

Instituto Nacional de  
Tecnologia da Informação

# Relatório de Desempenho do Planejamento Estratégico – RDPE

Exercício de 2020

# **Instituto Nacional de Tecnologia da Informação -ITI**

## **Diretor-Presidente**

CARLOS ROBERTO FORTNER

## **Diretor de Infraestrutura de Chaves Públicas**

Maurício Augusto Coelho

## **Diretor de Auditoria, Fiscalização e Normalização**

Pedro Pinheiro Cardoso

## **Procurador Federal Chefe**

Alexandre Munia Machado

## **Coordenador-Geral de Planejamento, Orçamento e Gestão**

Ricardo Ferri Conzatti

## **Comitê de Governança do Planejamento Estratégico**

Cláudio da Silva Lima – COPOM

Ruy César Ramos Filho – GABIN

Jorge Carvalho de Oliveira – CGNPE

José Rodrigues Gonçalves Júnior - CGISI

Felipe Bimbato Rodrigues– COTIC

## Sumário Geral

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS .....	5
3. IDENTIDADE ESTRATÉGICA .....	6
4. AVALIAÇÃO GERAL DE DESEMPENHO.....	7
5. DESEMPENHO DOS INDICADORES .....	9

## Sumário de Figuras

Figura 1 Mapa Estratégico 2019-2022 .....	7
Figura 2 - Painel de Bordo – Visão Indicadores Estratégicos .....	9

## **1. Apresentação**

Este Relatório de Desempenho do Planejamento Estratégico – RDPE é o documento que indica os níveis de alcance dos objetivos estratégicos, sendo composto:

- a) da avaliação geral de desempenho à luz da ponderação do peso de cada objetivo estratégico;
- b) das metas dos indicadores de desempenho, com a avaliação dos resultados alcançados e das causas de eventuais desvios;
- c) das medidas de ajuste e correção de eventuais desvios em cada segmento.

## **2. Direcionadores Estratégicos**

Os direcionadores estratégicos do PE-ITI 2019-2022 orientam a ação do Instituto e tiveram como foco principal a ampliação do uso da certificação digital ICP Brasil e as novas tecnologias associadas à identificação e assinatura digital para melhor atender ao cidadão.

Os direcionadores estratégicos do PE-ITI 2019-2022 são os seguintes:

- I. Prover soluções tecnológicas para a prestação de serviços digitais confiáveis;
- II. Massificar a certificação digital padrão ICP Brasil e novas tecnologias associadas à identificação e assinatura digital;
- III. Disseminar e fomentar o uso das tecnologias de assinatura digital para os documentos eletrônicos;
- IV. Fomentar acordos internacionais para interoperabilidade de Infraestruturas de Chaves Públicas e reconhecimento mútuo de assinaturas digitais;

### **3. Identidade Estratégica**

#### **NEGÓCIO**

Tecnologias e serviços para segurança e confiança digital.

#### **MISSÃO**

Atuar na inovação, regulação e provimento de soluções tecnológicas que garantam segurança e confiança digital a documentos e transações eletrônicas.

#### **VISÃO**

Ser referência nacional e internacional em tecnologias para segurança e confiança digital.

#### **VALORES**

- ✓ Ética
- ✓ Transparência
- ✓ Integridade
- ✓ Responsabilidade Social
- ✓ Segurança Técnica
- ✓ Segurança Jurídica
- ✓ Inovação

