



Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional
Departamento de Gestão Corporativa
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Plano Estratégico de
Tecnologia da Informação e Comunicação
da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional
PETIC-PGFN
2017 – 2020
(revisão 2)

Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional
Fabrício da Soller
Procurador-Geral da Fazenda Nacional

Diretoria de Gestão Corporativa
Iêda Aparecida de Moura Cagni
Procuradora da Fazenda Nacional
Ronaldo Afonso Nunes Lopes Baptista
Procurador da Fazenda Nacional

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação
Fábio Rodrigo Machado
Coordenador-Geral de TI
Júlio Alves
Coordenador-Geral de TI Substituto

Coordenação dos Trabalhos do PETIC/PGFN
Alexey Monteiro
Auditor Federal de Finanças e Controle

Índice

Sobre esta revisão.....	7
1- Apresentação	9
1.1 – O que é o PETIC e seus planos diretores – PDTIC	9
1.2 – Metodologia de Trabalho	10
1.2 – Documentos de Referência	10
1.3 – Equipe de elaboração e revisão.....	10
1.4 - Versões.....	11
1.3 - Vigência e revisões	11
1.4 - Aprovação e Publicação	11
2- Introdução	12
2.1 - O Comitê de Gestão de TIC da PGFN – CGTIC/PGFN	12
2.2 - O CGTIC/PGFN e a Governança Corporativa de TI	13
2.3 - O Plano Estratégico de TIC da PGFN.....	14
3- Estratégia de TIC da CTI/PGFN	16
3.1 - Princípios e Diretrizes	16
3.2 - Organização da TIC da PGFN	19
CTI no organograma da PGFN	19
Organograma da CTI.....	21
Força de trabalho de TIC.....	21
3.3 - Missão, visão, valores (quem somos)	22
3.4 - Análise ambiental (como estamos)	24
Análise SWOT	25
3.5 - Objetivos Estratégicos (para onde queremos ir), Metas e Indicadores.....	27
3.6 - Mapa Estratégico da CTI/PGFN	28
3.8 - Objetivos Estratégicos	31
Objetivos Estratégicos OE01 a OE05 – Perspectiva Pessoas, Aprendizado, Conhecimento ..	32
Objetivos Estratégicos OE10 e OE11 – Perspectiva Clientes.....	39
Objetivos Estratégicos OE12 e OE13 – Perspectiva Resultado	40
3.9 - Alinhamento com a Estratégia da Organização	42
Anexo I – Planos Diretores de TIC.....	43
Anexo I-A – Plano Diretor de TIC 2016-2017	43
Anexo I-B – Plano Diretor de TIC 2018-2019	43
Anexo I-C – Plano Diretor de TIC 2019-2020	43
Anexo II – Elementos estruturais do planejamento estratégico	44
Documentos de Referência.....	44
Equipe de Elaboração	45
Equipe de Revisão	45
Anexo III – Indicadores – Fórmulas de Cálculos	46

Sobre esta revisão

A Revisão 2 do PETIC-PGFN buscou adequar a apresentação das informações estratégicas (PETIC-PGFN) e as informações anuais dos Planos Diretores de TIC (PDTIC-PGFN). As seguintes mudanças ocorreram nessa revisão:

Mudança	Descrição
1	Plano Diretor “enxuto” Passou a tratar apenas de iniciativas, ações, resultados. Outros elementos foram migrados para o Plano Estratégico de TIC.
2	Reorganização das informações dentro do Plano Estratégico (PETIC). Por exemplo: os dados sobre as equipes de trabalho e dos documentos de referência passam a fazer parte de anexo.
3	Atualização das informações do “Comitê de Gestão de TIC” Conforme a Portaria PGFN nº 0742, de 11 de julho de 2017.
4	Adequação da estrutura organizacional proposta para a CTI Observadas as atuais demandas de TIC para a Coordenação-Geral.
5	Adequação de Objetivos Estratégicos de TIC Melhora da nomenclatura para melhor atender às demandas da área jurídica da PGFN quanto à vinculação estratégica de projetos e contratos.
6	Revisão de todos os indicadores Realizadas alterações, exclusões e inclusão de indicadores
7	Adequação da linguagem dos resultados de TIC A ideia foi tornar os resultados mais compreensíveis para o cidadão
8	Aumento da conformidade – de 60% para 80% Os seguintes tópicos foram acrescidos ao PDTIC: <ul style="list-style-type: none">• 2.1 - Organização da TIC – atende o quesito de quantitativo e a qualificação dos recursos humanos necessários para se alcançar as metas e as ações estabelecidas;• 2.3 – Projetos de TIC da PGFN – atende os quesitos de Plano de levantamento, Critérios de priorização, Necessidades identificadas;• 2.6 – Planos de Contratações de TIC – atende aos quesitos de classificação das despesas entre investimento e custeio, bem como consolidação do valor necessário das ações planejadas.

- Leia mais sobre revisões passadas no tópico 1.4 Versões deste Plano Estratégico.
- Não houve alteração da Missão, Visão, Valores, Princípios, Diretrizes.

Com o objetivo de facilitar o acesso à informação estratégica, confira na tabela abaixo a estrutura completa do PETIC (ESTRATÉGICO) e do PDTIC (DIRETOR), e quais elementos de TIC encontram-se em cada documento:

Elementos estratégicos de TIC	Está em qual documento?	
	PETIC (ESTRATÉGICO)	PDTIC (DIRETOR)
Conceitos e Metodologia de Trabalho	X	
Documentos de Referência	X	
Informações sobre o Comitê de Gestão de TIC	X	
Definição de Princípios e Diretrizes	X	
Organização da TIC	X	X
Missão, visão e valores	X	
Análises Ambiental (SWOT)	X	
Alinhamento com o Plano Estratégico da PGFN	X	
Objetivos Estratégicos de TIC - elementos de alavancagem da estratégia	X	X
Mapa Estratégico – Missão, Visão, Valores, Objetivos	X	X
Indicadores - métricas para monitorar o progresso dos processos	X	X
Metas - resultados ESPERADOS de esforços de planejamento estratégico	X	X
Projetos de TIC – projetos em andamento e necessidades identificadas		X
Iniciativas - conjunto de ações necessárias ao alcance dos objetivos		X
Resultados x Metas - resultados de esforços de planejamento estratégico		X
Plano de Contratações de TIC (PCTIC) - documento que identifica os lotes que gerarão gastos no exercício fiscal ao qual se refere		X
Conformidade e melhorias		X

1- Apresentação

1.1 – O que é o PETIC e seus planos diretores – PDTIC

O PETIC-PGFN - Plano ESTRATÉGICO de Tecnologia da Informação e Comunicação é um documento estratégico que apresenta, de forma estruturada, os Objetivos Estratégicos, as Diretrizes e Princípios que regem a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da PGFN no período de 4 anos.

O Plano ESTRATÉGICO (PETIC-PGFN) define Objetivos Estratégicos de TIC, que se relacionam com os Objetivos Estratégicos Institucionais da PGFN.

Tal como o Plano Estratégico da PGFN, o PETIC-PGFN tem validade de 2017 a 2020 e rege os Planos DIRETORES de TIC (PDTIC-PGFN) de vigência anual. Logo, no período de 2017 a 2020 serão lançados 4 PDTIC, conforme a imagem abaixo:



O Plano Diretor de TIC – PDTIC/PGFN é um plano de metas e ações, derivado do Plano Estratégico de TI – PETIC/PGFN. É um “instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período” (IN nº 04/2014 em seu art. 2º, inciso XXVII).

De acordo com o Guia de PDTI do SISP, “o PDTI deve definir indicadores, em conformidade com os objetivos estratégicos da TI”. Em vista disso, frisa-se que o PDTIC/PGFN não define indicadores, apenas herda do PETIC/PGFN, documento estratégico que os define.

1.2 – Metodologia de Trabalho

Esse trabalho tem como fundamento conceitos de governança corporativa¹ e planejamento de TIC adaptados às peculiaridades e à realidade da PGFN, bem como de suas unidades organizacionais.

O presente plano divide-se em três partes. Na primeira, Introdução, apresenta-se o contexto da TIC da PGFN, além dos fundamentos de governança e planejamento de TIC, os quais direcionaram as atividades de elaboração do PETIC/PGFN.

A segunda parte, Estratégia de TIC, apresenta os resultados dos trabalhos de diagnóstico e análise do ambiente de TIC. Explicita-se a missão, visão, valores, a situação atual (ambiente), onde se deseja chegar com esse plano (objetivos) e como será possível alcançar e medir o sucesso de tais objetivos (metas e indicadores).

A terceira parte, Anexos - Plano Diretor de TIC, refere-se às publicações anuais dos Planos Diretores, os quais tratam das iniciativas e ações de TIC, devidamente monitoradas de acordo com metas, prazos, responsáveis estabelecidos no PETIC/PGFN.

As atividades de criação do PETIC/PGFN se realizaram em 2016 na CTI através de oficinas de planejamento e subsequentes reuniões de trabalho de elaboração. Durante as atividades, destacaram-se as seguintes técnicas de planejamento estratégico organizacional: workshop², brainstorming³ e análise ambiental.

As atividades de manutenção dos Planos Diretores de TIC (PDTIC/PGFN) se realizaram na área de Gestão e Governança da CTI, com apreciação do Comitê de Gestão de TIC da PGFN.

1.2 – Documentos de Referência

Os documentos de referência para a criação deste Plano Estratégico e Planos Diretores estão listados no Anexo II - Elementos estruturais do planejamento estratégico.

1.3 – Equipe de elaboração e revisão

As informações sobre as equipes estão no Anexo II - Elementos estruturais do planejamento estratégico.

¹ Governança - A estrutura, princípios e políticas, modelo, processos e práticas, informação, habilidades, cultura, ética e comportamento para determinar a orientação e monitorar a conformidade e o desempenho da organização em consonância com o propósito geral e os objetivos definidos. Governança de TIC - Uma visão de governança que garante que a informação e a tecnologia relacionada apoiam e possibilitem a estratégia da organização e a consecução dos objetivos corporativos.

² Técnica de reunião de pessoas interessadas em um determinado assunto com a finalidade de discussão sobre um tema que é de interesse de todos.

³ Técnica de coleta de dados e criatividade utilizada para identificar riscos, ideias ou soluções para problemas, empregando um grupo de membros da equipe ou especialistas no assunto. Normalmente, uma sessão de brainstorming é estruturada de forma que as ideias de cada participante possam fluir livremente sem preconceitos e registradas para análise posterior mais detalhada.

1.4 - Versões

Cada versão do Plano Estratégico de TI será controlada por uma unidade numérica, por exemplo: versão 1, versão 2, versão 3. A mudança de versão ocorrerá por confecção de novo plano estratégico, de acordo com a oportunidade e conveniência da PGFN.

Cada revisão de uma versão será controlada por uma unidade decimal da unidade numérica daquela versão, por exemplo: versão 1.1 para a Revisão 1 daquela versão; versão 1.2 para a Revisão 2 daquela versão.

Data	Versão	Descrição	Autor/Relator
01/11/2016	1.0	PTI/PGFN v1.1 2017-2020	Alexey da Costa Monteiro
11/11/2016	1.1	Revisão 1: acrescentou-se ao "Anexo I-A – PDTIC/PGFN 2016/2017" um anexo com os cálculos dos indicadores estratégicos – Item 9 "Anexo – Indicadores – Fórmulas de Cálculos"	Alexey da Costa Monteiro
11/06/2018	1.2	Revisão 2: reorganização das informações, adequação de objetivos estratégicos, plano diretor, conformidade.	Alexey da Costa Monteiro

1.3 - Vigência e revisões

O Plano ESTRATÉGICO de TIC (PETIC/PGFN) tem o período de validade de 2017 a 2020, com revisões anuais, as quais objetivam o alinhamento ao Plano Estratégico Institucional (PEI) da PGFN.

Os Planos DIRETORES de TIC (PETIC/PGFN) tem o período de validade de um ano, acompanhando o ciclo de vida do documento estratégico Plano de Contratações de TIC do ano corrente e do ano subsequente. Por exemplo, PDTIC 2018-2019 conta com o Plano de Contratações de 2018 (ano corrente) e do Plano de Contratações de 2019.

