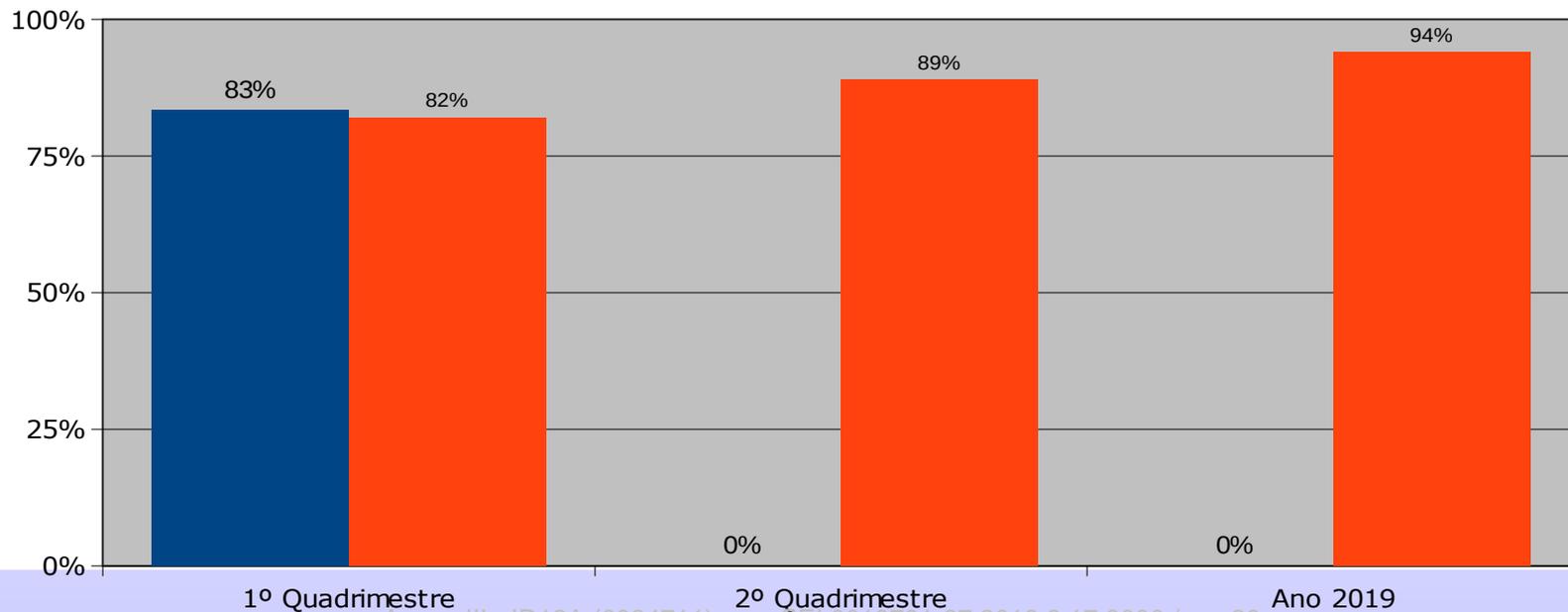
# Apresentação de Dados Estatísticos

## ✓ Resultado Estatístico:

Meta prevista 82%	Resultado alcançado 83%
----------------------	----------------------------

## ✓ Apresentação gráfica:

Índice de aderência aos requisitos da Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral.



# Apresentação da Análise Crítica

---

- ✓ Fatores que contribuíram ou dificultaram o alcance da meta estabelecida:

## **Dificuldades:**

Para execução das metas a Comissão depende de outras Unidades.

- Inclusão de auditorias da PSI no Plano Anual (art. 17);
- Uso de criptografia para toda a informação classificada, em qualquer grau de sigilo (Art. 20);
- Formalização da avaliação documental (Art. 21).

# Apresentação da Análise Crítica

---

- ✓ Análise de impacto: O não cumprimento de alguns requisitos que não depende exclusivamente da Comissão de Segurança para sua conclusão, dependendo de outras Unidades.