#### 4. Avaliação geral de desempenho

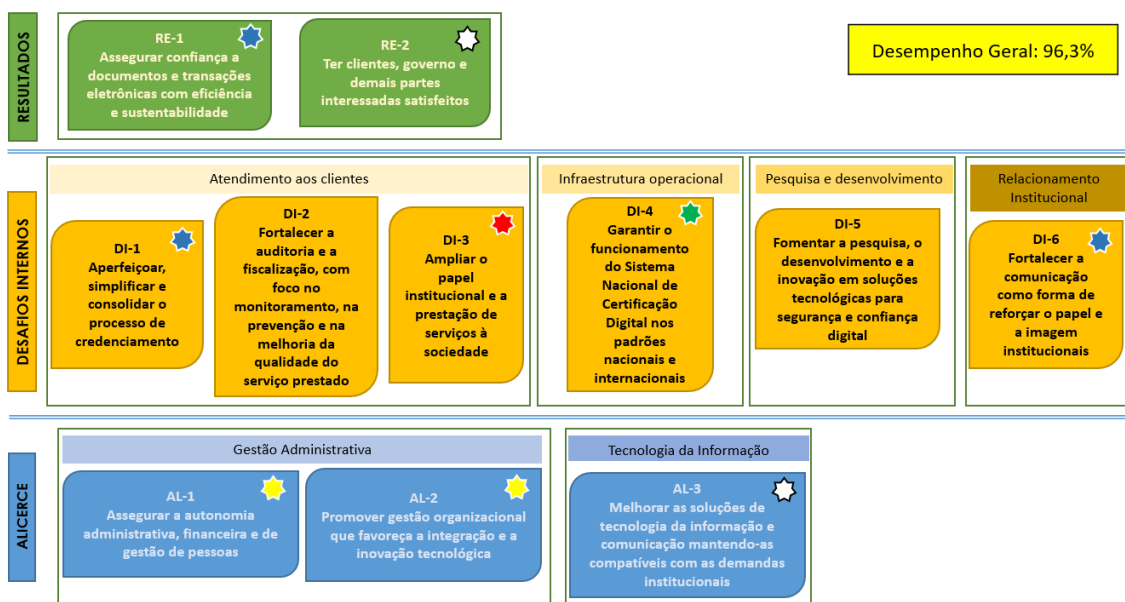


Figura 1 Mapa Estratégico 2019-2022

A avaliação geral de desempenho à luz da ponderação do peso de cada objetivo estratégico apresenta um resultado de 96,3%.

Dos 11 objetivos estratégicos, temos a seguinte situação:

- 3 objetivos apresentaram desempenho acima de 102% (azul). Sendo: RE – 1, DI – 1; e DI – 6;
- 2 objetivos apresentaram desempenho entre 90% e 102% (verde). Sendo: DI – 4; e AL – 3;
- 2 objetivos apresentaram desempenho entre acima de 80% e abaixo de 90% (amarela) Sendo: AL – 1; e AL – 2
- 1 objetivo apresentou desempenho abaixo de 80% (vermelho). RE – 1, pois índice ainda estava em fase de aperfeiçoamento;
- 2 objetivos não foram medidos (branco). Trata-se dos objetivos (RE-2), referente ao índice (ISA – Índice de Satisfação) e o outro (AL-3), cujo índice é o (IET-Índice de execução de projetos de TIC), ambos em fase de aperfeiçoamento, razão pela qual não houve aferição; E
- Os outros 3 objetivos estratégicos (DI- 2; DI – 3 e DI – 5) não foram medidos por não possuírem indicadores vinculados.

A avaliação geral de desempenho é realizada com base no comportamento dos indicadores de desempenho, conforme critérios a seguir:

- Variação maior que 2% da meta: AZUL
- Variação entre -10 e 2% da meta: VERDE
- Variação entre -20 e -10% da meta: AMARELO
- Variação menor que -20% da meta: VERMELHO
- Não medido: BRANCO



## 5. Desempenho dos indicadores

O painel a seguir apresenta os resultados dos indicadores estratégico no primeiro semestre de 2020, cujos resultados detalhados, análises e justificativas serão detalhadas na sequência.

Indicador	Peso	Polaridade	Frequência	Representação	Área	Responsável	Ramal	Mês	Meta	Realizado	Desempenho
ISC - Índice de serviços e aplicações com uso de certificação digital	40%	+	Anual	%	ASESP	Ruy	3933	dez/20	10	10,5	105,0
IFC - Índice de fraude por certificados emitidos	60%	-	Mensal	%	CGAFI	Maurício	3873	dez/20	0,0034%	0,0046%	64,71
ISA - Índice de satisfação	100%	+	Anual	%	ASCOM	Brenda	3929	dez/20	N.M	N.M	
ITC - Índice de tempo médio de credenciamento	100%	-	Trimestral	Qtd de dias	CGAFI	André	3873	dez/20	145	141	102,76
IDC - Índice de disponibilidade da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil	100%	+	Mensal	%	CGISI	Gonçalves	3941	dez/20	99,99%	100,00%	100,0
IEC - Índice de exposição em canais de comunicação	100%	+	Trimestral	%	ASCOM	Brenda	3929	dez/20	18,3%	35,0%	191,3
EOR - Execução do orçamento	60%	+	Mensal	%	COPOM	Cláudio	3889	dez/20	95,00%	82,99%	87,4
IOP - Índice de otimização de processos	100%	+	Trimestral	%	COPOM	Cláudio	3889	dez/20	48%	49%	102,9
IAT - Índice de atendimento às demandas de TIC	50%	+	Mensal	%	COTIC	Felipe	3810	dez/20	99,70%	99,99%	100,3
IET - Índice de execução de projetos de TIC	50%	+	Semestral	%	COTIC	Felipe	3810	dez/20	75%	0%	