1.4 - Aprovação e Publicação

Compete ao Comitê de Gestão de TI CGTI/PGFN a aprovação e publicação do PETIC/PGFN 2017-2020 e seus respectivos Planos Diretores anexos.

2- Introdução

Nesse tópico, apresentam-se o contexto da CTI e os fundamentos de governança corporativa¹ e planejamento de TIC, os quais direcionaram as atividades de elaboração do PETIC/PGFN.

2.1 - O Comitê de Gestão de TIC da PGFN – CGTIC/PGFN

O Comitê de Gestão de TIC² – CGTIC/PGFN foi instituído em 11 de julho de 2017, através da Portaria PGFN nº 0742, de 11 de julho de 2017. É uma instância colegiada, representativa, de natureza consultiva e deliberativa, e caráter estratégico.

O Comitê compõe-se por 12 representantes e respectivos suplentes, da seguinte forma:

- I – Presidente - Departamento de Gestão Corporativa;
- II – Secretário – Coordenação-Geral de TI;
- III – Um representante de cada uma das seguintes unidades da PGFN:
 - a) Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria Fiscal e Financeira;
 - b) Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria e Estratégia da Representação Judicial e Administrativa Tributária;
 - c) Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria Tributária e Previdenciária;
 - d) Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria Administrativa;
 - e) Procuradoria-Geral Adjunta de Gestão da Dívida Ativa da União e do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;
 - f) Procuradoria-Regional da Fazenda Nacional – 1^a Região;
 - g) Procuradoria-Regional da Fazenda Nacional – 2^a Região;
 - h) Procuradoria-Regional da Fazenda Nacional – 3^a Região;
 - i) Procuradoria-Regional da Fazenda Nacional – 4^a Região;
 - j) Procuradoria-Regional da Fazenda Nacional – 5^a Região;

A natureza, diretrizes, composição, atribuições e detalhes operacionais do CGTIC/PGFN estão elencados na Portaria PGFN nº 0742, de 11 de julho de 2017.

¹ Governança corporativa (Enterprise Governance) – Conjunto de responsabilidades e práticas exercidas pela Alta Direção e Executivos com o objetivo de prover direção estratégica, assegurando que os objetivos sejam atingidos, assegurando que os riscos sejam gerenciados apropriadamente e verificando se os recursos da organização são utilizados com responsabilidade.

² Comitê estratégico de TI (IT Strategy Committee) – Comitê no nível da Alta Direção para assegurar que seus membros estejam envolvidos nas questões e decisões relevantes de TI. O Comitê é responsável principalmente pelo gerenciamento dos portfólios de investimentos em TI, serviços de TI e outros recursos de TI. O Comitê é o proprietário do portfólio.

2.2 - O CGTIC/PGFN e a Governança Corporativa de TI

De acordo com a norma brasileira NBR ISO/IEC 38500:2009, a Governança Corporativa de TI¹ é o sistema pelo qual o uso atual e futuro da TI são dirigidos e controlados. Significa avaliar e direcionar o uso da TI para prover suporte à organização e monitorar seu uso para realizar planos. Inclui a estratégia e as políticas de uso da TI dentro da organização.

A partir desse conceito, a CTI e o Comitê de Gestão de TIC – CGTIC/PGFN enfatiza a importância de se discutir o papel estratégico da área de tecnologia no contexto da Procuradoria-Geral.

As ações da CTI e do CGTIC/PGFN alinham-se às orientações da Governança de TIC da norma ISO/IEC² 38500:2009. Desta forma, o Comitê recebe o direcionamento da Alta Administração da PGFN através das três principais tarefas preconizadas na norma. O quadro abaixo faz um relacionamento destas tarefas com a atuação do CGTIC/PGFN:

ISO/IEC 38500:2009 Três principais tarefas de Governança	Regimento do CGTIC/PGFN "Art. 6º Compete ao CGTIC/PGFN deliberar sobre:"
Avaliar o estado atual e uso futuro da TI	I –A integração entre as estratégias organizacionais e as estratégias da área de TIC da PGFN;
Direcionar a preparação e implementação de planos, normas, políticas para garantir que o uso da TI dê suporte ao alcance dos objetivos estratégicos das Instituições.	II –A priorização de políticas, diretrizes e planos relativos à Gestão de TIC; V –A priorização e aprovação das políticas e instrumentos de planejamento de Segurança da Informação e Comunicações – SIC, bem como segurança cibernética, dos assuntos relacionados com a Tecnologia da Informação e Comunicação;
Monitorar a conformidade com as políticas e normas internas e externas e a execução dos planejamentos.	VIII –As diretrizes, a avaliação e o monitoramento dos Processos de Governança de TIC

A partir desse embasamento, o CGTIC/PGFN entende que é necessário estabelecer métricas corretas e objetivas para mensuração de seus serviços com a finalidade de se planejar e gerenciar estrategicamente como recursos de TIC serão alocados para se atingir determinado objetivo. Para tanto, o Comitê utiliza-se do presente Plano Estratégico de TIC como instrumento viabilizador de planejamento estratégico.

¹ Governança - A estrutura, princípios e políticas, modelo, processos e práticas, informação, habilidades, cultura, ética e comportamento para determinar a orientação e monitorar a conformidade e o desempenho da organização em consonância com o propósito geral e os objetivos definidos. Governança de TIC - Uma visão de governança que garante que a informação e a tecnologia relacionada apoiam e possibilitem a estratégia da organização e a consecução dos objetivos corporativos.

² ISO – International Organization for Standardization – “Organização Internacional para Padronização ou Normatização” é uma entidade que congrega os grêmios de normatização de 170 países, pertence à International Electrotechnical Commission – IEC.

2.3 - O Plano Estratégico de TIC da PGFN

A estratégia é a definição de como os recursos serão alocados para se atingir determinado objetivo. A eficácia de uma organização baseia-se na qualidade e eficiência de seus serviços, os quais dependem do correto alinhamento da estratégia de TIC em relação à estratégia de negócio para se obter o sucesso esperado. Nesse contexto, cabe salientar que a TIC evoluiu de uma orientação tradicional de suporte administrativo para um papel estratégico dentro das organizações. Com isso, o CGTIC/PGFN busca, dentro dos limites de suas competências, fomentar o reconhecimento da TIC como função estratégica competitiva por meio do instrumento PETIC/PGFN.

O PETIC/PGFN tem como finalidade orientar o planejamento e o monitoramento dos Objetivos Estratégicos e das Metas de TIC no âmbito da PGFN, bem como consolidar a importância estratégica da área de TIC para as unidades integrantes da Procuradoria na consecução de suas respectivas missões institucionais.

O CGTIC/PGFN também se preocupa com a importância estratégica da TIC para a PGFN, por isso passou para a CTI/PGFN a diretiva de alinhar os trabalhos de elaboração do PETIC/PGFN ao Plano Estratégico Institucional da PGFN e à Estratégia de Governança Digital (EGD) da administração pública federal.

As atividades de elaboração do PETIC/PGFN envolveram um processo dinâmico e interativo para estruturar as ações estratégicas de TIC, necessárias para o atendimento às decisões e respectivos processos de TIC da PGFN. Os fundamentos das atividades de elaboração se embasaram na ferramenta de gerenciamento estratégico chamada Balanced Scorecard.

O Balanced Scorecard (BSC) traduz a missão e a visão das organizações em um conjunto abrangente de métricas de desempenho que fundamenta um sistema de medição e gerenciamento estratégico. Sua base original leva em conta quatro perspectivas: Financeira, Clientes, Processos Internos e Aprendizado-Crescimento.

Nesse contexto, considerando o ambiente governamental e a realidade da PGFN e o contexto de TIC, definiram-se as seguintes perspectivas, as quais se apresentam comparadas ao contexto do BSC:

Perspectivas - Balanced Scorecard	Perspectivas do PETIC/PGFN
Financeira	Resultados
Clientes	Clientes
Processos Internos	Processos Internos
Aprendizado-Crescimento	Pessoas, Aprendizado e Conhecimento

Para o contexto de TIC, cada perspectiva do PETIC/PGFN apresenta as seguintes descrições:

Perspectiva	Descrição
Pessoas, Aprendizado e Conhecimento	Refere-se aos Objetivos Estratégicos relacionados à base das atividades da CTI, que são as pessoas e os recursos reconhecidos como infraestrutura, aplicativos, materiais, equipamentos – todos oferecem o suporte à consecução dos Objetivos das próximas perspectivas.
Processos Internos	Contém Objetivos Estratégicos de TI que analisam os processos internos da CTI com a finalidade de se elevar a qualidade dos serviços de TI, garantir a segurança da informação, bem como a conformidade dos processos de TI com as normas internas e externas.
Clientes	Contém Objetivos Estratégicos de TI que respondem pela satisfação dos clientes de TI e pela qualidade dos produtos e serviços de TI.
Resultados	Apresenta os Objetivos relacionados ao que a CTI/PGFN, com suporte dos Objetivos estratégicos das perspectivas anteriores, pretende alcançar.

Com fundamento nos conceitos de Balanced Scorecard - BSC, o PETIC da CTI/PGFN segue as seguintes fases de elaboração:

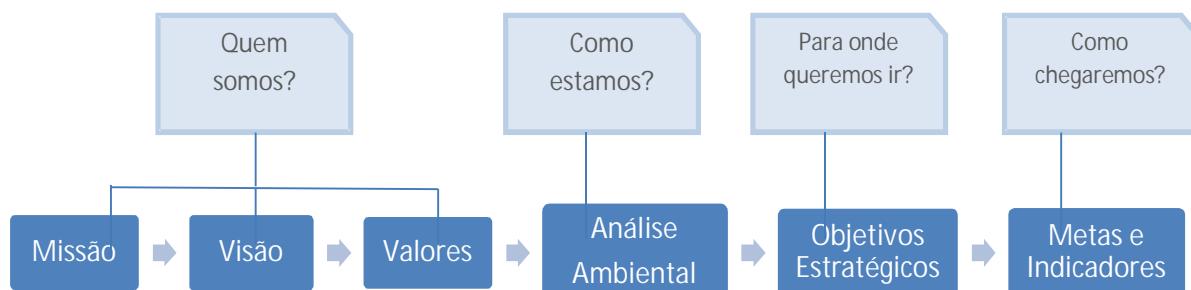


Figura2: Visão geral da elaboração do PETIC/PGFN

3- Estratégia de TIC da CTI/PGFN

Nesse tópico apresenta-se, numa visão geral, a organização da TIC, a missão, visão, valores da CTI/PGFN, a situação atual (ambiente), onde se deseja chegar com esse Plano Estratégico (objetivos) e como será possível alcançar e medir o sucesso de tais objetivos (metas e indicadores).

3.1 - Princípios e Diretrizes

Ao definir os Princípios¹ e Diretrizes², a CTI considerou que toda contratação de serviços de TIC deve visar ao atendimento dos objetivos de negócio da PGFN, o que será avaliado por meio de mensuração e avaliação de resultados. Nesse contexto, são princípios aplicáveis à CTI:

Princípios			
Cód.	Princípio	Descrição	Referência
PC.01	Legalidade	É permitido à Administração Pública aquilo que estiver definido na Lei e somente o que estiver definido na Lei.	Art. 37 CF/88
PC.02	Impessoalidade	A Administração deve manter-se numa posição de neutralidade em relação aos administrados, ficando proibida de estabelecer discriminações gratuitas, objetivando-se o interesse público.	Art. 37 CF/88
PC.03	Moralidade	Ao Administrador Público não basta ser, ele tem de parecer moral. Veta o autor de projeto e o agente público de órgão contratante de participarem, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução da obra, serviço e fornecimento de bens a eles necessários.	Art. 37 CF/88
PC.04	Publicidade	Obriga a Administração Pública a não tratar a licitação como um processo sigiloso.	Art. 37 CF/88
PC.05	Eficiência	Eficaz se atendeu ao que deveria ter sido feito. Eficiente se atendeu de forma eficaz e com a melhor utilização de recursos.	Art. 37 CF/88
PC.06	Economicidade	Antes de encaminhar a solicitação de contratação, deve ser conduzida análise da economicidade.	Art.70 CF/88
PC.07	Sigilo das propostas	A licitação não deverá ser sigilosa, salvo as propostas que deverão ser sigilosas até o momento da sua abertura.	Lei 8.666/93
PC.08	Julgamento objetivo	Feito de forma objetiva, levando-se em consideração o edital publicado e sem contrariar qualquer norma ou princípio estabelecido em Lei.	Lei 8.666/93
PC.09	Adjudicação compulsória	Direito de assinatura do contrato. Protege o processo licitatório proibindo a celebração de contrato fora da ordem de classificação das propostas ou com terceiros que não participaram do respectivo processo.	Lei 8.666/93
PC.10	Formalismo	Obrigatoriamente de trabalhar no processo licitatório como um processo formal.	Lei 8.666/93

¹ Princípio – Regra assumida como extremamente necessária para ser seguida.