# **Apresentação da Análise Crítica**

---

- ✓ Fatores que contribuíram ou dificultaram o alcance da meta estabelecida:

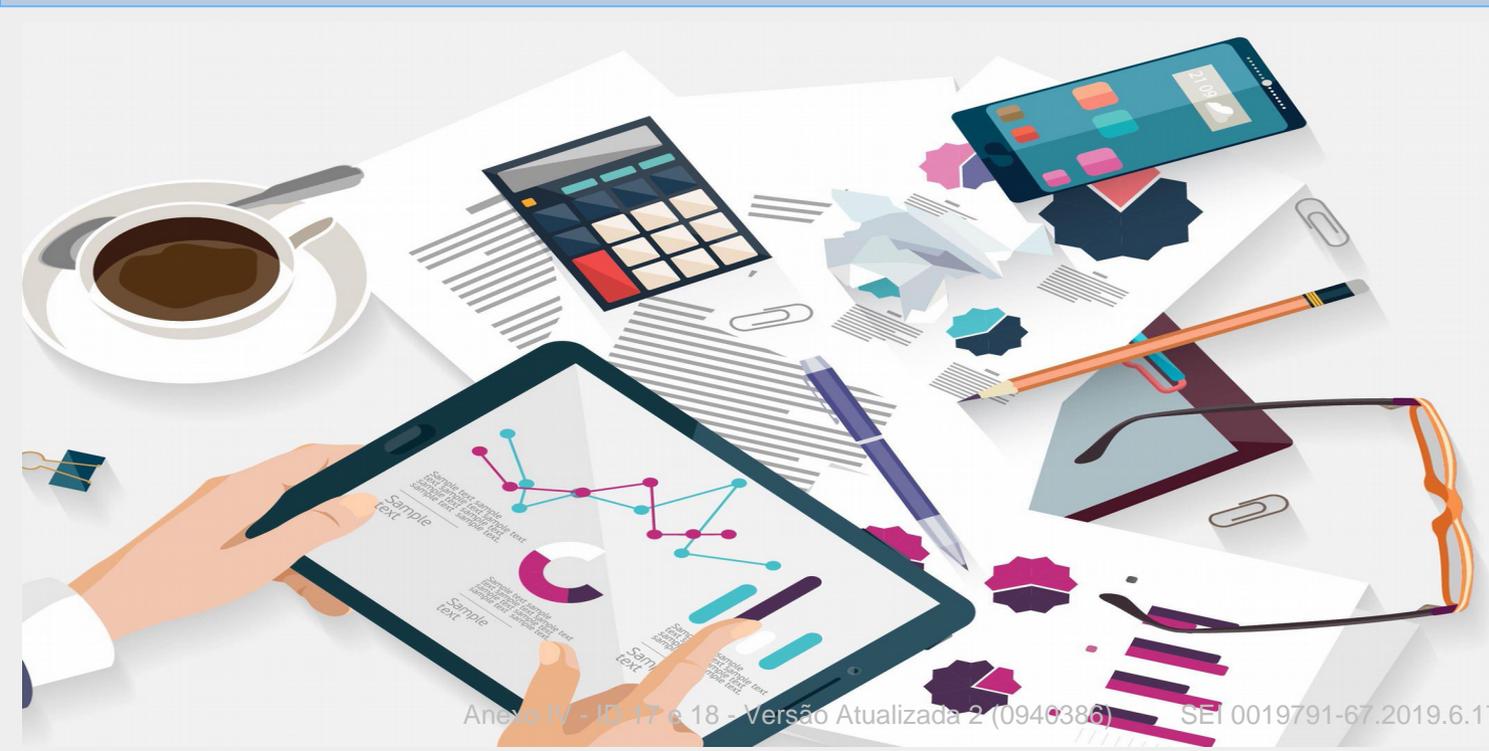
## **Contribuições :**

Proatividade da CSI que deu início ao atendimento antes da publicação da nova PSI da Justiça Eleitoral e a dedicação dos membros da comissão.

# Resultados Estratégicos

1º Quadrimestre/2019

*Assistência de Gestão Socioambiental*





# ID 17

Meta PEI: 100%

## • Finalidade:

– Medir o desempenho percentual de alcance das metas temáticas constantes no Plano de Logística Sustentável do TRE-PE.

## • Benefícios a serem gerados:

– Promover a economia de recursos, bem como subsidiar a administração na aplicação dos mesmos e tomada de decisões dentro dos requisitos da sustentabilidade.

## • Meta para o 1º Quadrimestre:

– Atingir 100% das metas temáticas estabelecidas para o período.



# ID 18

Meta PEI: 100%

## •Finalidade:

- Medir o percentual de indicadores monitorados pelo PLS-TRE-PE em relação ao estabelecido pelo CNJ na Res. n° 201/2015.

## •Benefícios a serem gerados:

- Monitoramento das ações PLS-TRE-PE.

## •Metas para o 1º Quadrimestre:

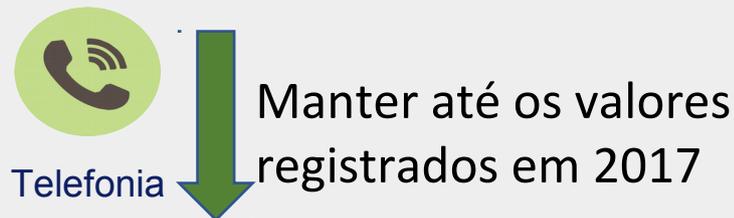
- Monitorar 100% dos indicadores do PLS-Jud



# Metas propostas

(Aferição Quadrimestral)

## Temas componentes do ID 17





# Metas propostas

(Aferição Anual)

## Temas componentes do ID 17

- Alcançar no mínimo 30% e 10% dos servidores com ações de Qualidade de Vida no Trabalho, nos anos 2019 e 2020, respectivamente.
- Alcançar no mínimo 10% e 5% dos servidores com ações de inclusão de pessoas com deficiência, nos anos 2019 e 2020, respectivamente.
- Alcançar no mínimo 10% e 5% dos servidores com ações solidárias/voluntariado, nos anos 2019 e 2020, respectivamente.
- Alcançar no mínimo 30% e 10% dos servidores com ações de Capacitação e Sensibilização Socioambiental, nos anos 2019 e 2020, respectivamente.
- Manter o consumo de água envasada nos patamares registrados em 2019 e 2020.
- Realizar, no mínimo, 10% e 12% das contratações com critérios de sustentabilidade na vertente ambiental, nos anos 2019 e 2020, respectivamente.



# Novos Indicadores

## (Prêmio CNJ)

Indicadores que compõem o **Índice de Desempenho Socioambiental (IDS)**:

- **Consumo de energia elétrica (Kwh) *per capita***, medindo assim o consumo relativo de energia em relação ao total de trabalhadores do órgão;
- **Consumo de água (m3) *per capita***, medindo assim o consumo relativo de água e esgoto, em relação ao total de trabalhadores do órgão;
- **Número usuários por veículo**, pela razão entre o total de trabalhadores do órgão e o total de veículos próprios ou locados (inclusive veículos para magistrados, de serviço ou de carga);
- **Consumo de copos descartáveis *per capita***, pela razão entre o número de centos de copos para água e para café e o total de trabalhadores do órgão;
- **Consumo de papel *per capita***, com o cômputo do total de papel utilizado, em resmas, em relação ao total de trabalhadores do órgão;



# Novos Indicadores

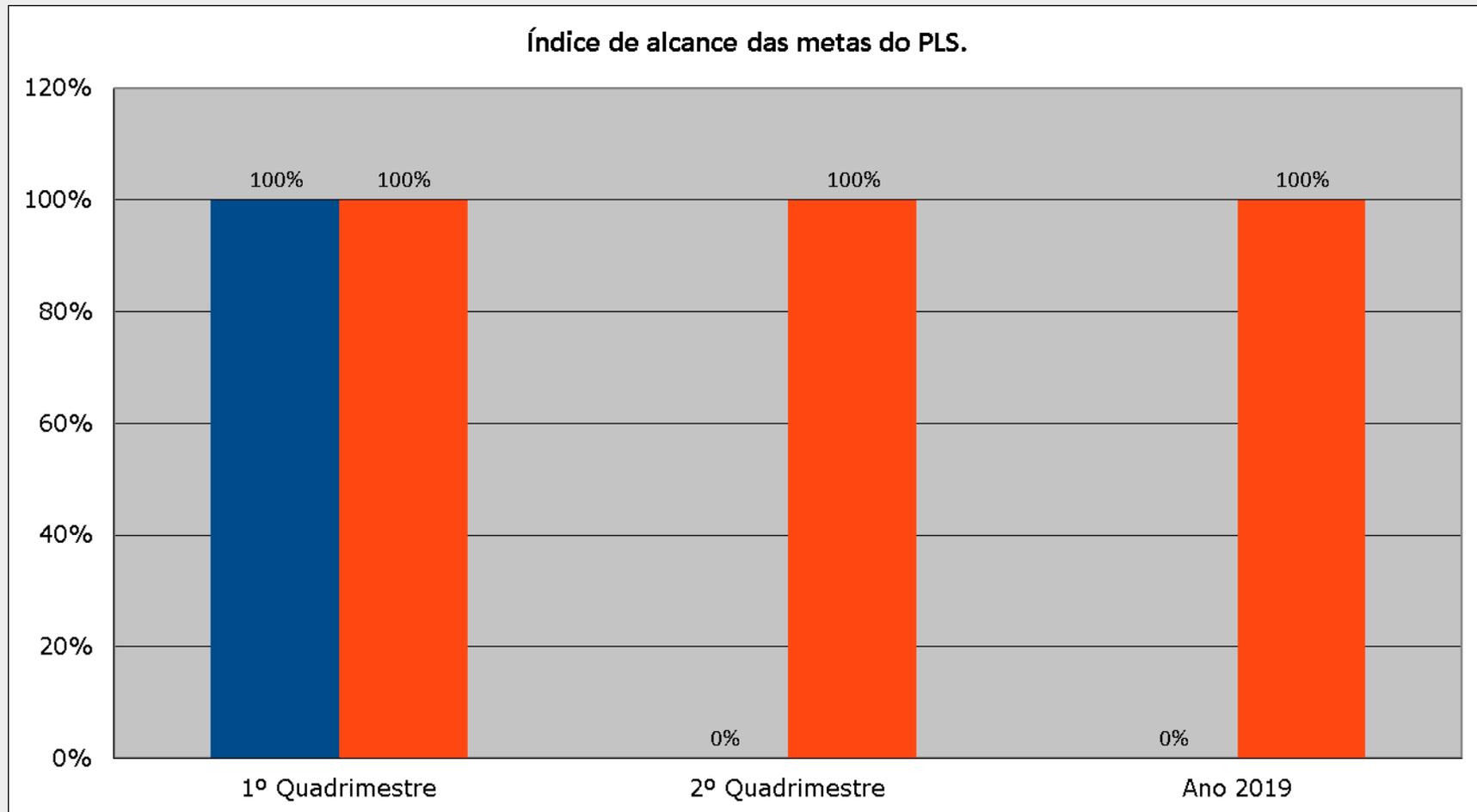
## (Prêmio CNJ)

- **Destinação de papel para reciclagem** em relação ao total de papel consumido, de forma a evitar a valorização dos tribunais que destinam muito papel em razão do alto consumo;
- **Consumo de água envasada descartável per capita** pela razão entre o volume de garrafas de água mineral descartáveis o número de trabalhadores do órgão.
- **Participação relativa em ações de qualidade de vida** que representa o percentual da força de trabalho que participou de ações de qualidade de vida no trabalho (participações em ações de qualidade de vida dividido pelo produto entre total de trabalhadores do órgão e o número de ações realizadas)

Observações constantes do 3º Balanço Socioambiental:

- ✓ Na escolha dos indicadores foi levado em consideração o grau de qualidade e confiabilidade dos dados prestados pelos tribunais, descartando-se assim variáveis com dificuldade de preenchimento ou com grande grau de inconsistências/indisponibilidade.
- ✓ Não foi considerado o consumo de água retornável (galão), em razão da existência de localidades com água imprópria para consumo por meio de filtros.

# ID 17



Consultar CNJ sobre item copos de papel, vez que são recicláveis em curto prazo e, no nosso entendimento, não deveriam ser considerados no ID copos descartáveis, em conjunto com os copos plásticos.

Considerando que compõe o IDS (CNI), será melhor estudado.

# Energia elétrica



Meta prevista	Resultado alcançado (x 2017)	
Reduzir em 2% o consumo de energia elétrica, em relação ao ano de 2017.	Gastos	Consumo
	 R\$ 10.202,32 (+1,6)	 100.202,15 Kwh (-9,7%)

- **Em termos financeiros, a economia corresponde a 39,7% do total pago em abril/2019**
- **Economia no consumo é correspondente ao consumo de 78 prédios do TRE no mês de abril/2019.**
- **Estimativa do Gasto evitado no período: R\$ 81.346,25**



# Água e esgoto

Meta prevista	Resultado alcançado (x 2017)	
Reduzir em 5% o consumo de água, em relação ao ano de 2017.	Gastos	Consumo
	 R\$ 32.198,40 (-28,4%)	 3.527m <sup>3</sup> (-37,8%)

- **Em termos financeiros, a economia** no consumo de água **corresponde a 94,3%** do total pago em março + abril/2019
- **Economia em m<sup>3</sup>** é correspondente ao **consumo de todos os prédios do TRE por 56 dias.**
- Estimativa do **Gasto evitado** no período: **R\$ 80.574,73**

# Telefonia



Meta prevista	Resultado alcançado
<b>Manter</b> os gastos com telefonia fixa e móvel até os valores registrados em 2017.	<b>Gastos</b>
	 R\$ 38.808,98* (-41,81%)

\*80,8% da economia foi obtida com a telefonia fixa

# Insumos de impressão

Meta prevista	Resultado alcançado	
Reduzir em 10% o quantitativo de suprimentos de impressão, em relação ao registrado em 2017.	Gastos	Consumo
	 R\$ 149.460,40 (-83,1%)	 158 unidades (-22,7%)

# Papel de impressão

Meta prevista	Resultado alcançado (x 2017)	
<b>Reduzir em 10%</b> o consumo de papel para impressão (A4), em relação ao registrado em 2017.	Gastos	Consumo
	 R\$ 2.613,82 (-12,3)	 418 resmas (-25,3%)

Estimativa do **Gasto evitado** no período: R\$ 6.720,00

# Copos descartáveis



Meta prevista	Resultado alcançado	
<p><b>Reduzir em 20%</b> o consumo de copos descartáveis (plásticos) no TRE-PE, em relação ao registrado em 2017.</p>	<p><b>Gastos (copos plásticos)</b></p>	<p><b>Consumo (copos plásticos)</b></p>
	<p>↓ R\$ 0,00 (-100%)</p>	<p>↓ Zero (-100%)</p>
	<p><b>Gastos (copos de papel)*</b></p>	<p><b>Consumo (copos de papel)*</b></p>
	<p>R\$ 192,36</p>	<p>3.000 copos</p>

\* Sem linha de base para copos de papel

- **Em termos financeiros, houve economia de R\$ 2.185,82** no gasto com copos plásticos descartáveis e de **R\$ 1.993,46** nos gastos com copos descartáveis dos dois tipos.
- No consumo houve redução de **110.900 copos plásticos descartáveis**.

# Combustíveis

Meta prevista	Resultado alcançado	
Reduzir em 20% o consumo (em litros) em relação ao registrado em 2017.	Gastos	Consumo
	 R\$ 16.351,04 (-15,4%)	 7.817,04 litros (-25,70%)

Estimativa do **Gasto evitado** no período: **R\$ 27.359,50**

(parâmetro: preço médio R\$ 3,50)

# Apresentação da Análise Crítica

.Fatores que contribuíram ou dificultaram o alcance da meta estabelecida:

.Contribuíram

- Atuação e apoio da Gestão Socioambiental às Unidades no desenvolvimento do PLS;
- Rotina instituída para captação dos dados;
- Maior familiaridade dos servidores com o PLS e resultados positivos obtidos nos anos anteriores, promovendo maior engajamento;
- Feedback às Unidades (análises críticas feitas pela AGS), auxiliando na tomada de decisão pelos gestores;
- Decisões baseadas em análises de dados.

.Dificultaram

- Variedade na forma de registro de dados e envio de relatórios das fontes primárias (planilhas, pdf, texto);
- Ausência de um sistema e uma plataforma que reúna os dados do PLS-Jud e permita rápida análise.

# Apresentação da Análise Crítica

## .Análise de impacto:

### Estimativa do Gasto evitado no 1º Qd/2019 :



Tema	R\$
Energia elétrica	R\$ 81.346,25
Água e esgoto	R\$ 80.574,73
Telefonia (móvel e fixa)	R\$ 38.808,98
Insumos de impressão	R\$ 149.460,40
Papel para impressão	R\$ 6.720,00
Copos descartáveis de plástico	R\$ 1.993,46
Combustíveis	R\$ 27.717,33
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 386.621,15</b>

# Apresentação da Análise Crítica

## •Análise de impacto:

- Adoção de novas práticas que refletem um cuidado cada vez maior com os bens naturais e com os recursos públicos;
- Grande economia financeira, possibilitando a adoção de cortes impostos, sem que se tenha registrado grandes abalos;
- Melhoria da imagem institucional.



# Indicador 18

## •Finalidade:

–Medir o percentual de indicadores monitorados pelo PLS-TRE-PE em relação ao estabelecido pelo CNJ na Res. nº 201/2015.

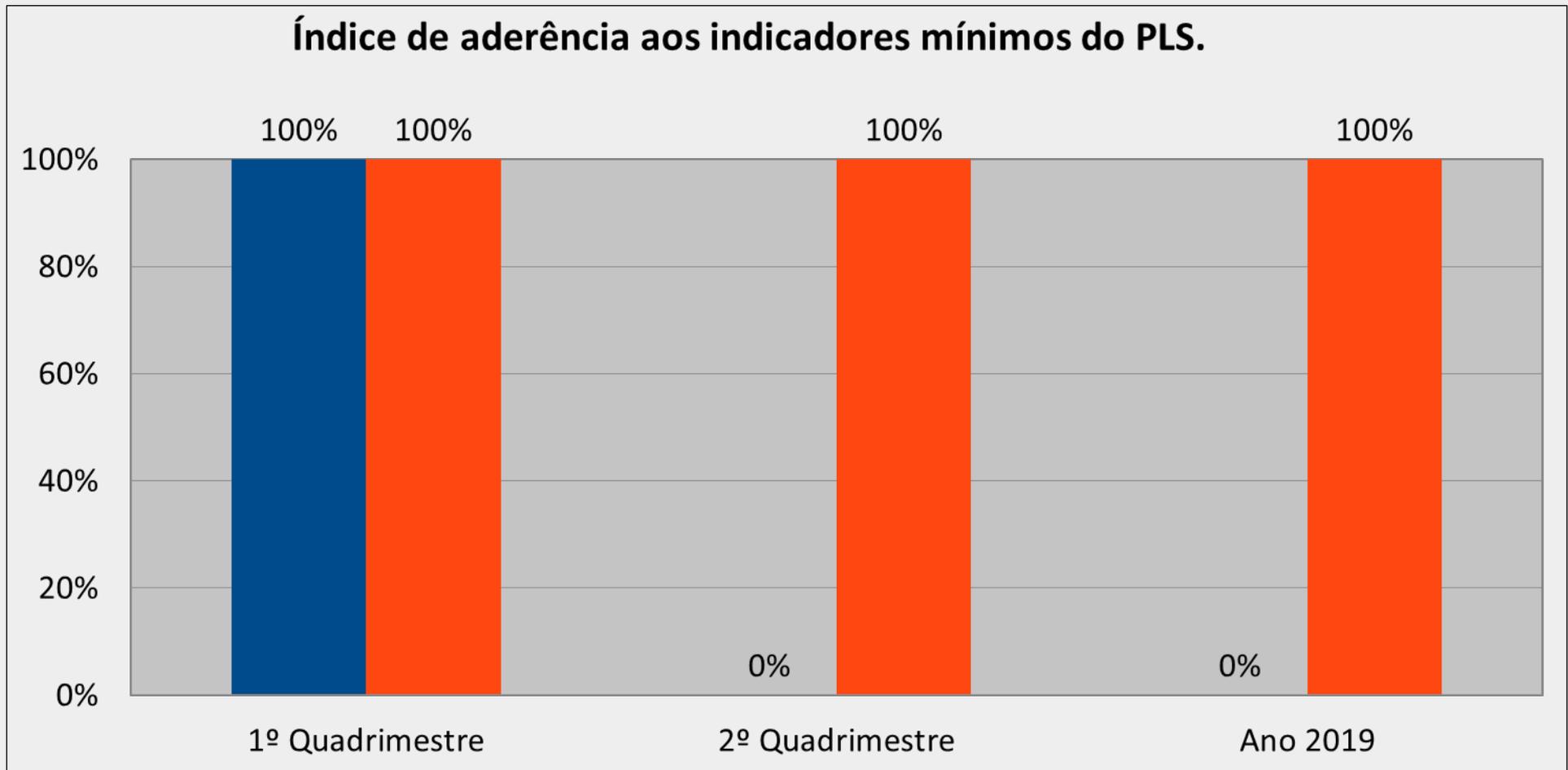
## •Benefícios a serem gerados:

– Monitoramento das ações PLS-TRE-PE.

## •Metas para o 1º Quadrimestre:

–Monitorar 100% dos indicadores do PLS-Jud

# ID 18



# Indicador 18

## •Fatores que contribuíram ou dificultaram o alcance da meta estabelecida:

- Atuação e apoio da Gestão Socioambiental às Unidades;
- Rotina instituída para captação dos dados;
- Maior familiaridade dos servidores com o PLS e resultados positivos obtidos nos anos anteriores, promovendo maior engajamento;
- Feedback às Unidades (análises críticas feitas pela AGS, auxiliando na tomada de decisão).

## •Análise de impacto:

- Maior integração entre os setores;
- Maior empoderamento do tema Sustentabilidade e reconhecimento gradual das inter-relações.

## CRONOGRAMA PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA PRESIDÊNCIA

**Prazo para disponibilização do RGP – 16 de agosto de 2019**

Ord.	Etapa	Prazo	Responsável
1.	Definir os temas que devem constar no Relatório de Gestão da Presidente	5.jul.19	ASPLAN
2.	Dar suporte à Presidência para priorização de informações que irão compor o RGP	5.jul.19	DG
3.	Definir a estrutura da informação para lançamento no RGP	5.jul.19	ASPLAN
4.	Estruturar as informações priorizadas pela Presidência	2.ago.19	Unidades Administrativas
5.	Realizar análise crítica das informações enviadas	9.ago.19	ASPLAN ASCOM
6.	Realizar análise ortográfica dos textos enviados	9.ago.19	<i>Definir responsável</i>
7.	Diagrama RGP na página da internet	9.ago.19	STIC ASCOM
8.	Disponibilizar o RGP para Presidência	16.ago.19	ASCOM



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO  
Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010904 - Recife - PE

## CERTIDÃO Nº 8707/2019 - TRE-PE/PRES/DG/COGEST

Certifico que, na Ata de Reunião COGEST nº 24/2019 (doc.0928691), estão evidenciadas as deliberações tomadas na reunião do Comitê de Gestão Estratégica - COGEST, ocorrida no dia 28/06/2019, da qual participaram e anuíram com os seus termos os servidores deste tribunal ali identificados.

Recife, 18 de julho de 2019.

Isabela Landim

Diretora-Geral



Documento assinado eletronicamente por **ALDA ISABELA SARAIVA LANDIM LESSA, Diretor(a) Geral**, em 23/07/2019, às 18:33, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0948490** e o código CRC **CBDB38C5**.

0019791-67.2019.6.17.8000

0948490v3