Figura 2 - Painel de Bordo – Visão Indicadores Estratégicos

### Objetivo Estratégico RE-1 – Assegurar confiança a documentos e transações eletrônicas com eficiência e sustentabilidade

#### Indicador ISC – Índice de serviços e aplicações com uso de certificação digital

Indicador	Peso	Polaridade	Frequência	Representação	Área	Responsável	Ramal	Mês	Meta	Realizado	Desempenho
ISC - Índice de serviços e aplicações com uso de certificação digital	40%	+	Anual	%	ASESP	Ruy	3933	dez/20	10	10,5	105,0

O indicador ISC mede o comportamento da curva de ampliação dos titulares de certificados aptos a utilizar serviços e aplicações com uso de certificação digital.

Trata-se de um mecanismo de avaliação do comportamento da confiança a documentos e transações eletrônicas.

O resultado é obtido pela relação entre a quantidade de titulares de certificados aptos para utilizar serviços e aplicações do ano corrente (2020) e a quantidade de titulares de certificados aptos para utilizar serviços e aplicações no ano anterior.

O ISC é medido anualmente, e em 2020 apresentou uma variação positiva de 10,5%, conforme dados da emissão apurada para o exercício.

Ano	Certificados ativos	Taxa
2019	8.880.365	14,1%
2020	9.813.657	10,5%

Observa-se pelos números apresentados que, por conta da pandemia do COVID-19, ocorreu uma redução no crescimento relativo ao período anterior. A manutenção do crescimento do sistema se justifica, em parte, porque várias transações passaram a ser eletrônicas por conta das restrições sanitárias. Além disso, o setor da saúde, o mais demandado no momento da pandemia, passou a utilizar a prescrição eletrônica como alternativa segura para teleatendimentos (telemedicina), inclusive com legislação a respeito, emitida pelos órgãos competentes como ANVISA, Ministério da Saúde, Conselhos Profissionais, entre outros.

Não se observa nenhuma ação corretiva, visto que o crescimento está dentro da meta esperada.

Informa-se que foram feitos ajustes da contabilização dos certificados emitidos para cada ano, a partir de 2016. E por isso necessário rever a meta de 30% para 10% já que o valor anterior estava baseado em dados não atualizados gerando uma falsa premissa que o crescimento real do sistema fosse de mais de 30%. Com a atualização pode-se perceber que o crescimento dos últimos 5 anos esteve na faixa de 10%.

Embora o acompanhamento sistemático de certificados emitidos tenha se iniciado em 2016, pois antes não havia normativos que determinassem a informação sobre certificados emitidos, a implementação efetiva, bem como o acompanhamento mais sistemático dos dados iniciou-se em 2018.

#### Indicador IFC – Índice de fraude por certificados emitidos

Indicador	Peso	Polaridade	Frequência	Representação	Área	Responsável	Ramal	Mês	Meta	Realizado	Desempenho
IFC-Índice de fraude por certificados emitidos	60%	-	Mensal	%	CGAFI	Maurício	3873	dez/20	0,0034%	0,0046%	64,71

O indicador IFC mede a incidência de fraudes em certificados digitais comparativamente a quantidade de certificados emitidos. Trata-se de um indicador que reforça a confiança a documentos e transações eletrônicas.

O resultado é obtido pela relação entre a quantidade de fraudes detectadas e a quantidade de certificados emitidos.

O IFC, que é medido mensalmente, tinha como meta até o mês de dezembro o índice de 0,0034%. O resultado do ano de 2020 apresenta um índice de 0,0046%, com um desempenho de 64,71% da meta estabelecida para o ano.