² Diretriz (Guideline) – Descrição de uma forma específica para atingir algo, mas menos detalhada do que um procedimento.

Princípios			
Cód.	Princípio	Descrição	Referência
PC.11	Motivação	Todo o ato administrativo deverá ser motivado, com a indicação dos seus fatos e fundamentos jurídicos aplicáveis. Quando o objeto for licitação, tem-se um ato administrativo.	Jurisprudência
PC.12	Probidade Administrativa	Todo o processo licitatório deverá ser probo, causando à Licitação sua nulidade caso esta não seja atendido.	Jurisprudência
PC.13	Vinculação ao Instrumento Convocatório	Toda a Licitação deverá ser regida pelo seu Instrumento Convocatório (edital de licitação ou ao termo que a dispensou ou a inexigiu).	Lei 8.666/93
PC.14	Igualdade	Equiparado conceitualmente ao princípio da Isonomia. Veda a utilização de qualquer tipo de elemento, critério ou fator sigiloso, secreto, subjetivo ou reservado que possa de alguma forma ofender a tal princípio.	Lei 8.666/93

As diretrizes da CTI representam uma forma específica para se atingir algo, porém, de forma menos detalhada do que um procedimento. Cabe à equipe CTI observá-las e aplicá-las ao planejamento, execução e monitoramento das atividades operacionais, táticas e estratégicas de todas as áreas da CTI. São diretrizes da CTI:

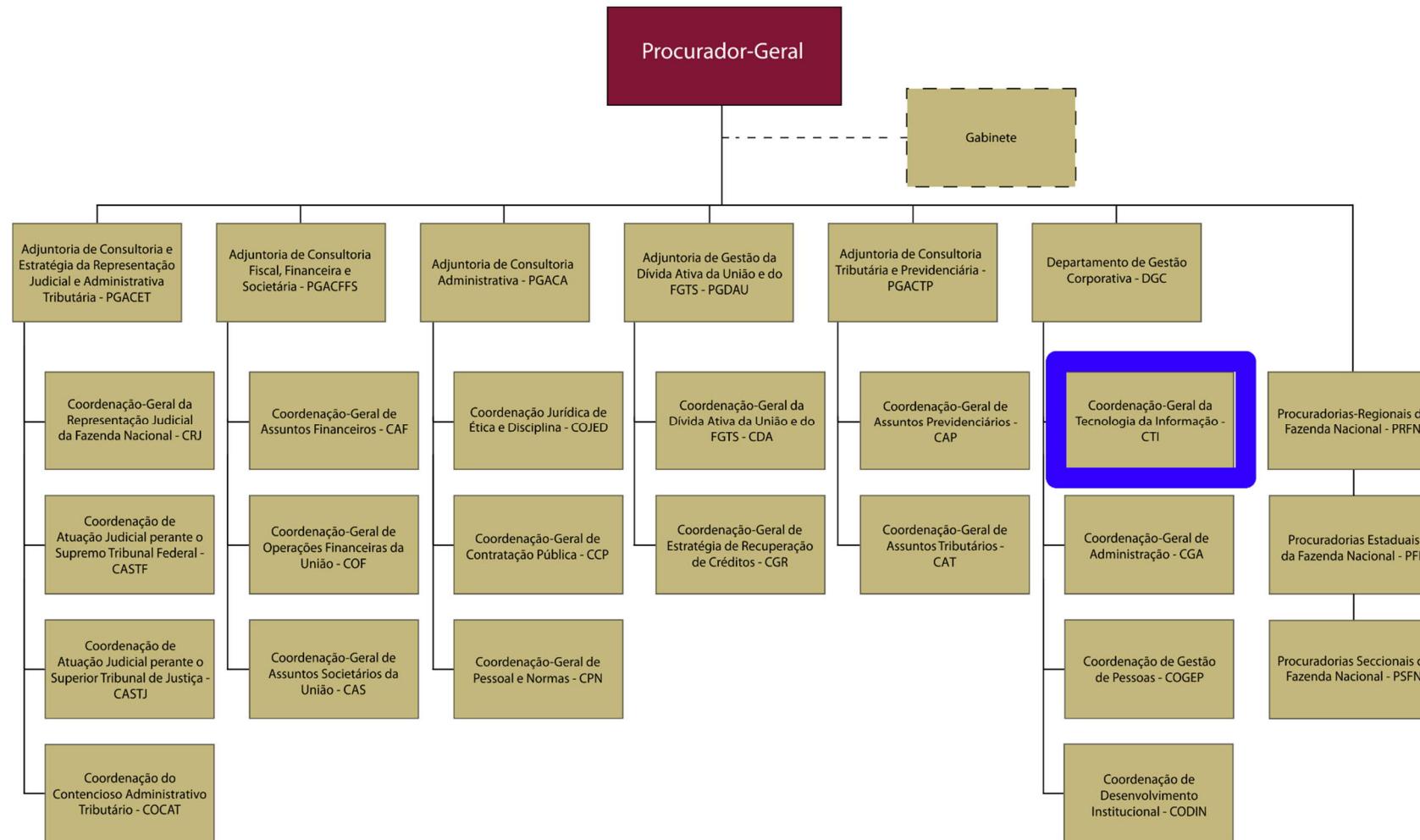
Diretrizes		
Cód.	Diretriz	Referência
DR.01	Adotar a IN 04 e IN 05 da SLTI/MP.	IN 04/2010 IN 05/2014 da SLTI/MP
Observações		
Nas contratações de soluções de TIC, adotar as Instruções Normativas e priorizar o planejamento, observando os prazos, responsáveis, metas, indicadores, previstos no PDTIC.		
Cód.	Diretriz	Referência
DR.02	Utilizar, sempre que necessário, a contratação de serviços para tarefas executivas.	Decreto-lei nº 200/1967, art. 10, § 7º e 8º Decreto nº 2.271/1997 Acórdão 1214/2013 TCU Plenário
Observações		
Deve-se priorizar a contratação de serviços para tarefas executivas, com o objetivo de dedicar o quadro permanente à gestão e governança da TI organizacional, limitado à maturidade do mercado, interesse público e segurança institucional/nacional.		
Cód.	Diretriz	Referência
DR.03	Realizar contratações conjuntas no âmbito do Ministério da Fazenda, sempre que possível.	CTI/PGFN CGTI/PGFN
Observações		
As contratações conjuntas observarão o levantamento prévio de necessidades, que seja realizado em harmonia com o PETIC/CTI e dos respectivos órgãos, quando aplicável.		
Cód.	Diretriz	Referência
DR.04	Deve-se buscar a padronização do ambiente de TIC, visando à integração de Soluções de TI no âmbito da Administração Pública Federal.	Decreto nº 1.048/1994 Acórdão TCU 1603/2008 – Plenário
Observações		
Na padronização do ambiente de TI, as contratações de bens e serviços de Tecnologia da Informação deverão ser precedidas de planejamento.		

Diretrizes		
Cód.	Diretriz	Referência
DR.05	Utilizar os padrões do Governo Eletrônico.	eMag – Modelo de Acessibilidade ePing – Arquitetura de interoperabilidade ePWG – Padrões Web
Observações O planejamento da implantação, desenvolvimento ou atualização de sistemas, equipamentos e programas em Tecnologia da Informação reger-se-á por políticas, diretrizes e especificações sistematizadas por meio dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING), visando a assegurar de forma progressiva a interoperabilidade de serviços e sistemas de Governo Eletrônico.		
Cód.	Diretriz	Referência
DR.06	Compatibilização dos sistemas operacionais de dispositivos móveis com a plataforma operacional PGFN.	CTI/PGFN CGTI/PGFN
Observações A CTI observa a tendência do mercado e se preocupa com a necessidade de atendimento aos utilizadores de dispositivos móveis.		
Cód.	Diretriz	Referência
DR.07	Utilizar o modelo Identidade Digital do Governo para portais e sites.	Manual de Identidade Digital de Governo
Observações O projeto Identidade Digital de Governo busca padronizar os portais dos órgãos públicos federais e alinhar as informações para aperfeiçoar a comunicação com o cidadão.		
Cód.	Diretriz	Referência
DR.08	As intenções de utilização de novas tecnologias (hardware e software) serão encaminhadas ao CGTI/PGFN.	CTI/PGFN CGTI/PGFN
Observações O intuito do CGTI/PGFN é analisar os casos de sucesso de uso de novas tecnologias e estudar uma forma de aproveitamento para as unidades integrantes. A padronização de soluções de TIC começa inclusive na inovação.		
Cód.	Diretriz	Referência
DR.09	Promover o aumento do nível de maturidade de governança em TIC.	Perfil de Governança de TI - ciclo 2016
Observações O aumento da maturidade não se refere apenas à aplicação de modelos de melhores práticas (Cobit, Itil, CMMI, PMBok, ISO). Somam-se aos modelos: a promoção do alinhamento da TI aos objetivos institucionais, a implantação de mecanismos que garantam a continuidade das atividades, o controle interno, a conformidade, a gestão de riscos e alinhamento da TI com marcos de regulação externos.		
Cód.	Diretriz	Referência
DR.10	Aplicar os Normativos sobre SIC derivados da IN01 do GSI/PR, nos aspectos relativos à TIC.	IN GSI/PR nº 01 de 2008
Observações O aumento da maturidade não se refere apenas à aplicação de modelos de melhores práticas (Cobit, Itil, CMMI, PMBok, ISO). Somam-se aos modelos: a promoção do alinhamento da TI aos objetivos institucionais, a implantação de mecanismos que garantam a continuidade das atividades, o controle interno, a conformidade, a gestão de riscos e alinhamento da TI com marcos de regulação externos.		