Ações de melhoria necessitam ser implementadas para o atingimento da meta. Houve melhoria no desempenho em relação a 2019, porém insuficiente para alcançar o patamar desejado. Em outubro de 2020 foi aprovada modificação normativa para aprimoramento dos Prestadores de Serviços Biométricos – PSBios, portanto, em 2021 os reflexos dos novos controles serão avaliados novamente.

### **Objetivo Estratégico RE-2 – Ter clientes, governo e demais partes interessadas satisfeitos**

#### Indicador ISA – Índice de satisfação

Indicador	Peso	Polaridade	Frequência	Representação	Área	Responsável	Ramal	Mês	Meta	Realizado	Desempenho
ISA - Índice de satisfação	100%	+	Anual	%	ASCOM	Brenda	3929	dez/20	N.M	N.M	

O indicador ISA mede o nível de satisfação mediante aplicação de pesquisa junto ao público de interesse dos serviços do ITI (clientes, governo, cidadão, agentes públicos de destaque, dentre outros). Estava previsto que, no primeiro ano seria elaborada e aplicada a pesquisa, para o estabelecimento de metas de desempenho para os anos seguintes.

O resultado a ser apurado mediante pesquisa de satisfação, que abranja os principais aspectos de qualificação dos serviços oferecidos pelo ITI.

Todavia, em face do atual cenário, não foi possível elaborar e realizar a pesquisa e rever a estrutura do indicador. A definição de meta que estava planejada para ser realizada em agosto de 2020 não foi possível.

Nesse sentido, não há, até o presente momento perspectiva de organizar todo o processo em função do atual cenário da pandemia, com a manutenção do isolamento.

## Objetivo Estratégico DI-1 – Aperfeiçoar, simplificar e consolidar o processo de credenciamento

### Indicador ITC – Índice de tempo médio de credenciamento

Indicador	Peso	Polaridade	Frequência	Representação	Área	Responsável	Ramal	Mês	Meta	Realizado	Desempenho
ITC - Índice de tempo médio de credenciamento	100%	-	Trimestral	Qtd de dias	CGAFI	André	3873	dez/20	145	141	102,76

O indicador ITC mede o tempo médio de credenciamento apurado ao longo do exercício. O prazo é ponderado por tipo de credenciamento, em função dos prazos específicos para cada caso.

O resultado é obtido pela relação entre o tempo médio de credenciamento executado e o tempo de credenciamento definido em norma.

O ITC, que é medido trimestralmente, tinha como meta para ano de 2020 uma média ponderada de 145 dias. O resultado do exercício apresenta uma média de 141 dias com um desempenho de 102,76% em relação à meta.

Durante o exercício de 2020, houve o credenciamento de ACs de primeiro nível e de segundo nível. Ocorrendo no primeiro trimestre 1(um) credenciamento de AC1 e 2(dois) de AC2.

No segundo trimestre houve 2(dois) credenciamentos de AC2.

No terceiro trimestre, ocorreram 7(sete) credenciamentos de AC2.

Já no quarto trimestre, foram 2(dois) credenciamentos de AC1 e 3(três) credenciamentos de AC2.

O tempo médio de credenciamento de ACs aumentou em comparação com os anos anteriores, estando dentro do tempo estipulado pela norma.

Cabe destacar o aumento expressivo no volume de credenciamento de AC em 2020, totalizando 17 ACs. Entretanto, com o crescimento na quantidade de pedidos de credenciamento de AC1 e AC2, aliado à manutenção ou até redução da força de trabalho da CGAF, aponta para dificuldades em cumprimento da meta para o ano de 2021.

Considerando que as Instalações Técnicas Secundárias - ITS foram extintas, foi inserida na planilha de acompanhamento o credenciamento simplificado/novas vinculações. O desempenho de credenciamento, mostrou-se satisfatório, superando a meta estabelecida 2,76%, mesmo com o período de incidência da Pandemia de COVID 19, que alterou a forma de trabalho, antes apenas presencial, para

a modalidade mista, presencial e home office, não apresentando modificação significativa no desempenho do ITI no atendimento aos pedidos de credenciamento.

Importa observar que as médias foram obtidas a partir do Relatório de Credenciamento, que é realizado mensalmente pela DAFN, podendo haver, portanto, alguma discrepância com os números publicados no site do ITI, pois ela contabiliza a ocorrência de descredenciamento, podendo apresentar divergência com o efetivamente credenciado no período.