3.2 - Organização da TIC da PGFN

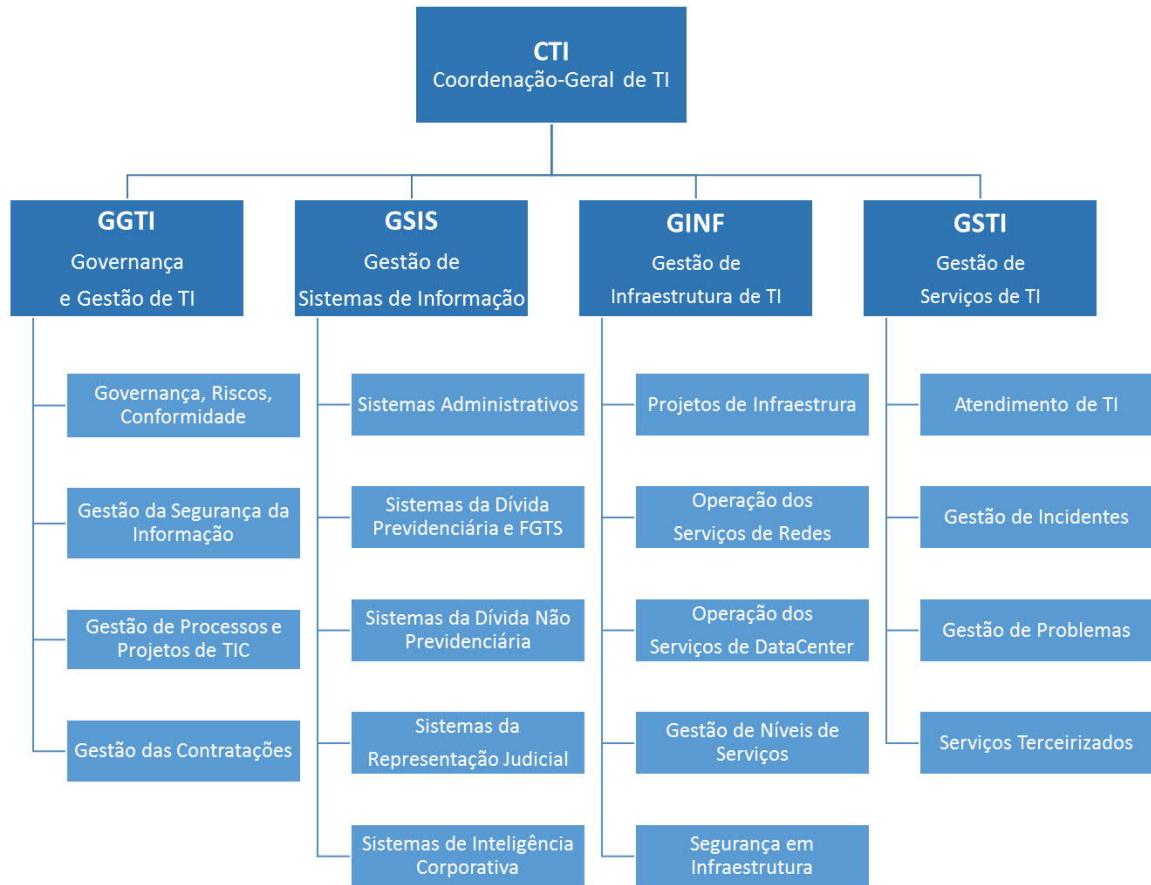
CTI no organograma da PGFN

A CTI da PGFN organiza-se em uma Coordenação-Geral hierarquicamente posicionada dentro do Departamento de Gestão Corporativa.



Organograma da CTI

Com o objetivo de transparecer a efetiva organização da CTI, esse Plano traz uma estrutura organizacional, criada a partir de técnicas de análise de negócios, que reflete como a CTI trabalha atualmente:



Força de trabalho de TIC

A tabela abaixo apresenta o quadro mínimo de profissionais com atribuições necessárias para os papéis da estrutura organizacional da CTI. As atualizações anuais das informações desta tabela serão realizadas no Plano Diretor (PDTIC) de cada ano. Além disso, estes dados são fornecidos ao Tribunal de Contas da União no Levantamento de Governança de TI - iGovTI:

Estrutura organizacional de TIC	Força de Trabalho de TIC					
	Ideal	Efetivo				
		2016*	2017	2018*	2019	2020*
Coordenação-Geral	01	01	-	-	-	-
Governança e Gestão de TI	04	01	-	-	-	-
Gestão de Sistemas de Informação	12	08	-	-	-	-
Gestão e Infraestrutura de TI	04	02	-	-	-	-
Gestão de Serviços de TI	04	03	-	-	-	-
Área diversa da TI	0	02	-	-	-	-
Total	25	17	-	-	-	-
% de Força de Trabalho	100%	68%				

* Ano de prestação de informação para o TCU.

3.3 - Missão, visão, valores (quem somos)



Missão

A missão é a declaração que representa a identidade da organização estabelecendo seu propósito mais amplo. É a razão de ser da organização e procura determinar o negócio e o porquê de sua existência. Deve ser imune a objetivos e estratégias estabelecidos. Em vista disso, a seguinte missão reflete a declaração do principal propósito da CTI com relação à estratégia de TIC:

<p style="text-align: center;">Missão Assegurar a efetividade das soluções de TIC de forma integrada e alinhada com os objetivos estratégicos da PGFN</p>
--

Visão

A visão define o que se pretende ser no futuro, incorporando as aspirações na busca da excelência no cumprimento da missão. Para o período de 2017 a 2020, a CTI tem a seguinte visão com relação à estratégia de TIC:

<p style="text-align: center;">Visão Ser reconhecida como estrutura organizacional estratégica da PGFN, com destaque para a economicidade e transparência</p>
--

Valores

Os valores representam a cultura organizacional¹⁰ da CTI/PGFN. São o conjunto de sentimentos que estrutura, ou pretende estruturar, a cultura e a prática da Coordenação-Geral.

Inúmeros podem ser os valores que representam o conjunto de crenças essenciais ou princípios morais que informam as pessoas como devem reger os seus comportamentos na organização. Nesse documento, a CTI destaca aqueles mais relevantes para sua atuação no planejamento estratégico, mas não deixa de considerar outros.

A CTI destaca os seguintes valores com relação à estratégia de TIC:

- Transparência – refere-se à clareza e visibilidade das ações da equipe CTI para as partes interessadas.
- Comprometimento – os membros do CGTI, da Coordenação e da equipe CTI primam pela responsabilidade de cada participante em mútuo acordo.
- Efetividade – capacidade para produzir um resultado que produza efeitos, com qualidade do que é eficiente.
- Proatividade – comportamento de antecipação e de responsabilização pelas próprias escolhas e ações frente às situações impostas pelo meio.
- Inovação – introdução de novidades, com foco na renovação contínua.
- Comunicação – troca de ideias, diálogo, compartilhamento de informação e democratização das orientações advindas da alta administração. Observam-se nesse valor, os princípios constitucionais da publicidade e da economicidade, com destaque para a comunicação de resultados, a prestação de contas e o compromisso da Alta Administração.
- Sustentabilidade – conquistar e manter a excelência da gestão ao longo do tempo, pela capacidade interna de lidar com ameaças e oportunidades.
- Integração – refere-se à incorporação das unidades da PGFN num conjunto único e democrático.

¹⁰ cultura organizacional – o modo como fazemos as coisas na organização (BPM CBOK 2.0)

3.4 - Análise ambiental (como estamos)



A análise ambiental é uma técnica de gerenciamento que pretende antever mudanças e conhecer a situação atual do ambiente interno e externo com a finalidade de fomentar o planejamento estratégico. Nesta análise, levam-se em consideração variáveis como as ambientais, socioculturais, demográficas, econômicas, jurídicas, políticas, psicológicas e tecnológicas. O resultado dessa análise é um estudo de cenário, o qual serve como base para definição dos objetivos e para escolhas das estratégias.

Delimitação do ambiente interno

A análise do ambiente interno tem como objetivo diagnosticar a situação da organização. Envolve um levantamento que evidencia pontos fortes e fracos da CTI/PGN.

A CTI definiu o seguinte ambiente interno:

- Órgão Central
 - I. Adjuntorias e Diretoria;
 - II. Coordenações Gerais para atividades específicas;
 - III. Centro de altos estudos;
- Unidades Descentralizadas
 - I. 118 unidades, dentre regionais, estaduais e seccionais;

Delimitação do ambiente externo

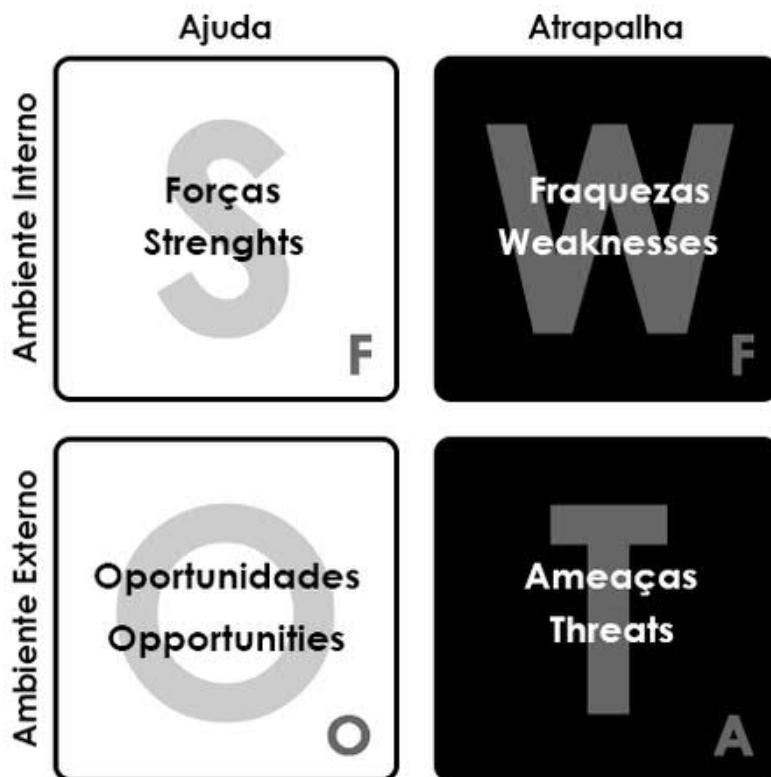
O ambiente externo envolve elementos próprios à vida em sociedade, tais como o demográfico, econômico, sócio-político, tecnológico. A análise desse ambiente tem como objetivo a antecipação de oportunidades e ameaças, a busca por desempenho, a elaboração de cenários, o levantamento de incertezas e de necessidades de mudanças.

O CGTIC/PGFN destaca como ambiente externo o universo de elementos composto por:

- Mercado de tecnologia;
- Mercado financeiro;
- Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;
- Advocacia Geral da União (AGU);
- Controladoria-Geral da União (CGU);
- Poder Legislativo
- Tribunal de Contas da União (TCU);

Análise SWOT

A análise SWOT¹¹ é uma técnica para estudo de forças e fraquezas sob o aspecto das variáveis internas da instituição (ambiente interno), bem como da análise de ameaças e oportunidades relacionadas às variáveis externas (ambiente externo). Esta ferramenta identifica tópicos-chave em planejamento estratégico. Proporciona à organização estudar situações complexas em um espaço de tempo limitado. A figura abaixo facilita a compreensão dessa análise:



No ambiente interno, as **FORÇAS** são competências, fatores ou características positivas que favorecem a CTI no cumprimento de sua missão. Devem ser considerados na elaboração das estratégias. As **FRAQUEZAS** são deficiências, fatores ou características negativas que se encontram presentes na PGFN e prejudicam o cumprimento da missão da CTI. Devem ser objeto de ações específicas para mitigá-las ou eliminá-las.

Já no ambiente externo, as **OPORTUNIDADES** são aspectos que influenciam de forma positiva o desempenho da CTI, sem que a Coordenação-Geral pouco ou nada possa fazer para mudar tais fatores ou variáveis. As **AMEAÇAS** são aspectos que influenciam de forma negativa o desempenho da CTI, sem que a Coordenação-Geral pouco ou nada possa fazer para mudar tais fatores ou variáveis.

¹¹ SWOT é a sigla para: Strengths (Pontos fortes), Weaknesses (Pontos fracos), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças).

A CTI estabeleceu os seguintes elementos como pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças, de acordo com a técnica de análise SWOT:

Forças (strengths)	Fraquezas (weaknesses)
Infraestrutura de TI Existência de plano de metas e ações Equipe proativa Plano Estratégico Institucional	Infraestrutura de TI não homogênea Baixa capacidade de estabelecer parcerias com outros órgãos Processos de governança de TIC incipientes Comunicação insuficiente Cultura de SIC incipiente CTI da PGFN não reconhecida como estratégica
Oportunidades (opportunities)	Ameaças (threats)
Mudanças no cenário político Novas tecnologias Abrangência do uso de TIC Soluções livres Legislação e Jurisprudência	Recursos humanos (pessoal de TI) insuficientes Contingenciamento orçamentário Solicitações de soluções não planejadas Exploração de vulnerabilidades tecnológicas

A partir dessa delimitação, a CTI realizou um exercício de análise SWOT cruzada, a qual consiste em cruzar informações dos quatro quadrantes, de forma a obter uma moldura que permita delinear estratégias. Esta tarefa de cruzamento de quadrantes, combinada com a missão, visão e valores, resulta na criação de objetivos estratégicos, os quais serão apresentados nos próximos tópicos. Em resumo, a tabela abaixo explicita os resultados esperados:

Análise cruzada	Resultados esperados
Forças X Oportunidades	Estratégia ofensiva / desenvolvimento das vantagens
Forças X Ameaças	Estratégia de confronto para modificação do ambiente
Fraquezas X Oportunidades	Estratégia de reforço para aproveitar melhor a Oportunidade
Fraquezas X Ameaças	Estratégia defensiva com possíveis modificações para proteger a organização

A partir da Análise SWOT e da Análise cruzada, definiram-se os Objetivos Estratégicos da CTI/PGFN, organizados em perspectivas, as quais serão objeto dos próximos tópicos desse documento.