### **Objetivo Estratégico DI-3 – Ampliar o papel institucional e a prestação de serviços à sociedade**

Não foi medido por não haver há indicadores vinculados.

### **Objetivo Estratégico DI-4 – Garantir o funcionamento do Sistema Nacional de Certificação Digital nos padrões nacionais e internacionais**

#### Indicador IDC – Índice de disponibilidade da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil

Indicador	Peso	Polaridade	Frequência	Representação	Área	Responsável	Ramal	Mês	Meta	Realizado	Desempenho
IDC - Índice de disponibilidade da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil	100%	+	Mensal	%	CGISI	Gonçalves	3941	dez/20	99,99%	100,00%	100,0

O indicador IDC mede a disponibilidade da infraestrutura de chaves públicas brasileira – ICP-Brasil, nos termos do – Documento Principal da ICP-Brasil - DOC-ICP-01 e relatório de disponibilidade.

Deve ser equivalente a 99,99% (noventa e nove inteiros e noventa e nove décimos por cento) do tempo, considerando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante o exercício.

O resultado é obtido conforme DOC-ICP-01 e relatório de disponibilidade.

Em virtude da alta disponibilidade exigida pelas normas da ICP-Brasil (99,99%), no ambiente seguro principal da AC Raiz, são mantidas duas infraestruturas de rede e internet completamente independentes entre si e também independentes daquela do ambiente seguro de contingência com administração e gerenciamento realizados pelos técnicos do próprio ITI.

Além disso, o ITI mantém contrato com empresa especializada para manutenção preventiva e corretiva dos subsistemas do ambiente seguro da AC Raiz, que são monitorados em regime 24x7 por equipe especializada.

Logo, os resultados do 1º e 2º semestre de 2020 apresentam uma disponibilidade de 100,00%, com um desempenho de 100,0% em relação à meta, indicando a manutenção da disponibilidade prevista.

### **Objetivo Estratégico DI-6 – Fortalecer a comunicação como forma de reforçar o papel e a imagem institucionais**

#### Indicador IEC – Índice de exposição em canais de comunicação

Indicador	Peso	Polaridade	Frequência	Representação	Área	Responsável	Ramal	Mês	Meta	Realizado	Desempenho
IEC - Índice de exposição em canais de comunicação	100%	+	Trimestral	%	ASCOM	Brenda	3929	dez/20	18,3%	35,0%	191,3

O indicador IEC mede a exposição do ITI em redes sociais, demonstrando o crescimento da quantidade de seguidores.

O resultado é obtido pela relação entre a quantidade de seguidores em redes sociais (facebook, twitter, instagram e youtube) do ano atual, pela quantidade de seguidores em redes sociais no ano anterior.

O IEC, que é medido trimestralmente, tinha como meta para o exercício de 2020 um crescimento de 18,3%, o que equivale ao alcance de 13.644 seguidores.

Neste período, o ITI alcançou um total de 17.566 seguidores nessas redes sociais, sem considerar o número de seguidores da rede LinkedIn, correspondendo a um crescimento de 25,30%, em relação aos seguidores de 2019, que totalizaram 14.019.

No geral, houve um desempenho de 109,00% em relação à meta, considerando o total 17.978 seguidores, em 2019, com LinkedIn, comparado com 37.633 seguidores de 2020.

O trabalho de planejamento, a análise das possibilidades e oportunidades de comunicação, bem como a implantação de novos formatos de posts, produção de conteúdo e acompanhamento sistemáticos das redes resultou no atingimento da meta.

Observou-se, que o crescimento dos números e da presença do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI demonstram que a estratégia de comunicação institucional implantada está correta.

A criação do perfil do Instituto no LinkedIn, foi um dos motivos para o atendimento da meta proposta.

O crescimento de 109,00% registrado ao longo do ano, é um dado que demonstra que o planejamento das ações de comunicação está adequado à difusão das atividades da autarquia e construção da imagem institucional.

Destaca-se que, no cenário atual, com o isolamento social, a interação pelas redes é uma oportunidade para o incremento dos números de seguidores e de interações.