3.5 - Objetivos Estratégicos (para onde queremos ir), Metas e Indicadores



Como visto anteriormente, o Balanced Scorecard (BSC) é um enfoque que traduz a missão e visão das organizações em um conjunto abrangente de métricas de desempenho que serve de base para um sistema de medição e gerenciamento estratégico. O BSC decompõe a estratégia, de uma maneira lógica, em Objetivos Estratégicos, Indicadores, Metas e Iniciativas, organizadas em quatro dimensões de análise (ou perspectivas): Aprendizado-Crescimento, Processos Internos, Clientes, Financeira.

Os Objetivos Estratégicos são elementos de alavancagem da estratégia. Por meio deles, é possível identificar os resultados que a CTI/PGFN pretende atingir e servem de base para a definição das metas e as iniciativas estratégicas.

O Indicador é uma métrica significativa usada para monitorar o progresso dos processos em relação a uma meta preestabelecida.

A Meta é o resultado de esforços de planejamento estratégico das organizações, tipicamente decompostas para incluírem metas funcionais que alinhem áreas funcionais de uma organização com objetivos e metas da estratégia geral.

As Iniciativas são definidas como um conjunto de ações necessárias ao alcance dos objetivos estratégicos e ao preenchimento das lacunas existentes entre desempenho atual e as metas futuras.

Finalmente, as Perspectivas são dimensões de análise da estratégia que organizam os Objetivos Estratégicos.

3.6 - Mapa Estratégico da CTI/PGFN

Os Objetivos Estratégicos (OE) observam os valores da CTI, bem como se baseiam na Missão e buscam alcançar a Visão. A Coordenação-Geral de TI entende que cada Objetivo é um elemento estratégico. Tais Objetivos, em conjunto, identificam os resultados que a CTI pretende atingir e servem de base para a definição das Metas e as Iniciativas estratégicas.

A próxima figura apresenta o Mapa Estratégico da CTI/PGFN. O Mapa organiza de uma maneira lógica a relação de causa e efeito que envolve a Missão, Visão e Valores; os Objetivos Estratégicos resultantes da Análise Ambiental; e as perspectivas que montam as dimensões estratégicas.

Cabe nesse ponto relembrar as perspectivas do PETIC/PGFN, que apresentam as seguintes descrições:

Perspectiva	Descrição
Pessoas, Aprendizado e Conhecimento	Refere-se aos Objetivos Estratégicos relacionados à base das atividades da CTI, que são as pessoas e os recursos reconhecidos como infraestrutura, aplicativos, materiais, equipamentos – todos oferecem o suporte à consecução dos Objetivos das próximas perspectivas.
Processos Internos	Contém Objetivos Estratégicos de TI que analisam os processos internos da CTI com a finalidade de se elevar qualidade dos serviços de TI, garantir a segurança da informação, bem como a conformidade dos processos de TI com as normas internas e externas.
Clientes	Contém Objetivos Estratégicos de TI que respondem pela satisfação dos clientes de TI e pela a qualidade dos produtos e serviços de TI.
Resultados	Apresenta os Objetivos relacionados ao que a CTI/PGFN, com suporte dos Objetivos estratégicos das perspectivas anteriores, pretende alcançar.

Nos tópicos, posteriores ao Mapa Estratégico, serão detalhados os Objetivos Estratégicos da TI, os Indicadores e as Metas.

MAPA ESTRATÉGICO
PLANO ESTRATÉGICO DE TIC DA PGFN 2017 - 2020



3.8 - Objetivos Estratégicos

Nos próximos tópicos apresentam-se quadros contendo informações sobre os 13 Objetivos Estratégicos estabelecidos para a CTI. A tabela abaixo apresenta uma descrição de cada informação que compõe um quadro de Objetivo Estratégico:

Título no quadro	Imagen	Descrição
Objetivo estratégico		Apresenta o nome do objetivo com um código identificador formado pela sigla OE concatenada com um número sequencial de acordo com o mapa estratégico, por exemplo: OE.01 – Prover modernização e padronização de soluções de TIC.
Descrição do Objetivo	-	Apresenta uma descrição, uma explicação que detalha qual o propósito daquele Objetivo Estratégico.
Referências	-	Indica a qual perspectiva o Objetivo Estratégico está vinculado, de acordo com as perspectivas definidas no Mapa Estratégico: Pessoas, Aprendizado, Crescimento; Processos Internos; Clientes; Resultado, bem como lista os documentos referenciados que fundamentam o Objetivo Estratégico, as Iniciativas e o Indicadores.
Indicadores		Métrica significativa usada para monitorar o progresso dos processos em relação a uma meta preestabelecida. Cada indicador possui um código único (ex.: IN.01.1) – “IN” significa Indicador, “.01” indica que o indicador responde pelo Objetivo Estratégico OE.01, e “.1” é o número sequencial dentro de um grupo de indicadores do Objetivo.
Avaliação e Tendência		Apresenta a periodicidade de avaliação do indicador (única, mensal, semestral, anual), bem como a tendência futura crescente  ou decrescente  para determinar se o objetivo será provavelmente atingido.
Metas		Apresenta as metas anuais que serão utilizadas como critério de avaliação dos indicadores medidos no período.

Observa-se que os quadros apresentados no Plano Estratégico PETIC não contemplam “Iniciativas” - conjunto de ações necessárias ao alcance dos objetivos estratégicos – pois, as Iniciativas (conjunto de ações) são objeto dos Planos Diretores PDTIC/PGFN – anexos a esse PETIC.

Objetivos Estratégicos OE01 a OE05 – Perspectiva Pessoas, Aprendizado, Conhecimento

Objetivo estratégico ☀		Referências						
OE.01 – Adquirir, desenvolver, produzir e manter Sistemas de Informação		BSC						
		COBIT 4.1						
Descrição do Objetivo		EGD 2016-2019						
Disponibilizar soluções de software, em alinhamento com os requisitos do negócio, no prazo desejado, custo razoável, por meio das atividades de análise de negócio, requisitos, projeto, desenvolvimento, testes, implantação, verificação, validação, manutenção, evolução, integração de Sistemas da PGFN		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.						
Indicadores ⏳		Avaliação e tendência	Metas 📈					
Cód.	Indicador		Base	2017	2018	2019	2020	
IN.01.1	Percentual do período total de disponibilidade de aplicações de software	Anual		98%	98%	98%	98%	98%
IN.01.2	Percentual de Projetos de soluções de SISTEMAS em execução em relação ao conjunto de Projetos de SISTEMAS da PGFN	Anual		-	80%	80%	80%	80%
IN.01.3	Percentual de usuários insatisfeitos com os sistemas estruturantes: SAJ, SIDA, Dívida, Sispar, E-Processo, PGFNDocs	Anual		-	30%	50%	55%	60%
IN.01.4	Satisfação SAJ - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "O sistema atende às expectativas"	Anual		-	70% ¹	80%	90%	95%
IN.01.5	Disponibilidade SAJ - Percentual de usuários que respondem sim para: "Ao acessar, o sistema está disponível"	Anual		-	95% ¹	95%	95%	95%

Continuação...

Objetivo estratégico ☀								
Indicadores 🕒		Cód.	Indicador	Avaliação e tendência	Metas 📈			
Base	2017	2018	2019	2020				
IN.01.6	Satisfação SIDA - Percentual de usuários que respondem SOMENTE SIM para: "O sistema atende às expectativas"	Anual		-	50% ¹	60%	75%	90%
IN.01.7	Disponibilidade SIDA - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "Ao acessar, o sistema está disponível"	Anual		-	95% ¹	95%	95%	95%
¹ Indicador levantado pela primeira vez, logo 2017 é o ano base para definição das metas dos anos seguintes.								
IN.01.8	Satisfação Dívida - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "O sistema atende às expectativas"	Anual		-	50% ²	55%	60%	65%
IN.01.9	Disponibilidade Dívida - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "Ao acessar, o sistema está disponível"	Anual		-	95%	95%	95%	95%
IN.01.10	Satisfação SISPAR - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "O sistema atende às expectativas"	Anual		-	50% ²	55%	60%	65%
IN.01.11	Disponibilidade SISPAR - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "Ao acessar, o sistema está disponível"	Anual		-	95%	95%	95%	95%
IN.01.12	Satisfação E-Processo - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "O sistema atende às expectativas"	Anual		-	70%	80%	90%	95%
IN.01.13	Disponibilidade E-Processo - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "Ao acessar, o sistema está disponível"	Anual		-	95%	95%	95%	95%
² As metas anuais definidas não apresentam expectativa de grandes avanços devido ao resultado negativo da pesquisa de satisfação com o Sistema.								

Objetivo estratégico ☀ OE.02 - Adquirir, implantar e manter soluções de Infraestrutura de TIC	Referências							
	BSC		Pessoas, Aprendizado, Conhecimento					
	COBIT 4.1		AI1 Identificar Soluções Automatizadas AI3 Adquirir e Manter Infraestrutura de TI					
Descrição do Objetivo Adquirir, implementar, implantar, operar e manter soluções de Infraestrutura de TI integradas e padronizadas, com a finalidade de prover plataformas apropriadas para as aplicações de negócios, alinhadas com a arquitetura de TIC e padrões tecnológicos.	EGD 2016-2019		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.					
	PEI/PGFN		Objetivo 3: Dispor de tecnologias efetivas, integradas e alinhadas à estratégia organizacional					
Indicadores 🕒		Avaliação e tendência	Metas 📈					
Cód.	Indicador			Base	2017	2018	2019	2020
IN.02.1	Percentual de equipamentos de usuário em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido	Anual	⬆️	70%	60%	50%	40%	30%
IN.02.2 ¹	Percentual de equipamentos de infraestrutura em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido	Anual	⬆️	45%	40%	35%	30%	25%
IN.02.3	Quantidade de problemas causados por infraestrutura operacional que causaram períodos perceptíveis de indisponibilidade	Anual	⬆️	0	0	0	0	0
IN.02.4	Percentual de Projetos de soluções de INFRAESTUTURA de TI em execução em relação ao conjunto de Projetos de INFRAESTUTURA de TI da PGFN	Anual	↗️	-	80%	80%	80%	80%
¹ Indicador que tem como objetivo medir a "quantidade de processos críticos de negócios sustentados por infraestrutura obsoleta (ou próxima da obsolescência)" – COBIT 4.1								

Objetivo estratégico ☀ OE.03 – Gerenciar Serviços Terceirizados de TIC		Referências					
		BSC		Pessoas, Aprendizado, Conhecimento			
		COBIT 4.1		DS2 Gerenciar Serviços Terceirizados			
Descrição do Objetivo Assegurar que os serviços prestados por fornecedores satisfaçam os requisitos do negócio.		EGD 2016-2019		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.			
		PEI/PGFN		Objetivo 3: Dispor de tecnologias efetivas, integradas e alinhadas à estratégia organizacional			
Indicadores 🕒		Avaliação e tendência	Metas 📈				
Cód.	Indicador			Base	2017	2018	2019
IN.03.1	Percentual de grandes fornecedores que atendam claramente aos requisitos e níveis de serviço definidos	Anual	↗	40%	60%	65%	70%
IN.03.2	Percentual de grandes fornecedores sujeitos a monitoramento	Anual	↗	40%	50%	60%	70%
				2020			

Objetivo estratégico ☀ OE.04 - Desenvolver competências do Pessoal de TIC		Referências					
		BSC		Pessoas, Aprendizado, Conhecimento			
		COBIT 4.1		PO7 Gerenciar os Recursos Humanos de TI			
Descrição do Objetivo Aperfeiçoar a gestão do pessoal de TI com a finalidade de se desenvolver competências e motivação pessoal para a eficaz entrega de serviços de TI.		EGD 2016-2019		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.			
		PEI/PGFN		Objetivo 2: Desenvolver competências essenciais ao alcance da estratégia			
Indicadores 🕒		Avaliação e tendência	Metas 📈				
Cód.	Indicador			Base	2017	2018	2019
IN.04.1	Percentual de pessoal de TIC efetivo na CTI em relação ao quadro mínimo estabelecido ¹	Anual	↗	60% ²	65%	70%	75%
IN.04.2	Percentual de pessoal de TIC efetivo na CTI <u>sem</u> formação ou especialização em curso da área de TIC ³	Anual	↗	55%	50%	45%	40%
IN.04.3	Rotatividade da equipe de TI	Anual	↗	90%	80%	70%	60%
				2020			

¹ Quadro mínimo estabelecido: quantidade de profissionais com atribuições necessárias para os papéis da estrutura organizacional da CTI- item 3.2 - Organização da TIC da PGFN desse PETIC

² O valor BASE considerado foi de 60%, apesar de a tabela de Força de Trabalho apresenta 68%. Isto ocorreu pois descontou-se 2 unidades de trabalho que são diversas da área de TI e resultaria num falso levantamento sobre a efetiva força de trabalho de TI.

³ Não se considera para o levantamento desse indicador a posição de trabalho de Coordenador-Geral de TI – visto que estrutura organizacional estabelecida permite uma Coordenação com profissional de formação diversa da área de TIC.

Objetivo estratégico ☀ OE.05 - Promover a cultura de Segurança da Informação - SIC		Referências							
		BSC		Pessoas, Aprendizado, Conhecimento					
Descrição do Objetivo Promover a cultura de SIC por meio de eventos, palestras, campanhas, seminários, workshops, treinamentos internos para os colaboradores da PGFN, inclusive para a equipe CTI.		EGD 2016-2019		OE.03 - Garantir a segurança da informação e comunicação do Estado e o sigilo das informações do cidadão. NC 18/IN01/DSIC/GSIPR - Diretrizes para as atividades de ensino em Segurança da Informação e Comunicações					
Indicadores 🕒		Avaliação e tendência		Metas 📈					
Cód.	Indicador	Base	2017	2018	2019	2020			
IN.05.1	Quantidade de eventos de SIC realizados pela CTI	Anual	↗	0	2	4	4	4	
IN.05.2	Percentual de colaboradores da PGFN sensibilizados em questões de Segurança da Informação	Anual	↗	0%	40%	60%	80%	100%	
IN.05.3	Percentual das partes interessadas que entendem a Política de SIC – POSIC	Anual	↗	10%	20%	50%	80%	100%	
IN.05.4	Quantidade de eventos externos de SIC com participação da CTI	Anual	↗	2	4	6	8	8	

Objetivo estratégico ☀ OE.06 - Aprimorar os Processos Organizacionais de TIC		Referências							
		BSC		Processos Internos					
Descrição do Objetivo Estabelecer estruturas organizacionais de TI transparentes, flexíveis e responsivas. Definir processos de TIC com proprietários, papéis e responsabilidades integrados dentro dos processos de negócio da PGFN.		EGD 2016-2019		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.					
		COBIT 4.1		PO4 - Definir os Processos, Organização e Relacionamentos de TI.					
Indicadores 🕒		Avaliação e tendência		Metas 📈					
Cód.	Indicador	Base	2017	2018	2019	2020			
IN.06.1	Estrutura organizacional de Gestão de TIC estabelecida	Anual	↗	0%	60%	100%	100%	100%	
IN.06.2	Estrutura organizacional de Gestão de TIC formalizada	Anual	↗	0%	20%	40%	60%	80%	
IN.06.3	Percentual de Processos de TIC mapeados	Anual	↗	5%	30%	50%	70%	90%	
IN.06.4	Percentual de Serviços Críticos de TIC com processos mapeados	Anual	↗	5%	50%	60%	65%	70%	

Objetivo estratégico ☀ OE.07 - Manter Catálogo e melhorar Serviços de TIC		Referências						
		BSC	Processos Internos					
Descrição do Objetivo Assegurar que os serviços do Catálogo de Serviços de TI (CS) estejam alinhados com a estratégia do negócio da PGFN, alinhados com os requisitos e as competências para a entrega de serviços.		COBIT 4.1	DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviço					
		EGD 2016-2019	OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.					
Indicadores ⏳		Avaliação e tendência	Metas 📈					
Cód.	Indicador		Base	2017	2018	2019	2020	
IN.07.1	Percentual de serviços registrados em CS em relação aos serviços entregues ou em transição no ambiente de produção	Anual		10%	20%	60%	90%	95%
IN.07.2	Percentual de distorções detectadas em informações sobre serviços catalogados em comparação ao "mundo real"	Anual		15%	10%	5%	1%	1%
IN.07.3	Percentual de contratações em conformidade com o CS, observados os requisitos de níveis de serviços (SLR)	Anual		10%	40%	60%	90%	95%
IN.07.4	Quantidade anual de reuniões formais de análise crítica de acordo de nível de serviço (SLA) com os representantes do negócio	Anual		0	1	2	2	2

Objetivo estratégico ☀		Referências						
OE.08 - Aperfeiçoar a Gestão de Segurança da Informação		BSC		Processos Internos				
Descrição do Objetivo Definir ações direcionadas para a Gestão de Segurança da Informação – SI, as quais envolvem Políticas, Normas, Pessoal de Gestão, Comitê de Gestão de SI.		COBIT 4.1		DS5 - Garantir a Segurança dos Sistemas				
		IN 01 GSI/PR 2008		Segurança da Informação e Comunicações				
		PEI/PGFN		Objetivo 6: Aumentar a Segurança de Proc de Trabalho				
Indicadores ⏳		Avaliação e tendência	Metas 📈	Base	2017	2018	2019	2020
Cód.	Indicador							
IN.08.1	Percentual de Ativos Críticos monitorados	Anual		60%	80%	90%	100%	100%
IN.08.2	Número de tentativas bem-sucedidas de acesso malicioso à rede de dados da PGFN	Mensal		0	0	0	0	0
IN.08.3	Percentual de Implantação do Sistema de Acesso Único – Critérios Habilitação	Anual		10%	70%	80%	100%	-
IN.08.4	Percentual de Sistemas Administrativos com Acesso Único	Anual		0%	10%	10%	50%	60%
IN.08.5	Percentual de normas de TIC implementadas derivadas da POSIC-2017	Anual		0%	40%	50%	60%	70%
IN.08.6	Número de reuniões ordinárias do Comitê de SIC da PGFN	Anual		0	2	4	4	4
IN.08.7	Número de ações resultantes das atividades do comitê de SIC	Anual		0	2	5	10	10

Objetivo estratégico ☀		Referências						
OE.09 - Garantir conformidade dos Contratos de TIC ¹		BSC		Processos Internos				
Descrição do Objetivo Garantir que o planejamento e a gestão das aquisições tenham proprietários, papéis e responsabilidades integrados, garantindo-se a conformidade das atividades e contratos com as leis, regulamentos, requisitos de negócio.		COBIT 4.1		ME3 Assegurar a Conformidade com Requisitos Externos				
		IN 04 SLTI/MP		Processo de Contratação de Soluções de TI				
		PEI/PGFN		Objetivo 6: Aumentar a Segurança de Proc de Trabalho				
Indicadores ⏳		Avaliação e tendência	Metas 📈	Base	2017	2018	2019	2020
Cód.	Indicador							
IN.09.1	Percentual de contratos planejados (fase de planejamento) em conformidade com as normas internas e requisitos externos ³	Anual		85%	90%	95%	100%	100%
IN.09.2	Percentual de contratos gerenciados (fase de gestão) em conformidade com as normas internas ² e requisitos externos ³	Anual		100%	100%	100%	100%	100%
IN.09.3	Percentual de Contratos de TI em conformidade com e requisitos externos ³	Anual		75%	80%	90%	100%	100%

¹ Contratos de TIC - Contratos de bens e serviços de TI

² Conformidade regulatória interna - Processo de Aquisição de Soluções de TI

³ Conformidade com requisitos/regulamentos externos - Instrução Normativa da SLTI, recomendações e determinações da AGU, CGU, TCU.

Objetivos Estratégicos OE10 e OE11 – Perspectiva Clientes

Objetivo estratégico ☀		Referências						
OE.10 - Garantir a qualidade dos Serviços de TIC prestados		BSC		Clientes				
Descrição do Objetivo		COBIT 4.1		PO8 - Gerenciar a Qualidade				
Garantir a qualidade dos serviços de TI entregues quanto a confiabilidade, disponibilidades, bem como a melhoria contínua e mensurável da qualidade dos serviços.		EGD 2016-2019		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.				
Indicadores 🕒		Avaliação e tendência	Metas 📈	Base	2017	2018	2019	
Cód.	Indicador			2020				
IN.10.1	Percentual de atendimentos relacionado com TIC realizados exclusivamente pelo Canal Único de atendimento da Central de Serviços CTI	Anual	↗	0%	60%	70%	80%	90%

Objetivo estratégico ☀		Referências						
OE.11 - Fomentar soluções inovadoras de TIC		BSC		Clientes				
Descrição do Objetivo		EGD 2016-2019		OE.04 - Expandir e inovar a prestação de serviços digitais.				
Estabelecer na PGFN a cultura de inovação de produtos e negócios que proporcionem grande diferencial de economicidade ou eficiência.		Avaliação e tendência	Metas 📈	Base	2017	2018	2019	
Cód.	Indicador			2020				
IN.11.1	Quantidade de iniciativas aprovadas para aquisição de serviços de TIC resultantes de ideias inovadoras	Anual	↗	0	1	1	1	1

Objetivos Estratégicos OE12 e OE13 – Perspectiva Resultado

Objetivo estratégico ☰ OE.12 - Integrar Governança, Riscos e Conformidade - GRC		Referências						
		BSC		Resultado				
Descrição do Objetivo Integrar processos de governança de TIC com os objetivos de governança da PGFN, fazendo com que a estratégia de negócios aconteça de forma unificada e transparente, com a devida avaliação de riscos e a garantia de conformidade interna (com as políticas da PGFN) e externa (leis e regulamentações).		COBIT 4.1		PO9 - Avaliar e Gerenciar Riscos de TI				
		COBIT 4.1		ME3 - Assegurar a Conformidade com Requisitos Externos				
		COBIT 4.1		ME4 - Prover Governança de TI				
		EGD 2016-2019		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.				
Indicadores 🕒		Avaliação e tendência		Metas 📈				
Cód.	Indicador			Base	2017	2018	2019	2020
IN.12.1	Percentual de processos de gestão e governança implantados e monitorados em relação ao conjunto de processos estabelecidos no framework de governança	Anual	↗	0%	1%	15%	30%	35%
IN.12.2	Percentual de riscos críticos de TI identificados que tenham planos de ação desenvolvidos	Anual	↗	0%	1%	5%	10%	15%
IN.12.3	Quantidade de eventos externos de Governança de TIC com participação da CTI	Anual	↗	1	2	4	6	6
IN.12.4	Resultado do índice de governança IGovTI-TCU	Bienal	↗	0,44	-	0,55	-	0,60
IN.12.5	Percentual de decisões do CGTI independentes do Conselho de Gestão Estratégica da PGFN	Anual	↗	0%	90%	95%	100%	100%
IN.12.6	Percentual de políticas e normas internas de TIC formalizadas em relação ao conjunto determinado pelos órgãos reguladores	Anual	↗	60%	70%	80%	90%	100%

Objetivo estratégico ☀ OE.13 - Racionalizar recursos e garantir a transparência		Referências						
		BSC		Resultado				
Descrição do Objetivo Refere-se à melhor utilização possível dos investimentos e o apropriado gerenciamento dos recursos críticos de TI: aplicativos, informações, infraestrutura e pessoas; e prover transparência e entendimento dos custos de TIC.		COBIT 4.1		ME1 Monitorar e Avaliar o Desempenho de TI				
		EGD 2016-2019		OE.02 - Ampliar o uso de TIC para promover a transparência e dar publicidade à aplicação dos recursos públicos.				
		IN 04 SLTI/MP		Processo de Contratação de Soluções de TI				
Indicadores 🕒		Avaliação e tendência	Metas 📈					
Cód.	Indicador			Base	2017	2018	2019	2020
IN.13.1	Percentual do orçamento de TI realizado com despesas de custeio	Anual	-	-	94%	94%	94%	94%
IN.13.2	Percentual do orçamento de TI realizado com despesas de investimento em desenvolvimento de software	Anual	-	-	4%	4%	4%	4%
IN.13.3	Percentual do orçamento de TI realizado com despesas de investimento em infraestrutura	Anual	-	-	2%	2%	2%	2%
IN.13.4	Percentual de satisfação das partes interessadas no que diz respeito a transparência, compreensão e precisão das informações financeiras da CTI/PGFN	Anual	↗	-	30%	60%	80%	100%
IN.13.5	Quantidade de soluções de TIC que se destacam no período com diferencial expressivo de economicidade	Anual	-	-	1	1	1	1

3.9 - Alinhamento com a Estratégia da Organização

Dentre os Objetivos Estratégicos de TIC e indicadores apresentados, apresentam-se na tabela abaixo aqueles que se relacionam com os Objetivos Estratégicos Institucionais da PGFN:

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Estratégico de TI	Indicadores de TI	
		Cód.	Indicador
Objetivo 2: Desenvolver competências essenciais ao alcance da estratégia	OE.04 - Desenvolver competências do pessoal de TIC	IN.04.2	Percentual de pessoal de TIC efetivo na CTI sem formação ou especialização em curso da área de TIC
Objetivo 3: Dispor de tecnologias efetivas, integradas e alinhadas à estratégia organizacional	OE.01 - Adquirir, desenvolver, produzir e manter Sistemas de Informação	IN.01.1	Percentual do período total de disponibilidade de aplicações de software ("O Sistemas estão disponíveis em quantos % do tempo? 95% 97% 100% do tempo?")
		IN.01.2	Percentual de Projetos de soluções de SISTEMAS em execução em relação ao conjunto de Projetos de SISTEMAS da PGFN
		IN.01.3	Percentual de usuários INSATISFEITOS com os sistemas estruturantes: SAJ, SIDA, Dívida, Sispar, E-Processo, PGFNDocs
	OE.02 – Adquirir, implantar e manter soluções de Infraestrutura de TIC	IN.02.1	Percentual de equipamentos de usuário em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido
		IN.02.2	Percentual de equipamentos de infraestrutura em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido
		IN.02.3	Quantidade de problemas causados por infraestrutura operacional que causaram períodos perceptíveis de indisponibilidade
		IN.02.4	Percentual de Projetos de soluções de INFRAESTUTURA de TI em execução em relação ao conjunto de Projetos de INFRAESTUTURA de TI da PGFN
	OE.03 – Gerenciar Serviços Terceirizados	IN.03.1	Percentual de grandes fornecedores que atendam claramente aos requisitos e níveis de serviço definidos
		IN.03.2	Percentual de grandes fornecedores sujeitos a monitoramento
	OE.08 – Aperfeiçoar a Gestão de Segurança da Informação	IN.08.3	Percentual de Implantação do Sistema de Acesso Único
Objetivo 6: Aumentar a Segurança de Processos de Trabalho	OE.08 – Aperfeiçoar a Gestão de Segurança da Informação	IN.08.1	Percentual de Ativos Críticos monitorados

Anexo I – Planos Diretores de TIC

Anexo I-A – Plano Diretor de TIC 2016-2017

Anexo I-B – Plano Diretor de TIC 2018-2019

Anexo I-C – Plano Diretor de TIC 2019-2020

Anexo II – Elementos estruturais do planejamento estratégico

Documentos de Referência

Dentre os documentos utilizados como referência para a elaboração do PETIC/PGFN 2017-2020 e Planos Diretores derivados do PETIC, destacam-se:

Referências	Descrição
Plano Estratégico da PGFN	Plano Estratégico Institucional – PEI da PGFN para o período de 2013 a 2016
Estratégia de Governança Digital – EGD 2016-2019	A EGD direciona as ações das áreas de TIC para atendimento às necessidades da sociedade, tendo por base os pilares de Prestação de Serviços, Informação e Participação. A EGD substitui a Estratégia Geral de TIC (EGTIC) e tem vigência para os próximos quatro anos (2016 - 2019).
IN SLTI/MP nº 04 de 2014	Instrução Normativa da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI do Ministério do Planejamento - MP que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de TI pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal.
IN GSI/PR nº 01 de 2008 e normas complementares	Instrução Normativa do Gabinete de Segurança Institucional – GSI da Presidência da República – PR que disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta;
Guia de Elaboração de PDTI 2.0	Guia que provê informações que ajudam as organizações a planejarem melhor as ações relacionadas à Tecnologia da Informação no âmbito dos órgãos integrantes do SISP do Poder Executivo Federal;
COBIT 4.1	Control Objectives for Information and Related Technologies – COBIT é um guia de boas práticas da Information Systems Audit and Control Association - ISACA que prove um modelo de processos de TI, fornecendo assim uma referência comum compreendida por gerentes operacionais de TI e gerentes de negócios.
Acórdão do Tribunal e Contas da União - 1.521/2003-TCU-Plenário	9.2.2.3. a licitação deve ser precedida de minucioso planejamento, realizado em harmonia com o planejamento estratégico da instituição e com o seu plano diretor de informática, em que fique precisamente definido, dentro dos limites exigidos na Lei nº 8.666/93, os produtos a serem adquiridos, sua quantidade e o prazo para entrega das parcelas, se houver entrega parcelada;
Acórdão do Tribunal e Contas da União - 1.558/2003-TCU-Plenário	9.3.9. atente para a necessidade de fazer cumprir o princípio constitucional da eficiência e as disposições contidas no art. 6º, I, do Decreto-Lei nº 200/67, implantando, na área de informática, um processo de planejamento que organize as estratégias, as ações, os prazos, os recursos financeiros, humanos e materiais, a fim de eliminar a possibilidade de desperdício de recursos públicos e de prejuízo ao cumprimento dos objetivos institucionais da unidade;
Acórdão do Tribunal e Contas da União - 2.094/2004-TCU-Plenário	9.1.1. todas as aquisições devem ser realizadas em harmonia com o planejamento estratégico da instituição e com seu plano diretor de informática, quando houver, devendo o projeto básico guardar compatibilidade com essas duas peças, situação que deve estar demonstrada nos autos referentes às aquisições;
Acórdão do Tribunal e Contas da União - 2.023/2005-TCU-Plenário	9.1.9. defina, em conjunto com as demais Secretarias do Ministério, um Plano Estratégico para a área de Tecnologia da Informação - TI, que propicie a alocação dos recursos conforme as necessidades e prioridades do negócio, conforme prevê ao item PO 1.1 do Cobit, e que observe a determinação contida no item 9.1.1 do Acórdão TCU n. 2.094/2004 - Plenário - TCU (item 2.2 do relatório de auditoria);

Equipe de Elaboração

Os seguintes servidores integraram a Equipe de Elaboração do PETIC/PGFN em 2017:

Servidor	Órgão	Atribuição na CTI
Alexey da Costa Monteiro Auditor de Finanças e Controle	PGFN	Gestão e Governança em TI
Clício Luiz da Costa Vieira	PGFN	Coordenação-Geral de TI (2017)
Matosinhos Mateus de Andrade	PGFN	Gestão de Infraestrutura de TI (2017)
Rodrigo Otavio Póvoa Pullen Parente Auditor de Finanças e Controle	PGFN	Gestão e Planejamento de TI
Thiago Hoerlle Auditor de Finanças e Controle	PGFN	Gestão de Sistemas de Informação

Equipe de Revisão

Os seguintes servidores integraram a Equipe da Revisão 2 do PETIC/PGFN em 2018:

Servidor	Órgão	Atribuição na CTI
Alexey da Costa Monteiro Auditor de Finanças e Controle	PGFN	Gestão e Governança em TI
Fábio Rodrigo Machado	PGFN	Coordenação-Geral de TI - 2018
Rodrigo Otavio Póvoa Pullen Parente Auditor de Finanças e Controle	PGFN	Gestão e Governança em TI

Anexo III – Indicadores – Fórmulas de Cálculos

Indicadores			
Código	Indicador	Fórmula	Descrição da Fórmula
IN.01.1	Percentual de usuários satisfeitos com a funcionalidade de softwares estruturantes	$\left(\frac{\sum USES}{\sum USE} \right) * 100$	Somatório dos Usuários Satisfeitos com funcionalidades de Softwares Estruturantes (USES) dividido pelo somatório de Usuários que utilizam Softwares Estruturantes (USE) multiplicados por cem
IN.01.2	Percentual de valor total de glosa em pagamentos resultante de problemas em software aplicativos.	$\left(\frac{\sum GPSA}{\sum TPSA} \right) * 100$	Somatório do Valor de Glosa de Pagamento de Softwares Aplicativos (GPSA) dividido pelo valor Total de Pagamentos de Softwares Aplicativos (TPSA) multiplicado por cem
IN.01.3	Percentual de soluções de Software efetivamente implantadas em relação ao conjunto de implementações autorizadas	$\left(\frac{\sum SSI}{\sum SA} \right) * 100$	Quantidade de Soluções de Softwares Implantadas (SSI) dividido pela quantidade de Soluções Autorizada (SA) multiplicada por cem
IN.02.1	Percentual de equipamentos de usuário em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido	$\left(\frac{\sum EUTM}{\sum TEUU} \right) * 100$	Quantidade de Equipamentos de Usuário acima do Tempo Máximo de vida útil (EUTM) dividido pelo Total de Equipamentos de Usuários em Uso (TEUU) multiplicado por 100
IN.02.2	Percentual de equipamentos de infraestrutura em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido	$\left(\frac{\sum EITM}{\sum TEIU} \right) * 100$	Quantidade de Equipamentos de Infraestrutura acima do Tempo Máximo de vida útil (EITM) dividido pelo Total de Equipamentos de Infraestrutura em Uso (TEIU) multiplicado por cem
IN.02.3	Percentual de valor total de glosa em pagamentos resultante de indisponibilidade de infraestrutura	$\left(\frac{\sum GPI}{\sum TPI} \right) * 100$	Somatório do Valor de Glosa de Pagamento de Infraestrutura resultante de indisponibilidade (GPI) dividido pelo valor Total de Pagamento de Infraestrutura (TPI) multiplicado por cem
IN.02.4	Percentual de soluções de Infraestrutura efetivamente implantadas em relação ao conjunto de implementações autorizadas	$\left(\frac{\sum SII}{\sum SIA} \right) * 100$	Quantidade de Soluções de Infraestrutura Implantada (SII) dividido pela quantidade de Soluções de Infraestrutura Autorizadas (SIA) multiplicado por cem
IN.03.1	Quantidade de reclamações de usuários devido aos serviços contratados	$\sum RUSC$	Quantidade de Reclamações de Usuários devido aos Serviços Contratados (RUSC)
IN.03.2	Percentual de grandes fornecedores que atendam claramente aos requisitos e níveis de serviço definidos	$\left(\frac{\sum GFRNS}{\sum TGF} \right) * 100$	Quantidade de Grandes Fornecedores que atendem os Requisitos e Níveis de Serviços definidos (GFRNS) dividido pela quantidade Total de Grandes Fornecedores (TGF) multiplicado por cem
IN.03.3	Percentual de grandes fornecedores sujeitos a monitoramento	$\left(\frac{\sum GFM}{\sum TGF} \right) * 100$	Quantidade de Grandes Fornecedores Monitorados (GFM) divididos pela quantidade Total de Grandes Fornecedores (TGF) multiplicados por cem
IN.04.1	Percentual de pessoal de TIC efetivo na CTI em relação ao quadro mínimo estabelecido	$\left(\frac{\sum PTE}{\sum TEM} \right) * 100$	Quantidade de Pessoal de TIC Efetivo na CTI (PTE) dividido pelo Total de Efetivo Mínimo estabelecido (TEM) multiplicado por cem
IN.04.2	Percentual de pessoal de TIC cujas competências não são suficientes para as atribuições necessárias para seu papel	$\left(\frac{\sum PTCNS}{\sum TPT} \right) * 100$	Quantidade de Pessoal de TIC cujas Competências Não são Suficientes (PTCNS) divididos pelo Total de Pessoal de TIC (TPT) multiplicado por cem

IN.05.1	Quantidade de eventos de SIC realizados pela CTI	$\Sigma ESRC$	Quantidade Eventos de SIC Realizados pela CTI (ESRC)
IN.05.2	Percentual de colaboradores da PGFN sensibilizados em questões de Segurança da Informação	$\left(\frac{\sum CSSI}{\sum TC} \right) * 100$	Quantidade de Colaboradores Sensibilizados com a Segurança da Informação (CSSI) dividido pelo Total de Colaboradores (TC) multiplicado por cem
IN.05.3	Percentual das partes interessadas que entendem a Política de SIC – POSIC-2017	$\left(\frac{\sum PIEP}{\sum TPIP} \right) * 100$	Quantidade de Partes Interessadas que Entendem a POSIC (PIEP) dividido pela quantidade Total de Partes Interessadas na POSIC (TPIP) multiplicado por cem
IN.05.4	Quantidade de eventos externos de SIC com participação da CTI	$\Sigma EESPC$	Quantidade de Eventos Externos de SIC com Participação da CTI (EESPC)
IN.06.1	Estrutura organizacional de Gestão de TIC estabelecida	$\left(\frac{\sum PEOE}{\sum TEPGT} \right) * 100$	Quantidade de Partes da Estrutura Organizacional Estabelecida (PEOE) dividido pelo Total de Estrutura Planejada de Gestão de TIC (TEPGT) multiplicado por cem
IN.06.2	Estrutura organizacional de Gestão de TIC formalizada	$\left(\frac{\sum PEOF}{\sum TEPGT} \right) * 100$	Quantidade de Partes da Estrutura Organizacional Formalizada (PEOF) dividido pelo Total de Estrutura Planejada de Gestão de TIC (TEPGT) multiplicado por cem
IN.06.3	Percentual de Processos de TIC mapeados	$\left(\frac{\sum PM}{\sum PTDM} \right) * 100$	Quantidade de Processos Mapeados (PM) dividido pela quantidade de Processos de TIC Definidos para Mapeamento (PTDM) multiplicado por cem
IN.06.4	Percentual de Serviços Críticos de TIC com processos mapeados	$\left(\frac{\sum SCPM}{\sum TSCPDM} \right) * 100$	Quantidade Serviços Críticos com Processos Mapeados (SCPM) dividido pelo Total de Serviços Críticos com Processos Definidos para Mapeamento (TSCPDM) multiplicado por cem
IN.07.1	Percentual de serviços registrados em CS em relação aos serviços entregues ou em transição no ambiente de produção	$\left(\frac{\sum SRC}{\sum SE} \right) * 100$	Quantidade de Serviços Registrados em CS (SRC) dividido pela quantidade de Serviços Entregas (SE) multiplicados por cem
IN.07.2	Percentual de distorções detectadas em informações sobre serviços catalogados em comparação ao "mundo real"	$\left(\frac{\sum DD}{\sum SC} \right) * 100$	Quantidade de Distorções Detectadas (DD) dividido pela quantidade de Serviços Catalogados (SC) multiplicado por cem
IN.07.3	Percentual de serviços em CS de Negócio com acordos internos (OLA) e externos (SLA) formalizados	$\left(\frac{\sum SOSF}{\sum TSCN} \right) * 100$	Quantidade de Serviços com OLA e SLA Formalizados (SOSF) dividido pela quantidade Total de Serviços em CS de Negócios (TSCN) multiplicado por cem
IN.07.4	Percentual de contratações em conformidade com o CS, observados os requisitos de níveis de serviços (SLR)	$\left(\frac{\sum CCC}{\sum TC} \right) * 100$	Quantidade de Contratações em Conformidade com o CS (CCC) dividido pelo Total de Contratações (TC) multiplicado por cem
IN.07.5	Quantidade anual de reuniões formais de análise crítica de acordo de nível de serviço (SLA) com os representantes do negócio	ΣQRF	Quantidade anual de Reuniões Formais (QRF) de análise crítica de acordo de nível de serviço (SLA) com os representantes do negócio
IN.08.1	Percentual de Ativos Críticos monitorados	$\left(\frac{\sum ACM}{\sum TAC} \right) * 100$	Quantidade de Ativos Críticos Monitorados (ACM) dividido pela quantidade Total de Ativos Críticos (TAC) multiplicado por cem
IN.08.2	Número de tentativas bem-sucedidas de acesso malicioso à rede de dados da PGFN	$\Sigma NTBS$	Número de Tentativas Bem-Sucedidas (NTBS) de acesso malicioso à rede de dados da PGFN

IN.08.3	Percentual de Implantação do Sistema de Acesso Único – Critérios Habilitação	$\left(\frac{\sum ISAU}{\sum PISAU} \right) * 100$	Quantidade de Implantação do Sistema de Acesso Único (ISAU) dividido pela quantidade Planejada de Implantação do Sistema de Acesso Único (PISAU) multiplicado por cem
IN.08.4	Percentual de Sistemas Administrativos com Acesso Único	$\left(\frac{\sum SAU}{\sum TSA} \right) * 100$	Quantidade de Sistemas com Acesso Único (SAU) dividido pela quantidade de Total de Sistemas Administrativos (TSA) multiplicado por cem
IN.08.5	Percentual de normas de TIC implementadas derivadas da POSIC-2017	$\left(\frac{\sum NTIDP}{\sum TNP} \right) * 100$	Quantidade de Normas de TIC Implementadas Derivadas da POSIC (NTIDP) dividido pela quantidade Total de Normas da POSIC (TNP) multiplicado por cem
IN.08.6	Número de reuniões ordinárias do Comitê de SIC da PGFN	$\sum ROCS$	Número de Reuniões Ordinárias do Comitê de SIC da PGFN (ROCS)
IN.08.7	Número de ações resultantes das atividades do comitê de SIC	$\sum ARACS$	Número de Ações Resultantes das Atividades do Comitê de SIC (ARACS)
IN.09.1	Percentual de contratos planejados (fase de planejamento) em conformidade com as normas internas e requisitos externos	$\left(\frac{\sum CPC}{\sum TC} \right) * 100$	Quantidade de Contratos Planejados em Conformidade com as Normas internas e Requisitos externos (CPC) dividido pela quantidade Total de Contratos (TC) multiplicado por cem
IN.09.2	Percentual de contratos gerenciados (fase de gestão) em conformidade com as normas internas e requisitos externos	$\left(\frac{\sum CGC}{\sum TC} \right) * 100$	Quantidade de Contratos Gerenciados em Conformidade com as Normas internas e Requisitos externos (CGC) dividido pela quantidade Total de Contratos (TC) multiplicado por cem
IN.09.3	Percentual de Contratos de TI em conformidade com e requisitos externos	$\left(\frac{\sum CTC}{\sum TC} \right) * 100$	Quantidade de Contratos de TI em Conformidade com as Normas internas e Requisitos externos (CTC) dividido pela quantidade Total de Contratos (TC) multiplicado por cem
IN.10.1	Percentual de atendimentos relacionado com TIC realizados exclusivamente pelo Canal Único da Central de atendimento da Central de Serviços CTI	$\left(\frac{\sum ARCS}{\sum TA} \right) * 100$	Quantidade de Atendimentos Realizados exclusivamente pelo Canal Único da Central de Serviços CTI (ARCS) dividido pela quantidade Total de Atendimentos (TA) multiplicado por cem
IN.10.2	Percentual de reclamações em função das metas estabelecidas de disponibilidade de serviço	$\left(\frac{\sum RIS}{\sum TDM} \right) * 100$	Quantidade Reclamações por Indisponibilidade de Serviços (RIS) dividida pela quantidade Total Definida em Meta (TDM) multiplicado por cem
IN.11.1	Quantidade de iniciativas aprovadas para aquisição de serviços de TIC resultantes de ideias inovadoras	$(\sum IAAST)$	Quantidade de Iniciativas Aprovadas para Aquisição de Serviços de TIC (IAAST)
IN.12.1	Percentual de processos de gestão e governança implantados e monitorados em relação ao conjunto de processos estabelecidos no framework de governança	$\left(\frac{\sum PGGIM}{\sum TPEFG} \right) * 100$	Quantidade de Processos de Gestão e Governança Implantados e Monitorados (PGGIM) dividido pelo Total de Processos Estabelecidos pelo Framework de Governança (TPEFG) multiplicado por cem
IN.12.2	Percentual de riscos críticos de TI identificados que tenham planos de ação desenvolvidos	$\left(\frac{\sum RCPAD}{\sum TRCI} \right) * 100$	Quantidade de Riscos Críticos com Plano de Ação Desenvolvidos (RCPAD) dividido pelo Total de Riscos Críticos Identificados (TRCI) multiplicados por cem
IN.12.3	Quantidade de eventos externos de Governança de TIC com participação da CTI	$\sum EGTIC$	Quantidade de Eventos externos de Governança de TIC com participação da CTI (EGTIC)
IN.12.4	Resultado do índice de governança IGovTI-TCU	$\sum IGOVTITCU$	Indicador calculado de acordo com o TCU (IGovTI-TCU)

IN.12.5	Percentual de decisões do CGTI independentes do Conselho de Gestão Estratégica da PGFN	$\left(\frac{\sum DCIC}{\sum TDEP} \right) * 100$	Quantidade de Decisões do CGTI Independentes do Conselho (DCIC) dividido pelo Total de Decisões Estratégicas da PGFN (TDEP) multiplicado por cem
IN.12.6	Percentual de Projetos de Sistemas desenvolvidos em conformidade com o Processo de Desenvolvimento de Software da PGFN	$\left(\frac{\sum PSPDS}{\sum PSD} \right) * 100$	Quantidade de Projetos de Sistemas desenvolvidos em conformidade com o Processo de Desenvolvimento de Software (PSPDS) dividido pelo Total de Projetos de Sistemas Desenvolvidos (PSD) multiplicado por cem
IN.12.7	Percentual de Projetos de Sistemas desenvolvidos em conformidade com a Arquitetura de Sistemas da PGFN	$\left(\frac{\sum PSAS}{\sum PSD} \right) * 100$	Quantidade de Projetos de Sistemas desenvolvidos em conformidade com a Arquitetura de Sistemas (PSAS) dividido pelo Total de Projetos de Sistemas Desenvolvidos (PSD) multiplicado por cem
IN.12.8	Percentual de normas internas de TIC não formalizadas em relação ao conjunto determinado pelos órgãos reguladores	$\left(\frac{\sum NINF}{\sum TNDO} \right) * 100$	Quantidade Normas Internas de TIC Não Formalizadas (NINF) dividido pelo Total de Normas Determinadas pelos Órgãos reguladores (TNDO) multiplicados por cem
IN.13.1	Percentual do orçamento de TI realizado com despesas de custeio	$\left(\frac{\sum ORDC}{\sum DTIC} \right) * 100$	Somatório do orçamento de TIC realizado com despesas de custeio (ORDC) dividido pelo Total do orçamento com despesas de TIC (DTIC)
IN.13.2	Percentual do orçamento de TI realizado com despesas de investimento em desenvolvimento de software	$\left(\frac{\sum ORDIS}{\sum DTIC} \right) * 100$	Somatório do orçamento de TIC realizado com despesas de investimento em SIS (ORDIS) dividido pelo Total do orçamento com despesas de TIC (DTIC)
IN.13.3	Percentual do orçamento de TI realizado com despesas de investimento em infraestrutura	$\left(\frac{\sum ORDII}{\sum DTIC} \right) * 100$	Somatório do orçamento de TIC realizado com despesas de investimento em INFRA (ORDII) dividido pelo Total do orçamento com despesas de TIC (DTIC)
IN.13.4	Percentual de satisfação das partes interessadas no que diz respeito a transparência, compreensão e precisão das informações financeiras da CTI/PGFN	$\left(\frac{\sum PISI}{\sum PTI} \right) * 100$	Quantidade de partes interessadas satisfeitas com as informações (PISI) dividido pelo Total de partes interessadas (PTI)
IN.13.5	Quantidade de soluções de TIC que se destacam no período com diferencial expressivo de economicidade	$\sum SOL$	Quantidade de soluções (SOL)