### **Objetivo Estratégico AL-1 – Assegurar a autonomia administrativa, financeira e de gestão de pessoas**

#### Indicador EOR – Execução do orçamento

Indicador	Peso	Polaridade	Frequência	Representação	Área	Responsável	Ramal	Mês	Meta	Realizado	Desempenho
EOR - Execução do orçamento	60%	+	Mensal	%	COPOM	Cláudio	3889	dez/20	95,00%	82,99%	87,4

O indicador EOR mede a execução do orçamento autorizado ao longo do exercício. É uma medida de eficiência quanto à aplicação dos recursos necessários ao desenvolvimento do ITI.

O resultado é obtido pela relação entre o valor de execução do orçamento e o valor do orçamento autorizado.

O EOR, que é medido mensalmente, tinha como meta até o mês de dezembro uma execução de 95%.

Registra-se que foi empenhado o montante de R\$ 29.511.677,00, com as despesas de custeio e investimento (Exceto Benefícios obrigatórios e médicos), o que representa 82,99% em relação à Dotação Atual.

O valor de 100% para empenho não foi alcançado, em razão de licitação em “deserto” e devido ao prazo para atendimento à todas as etapas do processo licitatório.

## Objetivo Estratégico AL-2 – Promover gestão organizacional que favoreça a integração e a inovação tecnológica

### Indicador IOP – Índice de otimização de processos

Indicador	Peso	Polaridade	Frequência	Representação	Área	Responsável	Ramal	Mês	Meta	Realizado	Desempenho
IOP - Índice de otimização de processos	100%	+	Trimestral	%	COPOM	Cláudio	3889	dez/20	48%	49%	102,9

O indicador IOP mede o nível de otimização dos processos internos, como métrica de efetividade na promoção da gestão organizacional. Otimizado é a situação de um processo mapeado, reprojeto e implantado.

O resultado é obtido pela relação entre a quantidade de processos otimizados e a quantidade total de processos.

O IOP, que é medido trimestralmente, tinha como meta para o exercício de 2020 uma execução de 48%. O resultado do período apresenta uma execução de 49,38%, com um desempenho de 102,8% em relação à meta.

No período foram mapeados 29 dos 70 processos previstos para o exercício de 2020, restando 41 a serem mapeados, conforme relação a seguir:

Quantidade	Processo	Mapeado	Macroprocesso	Processo
1	Gerir Comunicação Externa	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Relações Externas
2	Gerir Comunicação Interna	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Relações Externas
3	Gerir Ouvidoria	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Relações Externas
4	Gerir Infraestrutura Tecnológica AC Raiz	Sim	Macroprocesso de Negócios	ICP-BRASIL - Manutenção
5	Gerir Segurança dos Ativos	Sim	Macroprocesso de Negócios	ICP-BRASIL - Manutenção
6	Operar AC Raiz	Sim	Macroprocesso de Negócios	ICP-BRASIL - Operação
7	Gerir Contratos e Convênios	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
8	Gerir Processo Licitatório	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
9	Gerir Orçamento	Sim	Macroprocesso de Governança	Governança - Orçamento
10	Gerir Planejamento Estratégico	Sim	Macroprocesso de Governança	Governança - Planejamento
11	Gerir Processos	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
12	Gerir Projetos	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
13	Gerir Coordenar o PDTIC	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Tecnologia da Informação
14	Realizar Suporte Tecnológico	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Tecnologia da Informação
15	Gerir Competência Gestão de RH	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças



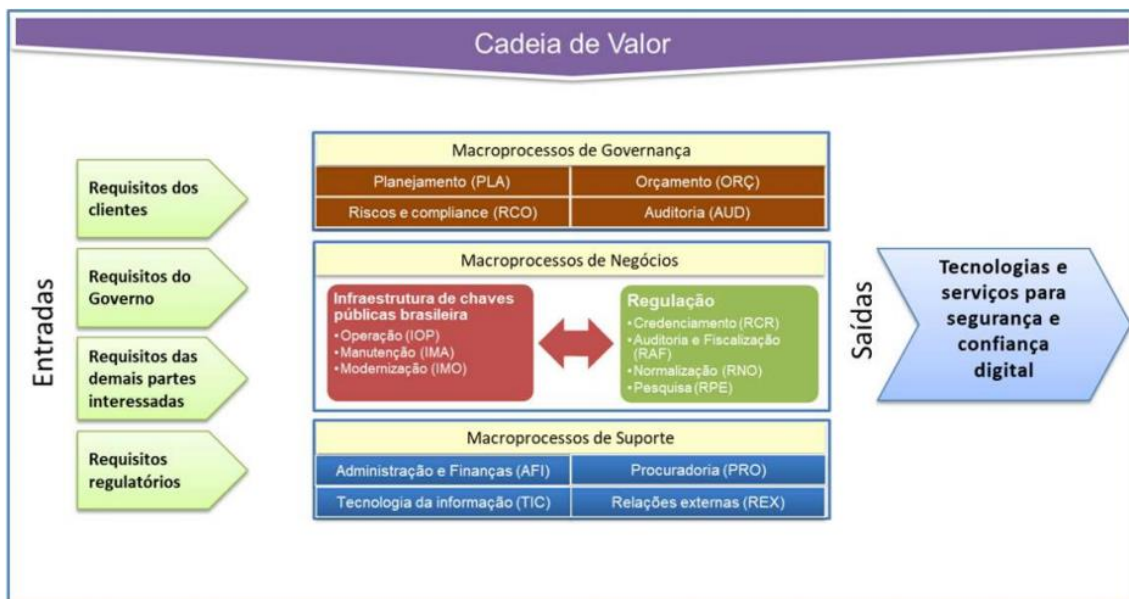
16	Gerir Nepotismo	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
17	Realizar Fiscalização de PSCs	Sim	Macroprocesso de Negócios	Regulação - Credenciamento
18	Gerir Protocolo Criação Processo SEI	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
19	Gerir Fiscalização Administrativa	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
20	Gerir Processo de Pagamentos	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
21	Gerir Prorrogação de Contratos	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
22	Gerir Reajuste de Contratos R R III	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
23	Gerir Processos de Mapeamento	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
24	Gerir Processos de Melhoria	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
25	Gerir Processos de Monitoramento	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
26	Gerir Almoxarifado	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
27	Gerir Manutenção Predial	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
28	Gerir Patrimônio	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
29	Gerir Processos Disciplinares - Protocolo	Sim	Macroprocessos de Suporte	Suporte - Administração e Finanças
1	Gerir Revogação Certificado AC 1	Não		
2	Gerir Reequilíbrio de Contratos R R III	Não		
3	Gerir Repactuação de Contratos R R III	Não		
4	Ciclo de Vida Informações Biométricas	Não		
5	Gerir normas	Não		
6	Gerir Plano de Continuidade da AC Raiz	Não		
7	Gerir riscos	Não		
8	Gerir sala Cofre	Não		
9	Operar Entidade de Auditoria de Tempo	Não		
10	Realizar credenciamento - OS	Não		
11	Acompanhar novas tecnologias	Não		
12	Analisar informações contábeis	Não		
13	Assessorar o Diretor-Presidente	Não		
14	Atender demandas da Imprensa	Não		
15	Controlar tributos e encargos sociais	Não		
16	Controlar veículos	Não		
17	Controlar viagens a serviço	Não		
18	Coordenar a homologação de Sistemas e Equipamentos	Não		
19	Efetuar manifestação jurídica	Não		

20	Elaborar Boletim Interno	Não		
21	Elaborar Lista de Certificados Revogados	Não		
22	Elaborar prestação de contas	Não		
23	Executar manutenção predial	Não		
24	Executar serviços contábeis	Não		
25	Exercer a Assessoria Parlamentar	Não		
26	Gerir acordos internacionais	Não		
27	Gerir benefícios	Não		
28	Gerir Cadastro de Agentes de Registros - CAR	Não		
29	Gerir documentos	Não		
30	Gerir estagiários	Não		
31	Gerir folha de pagamento	Não		
32	Gerir listas de políticas de assinatura	Não		
33	Gerir listas de provedores de serviços confiáveis	Não		
34	Gerir OID	Não		
35	Gerir SIC	Não		
36	Preparar publicações externas	Não		
37	Prestar informações à sociedade	Não		
38	Produzir informações internas	Não		
39	Publicar no DOU	Não		
40	Realizar auditoria interna	Não		
41	Realizar eventos	Não		

### **Projeto: Gestão de processos**

Ementa: Implantar metodologia de gestão de processos, consistindo na seleção, priorização e otimização dos processos da cadeia de valor, bem como na gestão dos riscos associados.

O mapeamento de macroprocessos de governança, é uma cadeia de valor, conforme demonstrada no gráfico abaixo.



A Gestão de Processos se torna um fator imprescindível para alcance de resultados organizacionais.

A metodologia de gestão de processos foi instituída em 2019, resultando no contínuo monitoramento das rotinas deste Instituto.

A Gestão de Riscos Associados aos Processos, tem como propósito pôr em prática o Programa e o Plano de Integridade e *Compliance*, desenvolvidos no ano de 2019, tendo sido a COPOM designada como unidade responsável pela gestão da Integridade e *Compliance*, conforme Portaria nº. 1, de 21 de janeiro de 2019.

Dando seguimento, foi aprovado o Plano de Integridade e *Compliance* do ITI por intermédio da Portaria nº. 14, de 15 de abril de 2019, no qual está estabelecido um plano de ação visando o levantamento dos riscos inerentes aos processos da cadeia de valor e os processos não críticos para respaldar possíveis tomada de decisões.

Implantar esta metodologia, deve ser percebido como um amadurecimento da forma como os gestores e servidores do Instituto gerenciam suas demandas, como realizam um diagnóstico de problemas, como acompanham seus indicadores e como tomam as decisões necessárias.

## Objetivo Estratégico AL-3 – Melhorar as soluções de tecnologia da informação e comunicação mantendo-as compatíveis com as demandas institucionais

### Indicador IAT – Índice de atendimento às demandas de TIC

Indicador	Peso	Polaridade	Frequência	Representação	Área	Responsável	Ramal	Mês	Meta	Realizado	Desempenho
IAT - Índice de atendimento às demandas de TIC	50%	+	Mensal	%	COTIC	Felipe	3810	dez/20	99,70%	99,99%	100,3

O indicador IAT mede as demandas por atendimento ao usuário e por suporte à infraestrutura de TIC conforme o Nível de Serviço (SLA) definido em contrato.

O resultado é obtido pela relação entre a quantidade de demandas solicitadas dentro do SLA e o total de demandas atendidas.

O IAT, que é medido trimestralmente, tinha como meta para o exercício de 2020 uma execução de 99,70%. O resultado apresenta uma execução de 99,99%, com um desempenho de 100,3% em relação à meta.

Desta forma, as metas dos níveis de serviço estabelecidas nos instrumentos contratuais, fonte dos dados apresentados, no que tange ao atendimento de chamados, apresentam-se satisfatoriamente atendidas.

### Indicador IET – Índice de execução de projetos de TIC

Indicador	Peso	Polaridade	Frequência	Representação	Área	Responsável	Ramal	Mês	Meta	Realizado	Desempenho
IET - Índice de execução de projetos de TIC	50%	+	Semestral	%	COTIC	Felipe	3810	dez/20	75%	0%	

O indicador IET considera as demandas atendidas pela equipe de desenvolvimento da Fábrica de Software com a implementação de funcionalidades de software mapeadas em casos de desenvolvimento ágil.

O resultado é obtido pela relação entre o número de etapas de desenvolvimento (sprints) com entregas totais do escopo no período e o número total de etapas de desenvolvimento (sprints) no período.

O IET, que é medido semestralmente, tinha como meta para o 2º trimestre um índice de 75%. O resultado do 1º semestre apresenta uma execução de 0,0%, com um desempenho de 0,0% em relação à meta.

Esse desempenho decorre do fato de não se ter uma fábrica de software contratada no ITI. Entretanto, consta nas aquisições previstas a contratação de nova fábrica de software, cuja licitação teve início no exercício de 2020 e deverá ser concluída neste exercício de 2021.

De qualquer modo, sugere-se a manutenção do referido indicador, pois será usado à *posteriore*, para medir a execução do contrato supra, quando assinado e passar a ser plenamente executado.

Brasília, 23 de março de 2021.

Elaborado por:

CLÁUDIO DA SILVA LIMA

Matrícula SIAPE nº 8673464

Coordenador do COMITÊ

PORTARIA Nº 2, de 03 de março de 2021, publicada no BSE nº 007/2021

APROVAÇÃO:

Relatório de Desempenho do Planejamento Estratégico – RDPE do exercício de 2020 aprovado em 10/03/2021 na Reunião Ordinária do Comitê de Governança do Planejamento Estratégico 2019- 2022 do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI.