



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

PETIC/PGFN 2017-2020 Anexo I-B

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional PDTIC-PGFN 2018-2019

PDTIC v1.0 2018-2019
Parte integrante do PETIC v1.2 2017-2020

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/PDTIC/PGFN
Alexey Monteiro
Auditor Federal de Finanças e Controle - PGFN

Índice

1-	Apresentação	7
1.1.	Sobre o PDTIC e o PETIC.....	7
1.2.	Como analisar os resultados de TIC do ano anterior.....	8
1.3.	Atualizações do PDTIC durante sua vigência.....	9
1.4.	Fatores críticos para a execução do PDTI	9
2-	Estratégia de TIC da PGFN	10
2.1 -	Organização da TIC da PGFN	10
A Coordenação-Geral de TIC - Organograma.....	10	
Força de trabalho de TIC - 2017	11	
Força de trabalho de TIC - Perfil profissional.....	11	
2.2.	Mapa Estratégico de TIC da PGFN	12
2.3.	Projetos de TIC da PGFN	13
2.4.	Resultados de TIC 2017.....	17
Destaques de 2017	17	
Resultados por Objetivos Estratégicos	18	
2.5.	Plano de ações de TIC 2018.....	38
2.6.	Planos de Contratações de TIC.....	47
PCTIC 2018	49	
PCTIC 2019	51	
3-	Análise de conformidade do Plano Diretor e Plano Estratégico de TIC.....	53

1- Apresentação

1.1. Sobre o PDTIC e o PETIC

O Plano Diretor de TIC (PDTIC/PGFN) é um plano de metas e ações para o período de um ano, anexo ao Plano Estratégico de TIC (PETIC/PGFN) cujo período é de quatro anos - 2017 a 2020.

Com o objetivo de tornar o uso do PDTIC/PGFN mais eficiente, este documento apresenta apenas elementos estratégicos relacionados com INICIATIVAS, METAS e AÇÕES de TIC.

Confira na tabela abaixo a estrutura completa do PETIC (ESTRATÉGICO) e do PDTIC (DIRETOR), e quais elementos estratégicos 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

1.2. Como analisar os resultados de TIC do ano anterior

O Plano Diretor (PDTIC-PGFN) passou por uma reestruturação para atender a uma demanda de transparência e objetividade das informações prestadas pela TIC da PGFN.

Os resultados desse Plano Diretor têm como objetivo identificar necessidades futuras de TIC da PGFN, as quais deverão ser levadas à reavaliação das áreas demandantes quanto à sua permanência ou não como necessidades ou demandas, observadas as atribuições reservadas ao Comitê de Gestão de TIC da PGFN.

Os Resultados de TIC do ano anterior podem ser avaliados em três tópicos deste PDTIC:

- a) **Projetos de TIC da PGFN;**
- b) **Resultados de TIC 2017; e**
- c) **Plano de Contratações de TIC.**

O tópico **Projetos de TIC da PGFN** apresenta todas as demandas ou necessidades da PGFN. Dentro da lista de **Projetos de TIC**, estão todos aqueles em andamento e aqueles que foram levantados para análise, avaliação e aprovação, em médio e longo prazo, do Comitê de Gestão de TIC da PGFN.

O tópico **Resultados de TIC 2017** apresenta a avaliação dos resultados conforme as metas definidas. Cabe ao Comitê de Gestão de TIC, com apoio da Coordenação-Geral de TIC, compreender e direcionar futuras ações e projetos de TIC.

O tópico **Plano de Contratações de TI** apresenta lotes que gerarão gastos no exercício fiscal ao qual se refere, contendo as informações necessárias à sua orçamentação e a sua vinculação com as ações previstas neste PDTIC. Cada PDTIC apresentará o Plano de Contratações do ano corrente e o planejado para o ano subsequente – devidamente aprovado pelo Comitê de Gestão de TIC da PGFN.

1.3. Atualizações do PDTIC durante sua vigência

O Plano Diretor (PDTIC-PGFN) pode ser revisado durante o período de sua vigência, com anuênciam e aprovação formal do Comitê de Gestão de TIC, apresentadas motivações e justificativas fundamentadas para a atualização.

1.4. Fatores críticos para a execução do PDTI

São fatores considerados críticos para a plena execução deste plano:

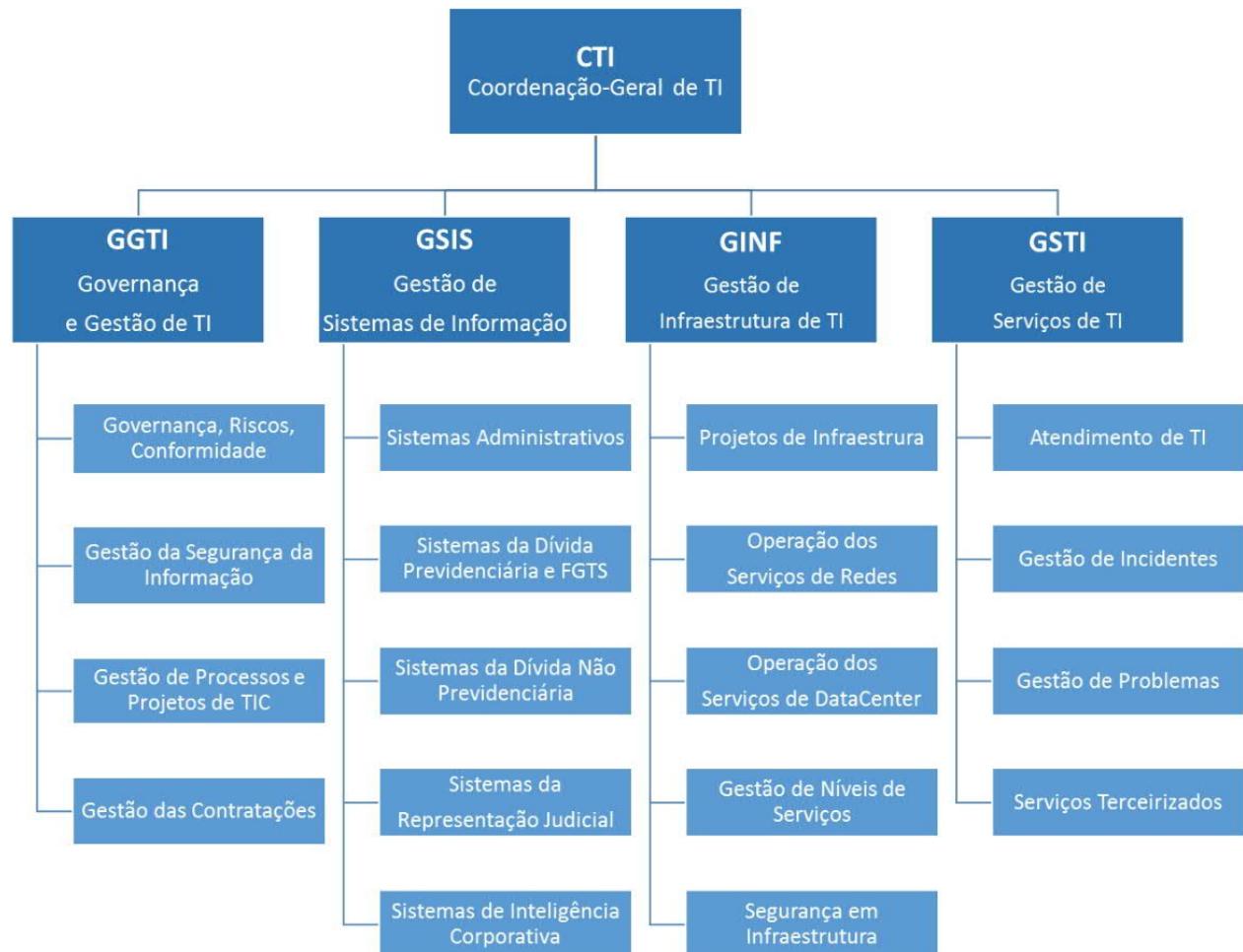
Fator	Descrição
1	Garantia das atribuições do Comitê de Gestão de TIC da PGFN – CGTIC
2	Participação dos membros do CGTIC na execução do Plano
3	Manutenção da equipe de Gestão de TIC da PGFN
4	Contingenciamento orçamentário, observado o Plano de Contratações de TIC

2- Estratégia de TIC da PGFN

2.1 - Organização da TIC da PGFN

A Coordenação-Geral de TIC - Organograma

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 - 2017

A tabela abaixo apresenta o quadro mínimo de profissionais com atribuições necessárias para exercer os papéis da estrutura organizacional da CTI. As atualizações anuais das informações desta tabela serão realizadas no Plano Diretor (PDTIC), em dezembro 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*	Saldo
Coordenação-Geral	01	01	01	-	-	-	0
Governança e Gestão de TI	04	01	02	-	-	-	-2
Gestão de Sistemas de Informação	12	08	06	-	-	-	-6
Gestão e Infraestrutura de TI	04	02	01	-	-	-	-3
Gestão de Serviços de TI	04	03	03	-	-	-	-1
Área diversa da TI	0	02	0	-	-	-	0
Total	25	17	13	-	-	-	-12
% Força de trabalho	100%	68%	52%				

* Ano de prestação de informação para o TCU.

Força de trabalho de TIC - Perfil profissional

A tabela abaixo apresenta informações sobre o pessoal de TIC efetivo na CTI com formação ou especialização em cursos na área de TIC. As atualizações anuais das informações desta tabela serão realizadas no Plano Diretor (PDTIC), em dezembro de cada ano. Além disso, estes dados são fornecidos ao Tribunal de Contas da União no Levantamento de Governança de TI – iGovTI.

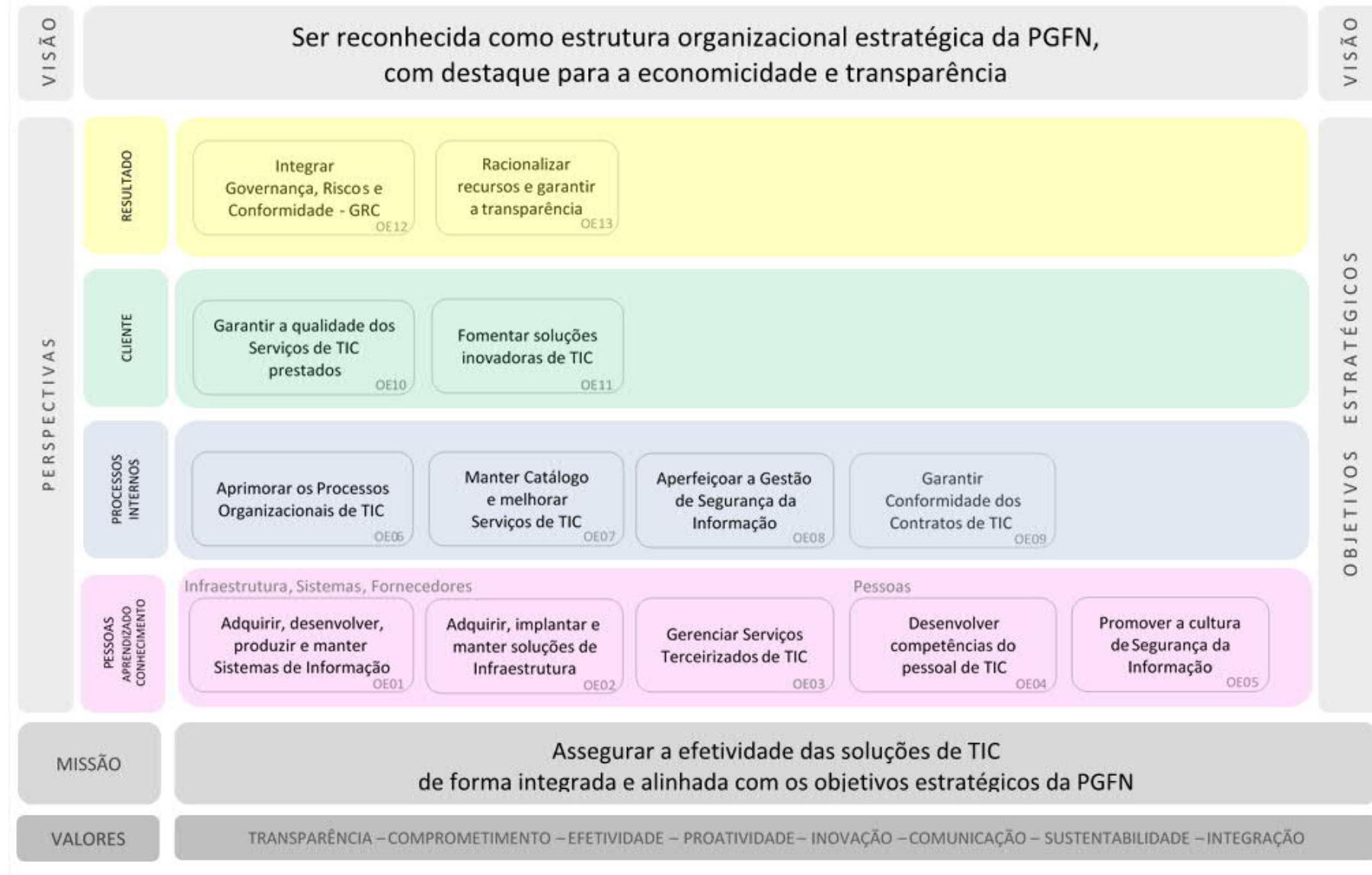
Os dados desta tabela são fonte de levantamento para o indicador “Percentual de pessoal de TIC efetivo na CTI sem formação ou especialização em curso da área de TIC”.

Estrutura organizacional de TIC	Perfil profissionais da força de trabalho de TIC (formados ou especializados na área de TIC)					
	2016*			2017		
	Total	TIC	Não TIC	Total	TIC	Não TIC
Coordenação-Geral ¹	-	-	-	-	-	-
Governança e Gestão de TI	01	1	0	02	02	0
Gestão de Sistemas de Informação	08	4	04	06	03	03
Gestão e Infraestrutura de TI	02	1	01	01	01	0
Gestão de Serviços de TI	03	0	03	03	0	03
Total	14	06	08	12	06	06
% de profissionais	-	43%	57%	-	50%	50%

* Ano de prestação de informação para o TCU. ¹ De acordo com o PETIC - 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.

2.2. Mapa Estratégico de TIC da PGFN

MAPA ESTRATÉGICO PLANO ESTRATÉGICO DE TIC DA PGFN 2017 - 2020



2.3. Projetos de TIC da PGFN

Este tópico apresenta em ordem cronológica todas as demandas ou necessidades de TIC da PGFN, em andamento ou prospectadas. Apresentam-se as informações gerais sobre cada projeto. Detalhes táticos e operacionais estão disponíveis em cada área de negócio demandante ou área de TI responsável da PGFN.

Projeto	Objetivo / Escopo	Área Demandante	Área Responsável CTI	Cronograma	
				Início	fim
Servidores T-630	Aquisição de servidores de rede para as unidades PGFN	DGC/CTI	Infraestrutura	30/11/2016	31/12/2018
Processo de TI	Mapeamento dos processos críticos de TI - eficiência	DGC/CTI	Governança	01/01/2017	31/12/2020
CITSmart	Adoção do Sistema CITSmart como ferramenta de implantação dos Processos ITIL: gestão de ativos, gestão de mudanças, incidentes, configurações	DGC/CTI	Governança	01/01/2017	31/12/2020
Links PGFN	Ampliação dos links das unidades PGFN - eficiência	DGC/CTI	Infraestrutura	16/01/2017	20/04/2018
Novos Contratos	Renovação dos contratos com a finalidade de obter maior economicidade e racionalização de recursos de TI	DGC/CTI	Governança	01/06/2017	01/06/2018
BigData-CGR	Implementação de ambiente BigData na unidade CGR por meio da implantação de estrutura IBM I2 (Analytics) para tratamento de grandes massas de dados	PGDAU/CGR	Sistemas	08/08/2017	20/02/2018
BigData-CGR Infra	Implantação de infraestrutura para o ambiente BigData-CGD	DGC/CTI	Infraestrutura	08/08/2017	20/02/2018

* Para detalhes sobre a estrutura organizacional Demandante e Área Responsável da CTI, consulte o Plano Estratégico de TIC (PETIC), tópico 3.2 Organização da TIC da PGFN

Projeto	Objetivo / Escopo	Área demandante	Resp. CTI	Cronograma	
				Início	fim
VOIP	Projeto piloto de instalação de Sistema de Voz sobre IP	DGC/CTI	Infraestrutura	05/09/2017	31/12/2018
Novo E-Cac	Reestruturação do sistema e-CAC - simplificação, facilidade de acesso	PGDAU/CGR	Sistemas	01/10/2017	01/06/2019
COBRA	Evolução do Sistema COBRA - Cobrança Automatizada - Evoluções Controle de Parcelamentos SISPAR - Evoluções Primeira Cobrança	PGDAU/CDA	Sistemas	23/10/2017	28/12/2018
SGC	Sistema de Gestão Corporativa. Sistema estruturante que englobará as funcionalidades do SGP, SGU e centralizará a gestão de abrangências bem como municiará os demais sistemas da PGFN com informações.	DAE/CODIN	Sistemas	01/12/2017	01/07/2018
SAJ-Integra	Evolução do sistema SAJ-Integra - Integração TRF1 e TRF3	PGDAU/CDA	Sistemas	01/12/2017	31/12/2018
Políticas de TI	Políticas de gestão de TI: Política de Governança, Política de Riscos, Política de Conformidade	Comitê de TIC - CGTIC	Governança	01/12/2017	31/12/2020
SIC	Implantação de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação: Controle de Acesso, Tratamento da Informação, E-mail e Internet, Incidentes de Rede, Continuidade	Comitê de TIC - CGTIC	Governança	01/12/2017	31/12/2020
PGFN-Analytics	Antigo Sistema Diligências. Evolução do sistema PGFN-Analytics: Integração com SIDA, DW e acesso a bases de dados da RFB	PGDAU/CGR	Sistemas	30/12/2017	10/12/2019
SIDA	Evolução no Sistema da Dívida Ativa	PGDAU	Sistemas	01/01/2018	31/12/2018

Projeto	Objetivo / Escopo	Área demandante	Resp. CTI	Cronograma	
				Início	fim
Sistemas não estruturantes	Retirada dos últimos sistemas não estruturantes do Serpro - economicidade	DGC/CTI	Sistemas	01/01/2018	01/06/2018
Gestão Sistemas	Desenvolvimento de ferramenta de trabalho para o acompanhamento gerencial dos sistemas PGFN e monitoramento da execução financeira dos sistemas sob a responsabilidade da área de Sistemas da CTI	DGC/CTI	Sistemas	01/01/2018	31/12/2018
Suporte Remoto	Execução de piloto para atendimento na modalidade "suporte remoto"	DGC/CTI	Serviços	01/01/2018	01/06/2018
SAJ-Processos	Distribuição parametrizada. Disponibilização na Internet. Integração com SIDA. Otimização	PGACET/CRJ	Sistemas	01/02/2018	31/12/2018
PANDORA	Integração de dados de dívida previdenciária com 12 sistemas da PGFN. (Projeto pandora)	PGDAU/CGR	Sistemas	09/02/2018	a definir
Novos Negócios	Início de implantação de novos negócios com o Serpro visando retorno financeiro para a PGFN (comercialização de dados, sistemas)	PGDAU	CTI	01/03/2018	01/12/2018
PROTESTO	Evolução no sistema Protesto de CDA da PGFN – Protesto de dívidas previdenciárias	PGDAU/CDA	Sistemas	05/03/2018	28/12/2018
UV's	Ajustes em sistemas para implantação das Unidades Virtuais	DGC/CODIN	Sistemas	01/06/2018	01/12/2020

Projeto	Objetivo / Escopo	Área demandante	Resp. CTI	Cronograma	
				Início	fim
DataCenter	Renovação de hardware (equipamentos) e da garantia do hardware do DataCenter da PGFN, situado no SERPRO/RJ	DGC/CTI	Infraestrutura	Prospecção	Prospecção
Licenças DataCenter-SO	Renovação de licenciamento de Sistemas Operacionais do Datacenter PGFN (Red Hat) do DataCenter da PGFN	DGC/CTI	Infraestrutura	Prospecção	Prospecção
Licenças DataCenter-VM	Renovação de licenciamento de Sistemas de Virtualização (VMWare) do DataCenter da PGFN	DGC/CTI	Infraestrutura	Prospecção	Prospecção
Estações de Trabalho	Renovação do parque de microcomputadores utilizados pelos colaboradores da PGFN	DGC/CTI	Serviços	Prospecção	Prospecção
Fitas backup	Aquisição de fitas de backup LTO5 para backup (salvaguarda) de dados	DGC/CTI	Serviços	Prospecção	Prospecção
Videoconferência	Renovação do parque de equipamentos de videoconferência das unidades da PGFN	DGC/CTI	Serviços	Prospecção	Prospecção
SIGEST/PSS	Evolução do cadastro de gestores para adaptação conforme regras definidas na portaria Nº 435/2017 da PGFN	DGC	Sistemas	Prospecção	Prospecção
Switch	Renovação do parque de Switches (sem garantia desde 20/03/2017)	DGC/CTI	Infra	Prospecção	Prospecção
Backup	Sistema de Backup centralizado para Sistemas e dados das unidades	DGC/CTI	Infra	Prospecção	Prospecção

2.4. Resultados de TIC 2017

Destaques de 2017

Este tópico de destaques é dedicado ao cidadão-leitor que busca uma forma mais clara, objetiva e menos técnica para compreender os resultados de TIC da PGFN. Mais detalhes sobre os indicadores, resultados e avaliações técnicas estão apresentados nos tópicos seguintes.

Sistemas SAJ e E-Processo estão entre os melhores da PGFN

O levantamento envolveu os principais sistemas da PGFN: SAJ, SIDA, Dívida, Sispar, E-Processo, PGFNDocs.

Vários quesitos foram avaliados em 2017, dentre eles: nível de satisfação com os sistemas, atendimento das expectativas do usuário, facilidade de navegação, acessibilidade, disponibilidade, velocidade, usabilidade.

Em destaque, o Sistema SAJ atende à expectativa da maioria de seus usuários e possui uma a melhor percepção de disponibilidade ("Ao acessar, o sistema está disponível?"). A área de negócios, PGACET/CRJ, junto com a equipe de Sistemas da CTI terão, como missão para 2018, elevar o número de usuários com uma boa expectativa quanto ao Sistema SAJ, mantendo a disponibilidade conforme vem ocorrendo.

Além do SAJ, destaca-se o Sistema E-Processo, que também atende à expectativa da maioria de seus usuários. Por outro lado, o resultado quanto a disponibilidade deixou a desejar (82% para uma meta de 95%). Um desafio para equipe de Infraestrutura.

Mais detalhes sobre os indicadores de resultados na página 20 (SAJ) e 24 (E-Processo).

Infraestrutura de TIC da PGFN sofre com contingenciamento orçamentário em 2017 e gera mensagem de alerta para o Comitê de Gestão de TIC

O ano de 2017 marcou um período de contingenciamento orçamentário que desafiou a gestão do plano de ações de TIC da PGFN. Desde 2015, já haviam planos de atualização do parque tecnológico da Procuradoria, que foram prejudicados meses após meses. Em 2017, renovações programadas foram interrompidas e a maior parte do parque de equipamentos das unidades entrou em período de vida útil máximo aceitável.

Diante da situação, o Comitê de Gestão de TIC da PGFN, se mobilizou e entrará 2018 com ações pontuais em busca de orçamentos extras como uma forma de suprir uma possível continuidade do contingenciamento orçamentário.

Os resultados dos indicadores de TIC de 2017 já reportam que mais de 84% dos equipamentos em uso nas unidades estão com tempo de vida útil acima do ideal para um trabalho eficiente. Isto também ocorre nos equipamentos de infraestrutura, servidores e conexões que fazem todos os colaboradores trabalharem em conjunto. Em 2017, mais de 89% desses equipamentos estiveram em uso acima do tempo de vida ideal.

O Comitê de Gestão da de TIC da PGFN deixa a seguinte mensagem para os colaboradores: "A atualização é emergencial e já conhecida. Providências serão tomadas, observadas as demandas prioritárias e as disponibilidades financeiras".

O Comitê de Gestão de TIC da PGFN atuará para que tal situação se reverta durante o ano de 2018, e por completo até 2019.

Detalhes sobre este indicador de TIC na página 25 (IN.2.1 e IN.2.2)

Solução inovadora gera economicidade de 1.3 milhão anuais para PGFN

A solução inovadora de 2017 surgiu de uma iniciativa estratégica de TIC chamada “Fomentar ideias inovadoras”, que se resume em buscar sempre produtos e negócios que proporcionem grande diferencial de economicidade ou eficiência.

A equipe de Sistemas da CTI já tinha um projeto prospectado e precisava apenas da oportunidade, visto que 2017 marcou um ano de pouca disponibilidade financeira. Ao levantar esta oportunidade, a equipe atendeu ao objetivo estratégico de TIC “Fomentar soluções inovadoras de TIC”. Mas fomentar uma solução é apenas parte de um processo. Executar uma solução gera real valor para a instituição.

A oportunidade surgiu com a PRFN da 1^a região, que se tornou consequentemente a patrocinadora do projeto que substituiu a ferramenta de leitura e edição de arquivos PDF da PGFN.

O resultado foi a substituição de um gasto de R\$ 4 milhões em um contrato de 3 anos por um gasto em parcela única de R\$ 40 mil reais que garantiu licença perpétua de uma ferramenta que atende com a mesma eficiência da ferramenta anterior.

Nesse contexto, verifica-se que, além da economicidade, manteve-se a eficiência dos trabalhos nas unidades que agora utilizam uma ferramenta adquirida com os esforços da TIC da PGFN em colaboração com unidades que querem e ajudam a mudar.

Detalhes sobre este indicador de TIC na página 34 (IN.11.1) e 37 (IN.13.5)

2017 marca ano de mudanças na forma de atendimento da CTI

2017 foi um ano de reestruturação da área de atendimento da CTI da PGFN. Quem passou pelo 8º andar percebeu as mudanças. Serviços terceirizados numa sala, atendimento noutra e equipe CTI numa terceira.

Inúmeros foram os contratemplos com as mudanças de processos, procedimentos e forma de atendimento. Estas ações respondem para o objetivo estratégico “Garantir a qualidade dos Serviços prestados” e envolvem uma variável complicada chamada relacionamento humano.

Como resultado em 2017, criou-se um canal único de atendimento, reestruturou-se o local de alocação da equipe e planejou-se uma nova contratação especializada em serviços de TIC.

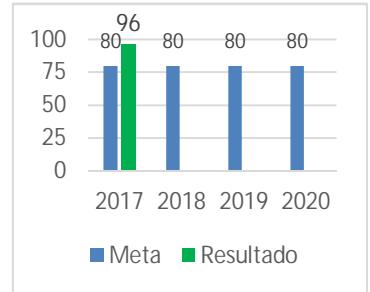
Espera-se que, em 2018, os atendimentos relacionados com TIC sejam melhores, visto que a reformulação da equipe ocorrerá na virada do ano.

Detalhes sobre este indicador de TIC na página 34 (IN.10.1).

Resultados por Objetivos Estratégicos

Nos próximos tópicos apresentam-se quadros contendo informações sobre os Objetivos Estratégicos, seus indicadores de resultado, metas estabelecidas e resultados anuais de TIC.

Resultados para OE01 - Adquirir, desenvolver, produzir e manter Sistemas de Informação

Objetivo estratégico 																	
OE.01 – Adquirir, desenvolver, produzir e manter Sistemas de Informação																	
Indicadores 	Metas e resultados 	Avaliação de TIC															
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?")	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>98,77</td> <td>98,77</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>100,00</td> <td>100,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100,00</td> <td>100,00</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>100,00</td> <td>100,00</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta	Resultado	2017	98,77	98,77	2018	100,00	100,00	2019	100,00	100,00	2020	100,00	100,00	Resultado POSITIVO Espera-se que a disponibilidade da infraestrutura e sistemas operacionais esteja acima de 98% do tempo de acordo com contrato de terceirização.
Ano	Meta	Resultado															
2017	98,77	98,77															
2018	100,00	100,00															
2019	100,00	100,00															
2020	100,00	100,00															
IN.01.2 Percentual de Projetos de soluções de SISTEMAS em execução em relação ao conjunto de Projetos de SISTEMAS da PGFN	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>80</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta	Resultado	2017	80	96	2018	80	80	2019	80	80	2020	80	80	Resultado POSITIVO Este indicador busca avaliar o universo de projetos levantados e aprovados pelo CGTIC da PGFN – o objetivo é manter uma lista de projetos factíveis e executar a maioria deles (>80%)
Ano	Meta	Resultado															
2017	80	96															
2018	80	80															
2019	80	80															
2020	80	80															
IN.01.3 Percentual de usuários INSATISFEITOS com os sistemas estruturantes: SAJ, SIDA, Dívida, Sispar, E-Processo, PGFNDocs	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta-Sistemas</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>30</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>25</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>20</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>15</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta-Sistemas	Resultado	2017	30	33	2018	25		2019	20		2020	15		Resultado NEGATIVO <ul style="list-style-type: none"> • 32,7% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos; • 51,7% indiferentes • 15,5 satisfeitos ou muito satisfeitos <p>Recomenda-se à CTI e áreas de negócio analisarem e avaliarem as causas de insatisfação dos usuários. Ações para melhoria numa causa resolverá problemas de muitos usuários.</p>
Ano	Meta-Sistemas	Resultado															
2017	30	33															
2018	25																
2019	20																
2020	15																

Objetivo estratégico ☈
OE.01 – Adquirir, desenvolver, produzir e manter Sistemas de Informação

Indicadores ⏳	Metas e resultados 📊	Avaliação de TIC															
IN.01.4 Satisfação SAJ - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "O sistema atende às expectativas"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta-SAJ (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>70</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>80</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>90</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta-SAJ (%)	Resultado (%)	2017	70	84	2018	80		2019	90		2020	95		<p>Resultado POSITIVO COM RESALVA De acordo com o resultado final da pesquisa, "o Sistema atende às expectativas? ":</p> <ul style="list-style-type: none"> • 36% responderam SIM – atende as expectativas; • 48% responderam que PARCIALMENTE; • 16% responderam NÃO <p>RESALVA: Recomenda-se à CTI e área de negócio SAJ avaliarem as sugestões e comentários de usuários na página 7 do Relatório de Trabalho da pesquisa e levantar ações para cobrir lacunas relacionadas com as expectativas parcialmente atendidas.</p>
Ano	Meta-SAJ (%)	Resultado (%)															
2017	70	84															
2018	80																
2019	90																
2020	95																
IN.01.3 Disponibilidade SAJ - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "Ao acessar, o sistema está disponível"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta-SAJ (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>95</td> <td>94</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>95</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>95</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta-SAJ (%)	Resultado (%)	2017	95	94	2018	95		2019	95		2020	95		<p>Resultado POSITIVO COM RESALVA De acordo com o resultado final da pesquisa, "Ao acessar, o sistema está disponível? ":</p> <ul style="list-style-type: none"> • 26% responderam SIM – estava disponível; • 68% responderam que PARCIALMENTE; • 06% responderam NÃO <p>RESALVA: Recomenda-se à CTI e área de negócio SAJ avaliarem as sugestões e comentários de usuários na página 7 do Relatório de Trabalho da pesquisa e levantar ações para melhorar a percepção parcial sobre a disponibilidade do Sistema SAJ.</p>
Ano	Meta-SAJ (%)	Resultado (%)															
2017	95	94															
2018	95																
2019	95																
2020	95																

Objetivo estratégico ☈ OE.01 – Adquirir, desenvolver, produzir e manter Sistemas de Informação																	
Indicadores 🕒	Metas e resultados 📊	Avaliação de TIC															
IN.01.6 Satisfação SIDA - Percentual de usuários que respondem SOMENTE SIM para: "O sistema atende às expectativas"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta-SIDA</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>50</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>55</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>60</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>65</td> <td>65</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta-SIDA	Resultado	2017	50	42	2018	55	55	2019	60	60	2020	65	65	<p>Resultado NEUTRO COM RESALVA</p> <p>De acordo com o resultado final da pesquisa, "o Sistema atende às expectativas?":</p> <ul style="list-style-type: none"> • 42% responderam SIM – atende as expectativas; • 54% responderam que PARCIALMENTE; • 04% responderam NÃO <p>RESALVA:</p> <p>Recomenda-se à CTI e área de negócio SIDA avaliarem as sugestões e comentários de usuários na página 9 do Relatório de Trabalho da pesquisa e levantar ações para cobrir lacunas relacionadas com as expectativas parcialmente atendidas.</p>
Ano	Meta-SIDA	Resultado															
2017	50	42															
2018	55	55															
2019	60	60															
2020	65	65															
IN.01.7 Disponibilidade SIDA - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "Ao acessar, o sistema está disponível"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta-SIDA</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>95</td> <td>92</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>95</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>95</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95</td> <td>95</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta-SIDA	Resultado	2017	95	92	2018	95	95	2019	95	95	2020	95	95	<p>Resultado NEGATIVO</p> <p>De acordo com o resultado final da pesquisa, "Ao acessar, o sistema está disponível?":</p> <ul style="list-style-type: none"> • 46% responderam SIM – está disponível; • 46% responderam que PARCIALMENTE; • 08% responderam NÃO <p>RESALVA:</p> <p>Recomenda-se à CTI e área de negócio SIDA avaliarem as sugestões e comentários de usuários na página 9 do Relatório de Trabalho da pesquisa e levantar ações para analisar e avaliar a percepção de 46% de usuários com relação à disponibilidade parcial do sistema SIDA – o objetivo aumentar a percepção plena (SIM) de disponibilidade do Sistema.</p>
Ano	Meta-SIDA	Resultado															
2017	95	92															
2018	95	95															
2019	95	95															
2020	95	95															

Objetivo estratégico ☈ OE.01 – Adquirir, desenvolver, produzir e manter Sistemas de Informação																	
Indicadores 🕒	Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC															
IN.01.8 Satisfação Dívida - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "O sistema atende às expectativas"	<table border="1"> <caption>Data for IN.01.8: Satisfaction with the system meeting expectations</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta-Dívida (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>50</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>55</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>60</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>65</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta-Dívida (%)	Resultado (%)	2017	50	38	2018	55		2019	60		2020	65		<p>Resultado NEGATIVO De acordo com o resultado final da pesquisa, "O Sistema atende às expectativas? ":</p> <ul style="list-style-type: none"> • 03% responderam SIM – atende as expectativas; • 35% responderam que PARCIALMENTE; • 62% responderam NÃO <p>Recomenda-se à CTI e área de negócio Dívida avaliarem as sugestões e comentários de usuários na página 11 do Relatório de Trabalho da pesquisa e levantar ações para, a médio e longo prazos, mudar o quadro negativo relacionado com o Sistema Dívida.</p>
Ano	Meta-Dívida (%)	Resultado (%)															
2017	50	38															
2018	55																
2019	60																
2020	65																
IN.01.9 Disponibilidade Dívida - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "Ao acessar, o sistema está disponível"	<table border="1"> <caption>Data for IN.01.9: System availability</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta-Dívida (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>95</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>95</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>95</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta-Dívida (%)	Resultado (%)	2017	95	79	2018	95		2019	95		2020	95		<p>Resultado NEGATIVO De acordo com o resultado final da pesquisa, "Ao acessar, o sistema está disponível? ":</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24% responderam SIM – está disponível; • 55% responderam que PARCIALMENTE; • 21% responderam NÃO <p>RESALVA: Recomenda-se à CTI e área de negócio Dívida avaliarem as sugestões e comentários de usuários na página 11 do Relatório de Trabalho da pesquisa e levantar ações para analisar e avaliar a percepção de 55% e 21% de usuários com relação à disponibilidade parcial do sistema SIDA – o objetivo aumentar a percepção plena (SIM) de disponibilidade do Sistema.</p>
Ano	Meta-Dívida (%)	Resultado (%)															
2017	95	79															
2018	95																
2019	95																
2020	95																

Objetivo estratégico ☈ OE.01 – Adquirir, desenvolver, produzir e manter Sistemas de Informação																	
Indicadores 🕒	Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC															
IN.01.10 Satisfação SISPAR - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "O sistema atende às expectativas"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta-SISPAR</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>50</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>55</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>60</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>65</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta-SISPAR	Resultado	2017	50	53	2018	55	-	2019	60	-	2020	65	-	<p>Resultado POSITIVO COM RESALVA De acordo com o resultado final da pesquisa, "o Sistema atende às expectativas? ":</p> <ul style="list-style-type: none"> • 53% responderam SIM – atende as expectativas; • 00% responderam que PARCIALMENTE; • 47% responderam NÃO <p>Recomenda-se à CTI e área de negócio SISPAR avaliarem as sugestões e comentários de usuários na página 13 do Relatório de Trabalho da pesquisa e levantar ações para, a médio e longo prazos, mudar o quadro negativo relacionado com o Sistema SISPAR.</p>
Ano	Meta-SISPAR	Resultado															
2017	50	53															
2018	55	-															
2019	60	-															
2020	65	-															
IN.01.11 Disponibilidade SISPAR - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "Ao acessar, o sistema está disponível"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta-SISPAR</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>95</td> <td>94</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>95</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>95</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta-SISPAR	Resultado	2017	95	94	2018	95	-	2019	95	-	2020	95	-	<p>Resultado POSITIVO COM RESALVA De acordo com o resultado final da pesquisa, "Ao acessar, o sistema está disponível? ":</p> <ul style="list-style-type: none"> • 53% responderam SIM – estava disponível; • 41% responderam que PARCIALMENTE; • 06% responderam NÃO <p>RESALVA: Recomenda-se à CTI e área de negócio SISPAR avaliarem as sugestões e comentários de usuários na página 13 do Relatório de Trabalho da pesquisa e levantar ações para melhorar a percepção parcial sobre a disponibilidade do Sistema SISPAR.</p>
Ano	Meta-SISPAR	Resultado															
2017	95	94															
2018	95	-															
2019	95	-															
2020	95	-															

Objetivo estratégico ☕																	
OE.01 – Adquirir, desenvolver, produzir e manter Sistemas de Informação																	
Indicadores 🕒	Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC															
IN.01.12 Satisfação E-Processo - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "O sistema atende às expectativas"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta-E-Proc</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>70</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>80</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>90</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta-E-Proc	Resultado	2017	70	82	2018	80	-	2019	90	-	2020	95	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>De acordo com o resultado final da pesquisa, "o Sistema atende às expectativas? ":</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30% responderam SIM – atende as expectativas; • 52% responderam que PARCIALMENTE; • 18% responderam NÃO <p>Recomenda-se à CTI e área de negócio E-Processo avaliarem as sugestões e comentários de usuários na página 15 do Relatório de Trabalho da pesquisa e levantar ações para, a médio e longo prazos, aumentar a percepção positiva quanto ao atendimento da expectativa (SIM).</p>
Ano	Meta-E-Proc	Resultado															
2017	70	82															
2018	80	-															
2019	90	-															
2020	95	-															
IN.01.13 Disponibilidade E-Processo - Percentual de usuários que respondem SIM OU PARCIALMENTE para: "Ao acessar, o sistema está disponível"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta-E-Proc</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>95</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>95</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>95</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta-E-Proc	Resultado	2017	95	82	2018	95	-	2019	95	-	2020	95	-	<p>Resultado NEGATIVO</p> <p>De acordo com o resultado final da pesquisa, "Ao acessar, o sistema está disponível? ":</p> <ul style="list-style-type: none"> • 26% responderam SIM – está disponível; • 56% responderam que PARCIALMENTE; • 26% responderam NÃO <p>RESALVA: Recomenda-se à CTI e área de negócio E-Processo avaliarem as sugestões e comentários de usuários na página 15 do Relatório de Trabalho da pesquisa e levantar ações para analisar e avaliar a percepção de 56% e 26% de usuários com relação à disponibilidade do sistema – o objetivo aumentar a percepção plena (SIM) de disponibilidade do Sistema.</p>
Ano	Meta-E-Proc	Resultado															
2017	95	82															
2018	95	-															
2019	95	-															
2020	95	-															

Resultados para OE02 - Adquirir, implantar e manter soluções de Infraestrutura de TIC

Objetivo estratégico ☈ OE.02 – Adquirir, implantar e manter soluções de Infraestrutura de TIC																	
Indicadores 🕒	Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC															
IN.02.1 Percentual de equipamentos de usuário em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido	<table border="1"> <caption>Data for IN.02.1: Percentual de equipamentos de usuário em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>60</td> <td>84,29</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>50</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>30</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta	Resultado	2017	60	84,29	2018	50		2019	40		2020	30		<p>Resultado NEGATIVO</p> <p>2017 marcou um ano de contingenciamento orçamentário e postergou a renovação do parque tecnológico. O Comitê de Gestão da PGFN já está ciente e possui ações programadas para a oportuna renovação do parque tecnológico.</p>
Ano	Meta	Resultado															
2017	60	84,29															
2018	50																
2019	40																
2020	30																
IN.02.2 ¹ Percentual de equipamentos de infraestrutura em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido	<table border="1"> <caption>Data for IN.02.2: Percentual de equipamentos de infraestrutura em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>60</td> <td>89,47</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>50</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>30</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta	Resultado	2017	60	89,47	2018	50		2019	40		2020	30		<p>Resultado NEGATIVO</p> <p>2017 marcou um ano de contingenciamento orçamentário e postergou a renovação do parque tecnológico. O Comitê de Gestão da PGFN já está ciente e possui ações programadas para a oportuna renovação do parque tecnológico.</p>
Ano	Meta	Resultado															
2017	60	89,47															
2018	50																
2019	40																
2020	30																
IN.02.3 Quantidade de problemas causados por infraestrutura operacional que causaram períodos perceptíveis de indisponibilidade	<table border="1"> <caption>Data for IN.02.3: Quantidade de problemas causados por infraestrutura operacional</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Resultado</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	2017	2018	2019	2020	Meta	0	0	0	0	Resultado	0	-	-	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>Em 2017 não houve incidente perceptível de indisponibilidade por problemas de Infraestrutura. O objetivo da Infraestrutura é evitar momentos perceptíveis de indisponibilidade. Problemas de disponibilidade são constantes, mas</p>
Ano	2017	2018	2019	2020													
Meta	0	0	0	0													
Resultado	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	<table border="1"> <caption>Data for IN.02.4: Percentual de Projetos de soluções de INFRAESTUTURA de TI em execução</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>80</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>80</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>80</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta	Resultado	2017	80	25	2018	80		2019	80		2020	80		<p>Resultado NEGATIVO</p> <p>2017 marcou um ano de contingenciamento orçamentário e postergou Projetos de Infraestrutura. O Comitê de Gestão da PGFN já está ciente e possui ações programadas para a oportuna renovação do parque tecnológico.</p>
Ano	Meta	Resultado															
2017	80	25															
2018	80																
2019	80																
2020	80																

Resultados para OE03 – Gerenciar Serviços Terceirizados

Objetivo estratégico ☀ OE.03 – Gerenciar Serviços Terceirizados de TIC																		
Indicadores 🕒		Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC															
IN.03.1	Percentual de grandes fornecedores que atendam claramente aos requisitos e níveis de serviço definidos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>60</td> <td>76,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>65</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>70</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	60	76,00	2018	65		2019	70		2020	80		<p>Resultado POSITIVO</p> <p>A PGFN possui dois grandes fornecedores: SERPRO e DATAPREV.</p> <p>Com relação ao SERPRO, 4 contratos dos quais respondem mais positivamente para este indicador. Espera-se no decorrer dos anos a melhoria da clareza e objetividade dos níveis de serviço.</p> <p>Com relação a Dataprev, apenas 1 contrato, no qual evidencia-se uma carência no atendimento a este quesito. Mudanças são necessárias.</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	60	76,00																
2018	65																	
2019	70																	
2020	80																	
IN.03.2	Percentual de grandes fornecedores sujeitos a monitoramento	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>50</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>60</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>70</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	50	100	2018	60		2019	70		2020	80		<p>Resultado POSITIVO</p> <p>Em 2017, a CTI manteve contrato de serviço contínuo de monitoramento de ativos, que abrange os Serviços de TI prestados pelos grandes fornecedores.</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	50	100																
2018	60																	
2019	70																	
2020	80																	

Resultados para OE04 – Desenvolver Competências

Objetivo estratégico ☕ OE.04 - Desenvolver Competências do Pessoal de TIC																																																
Indicadores 🕒	Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC																																														
IN.04.1 Percentual de pessoal de TIC efetivo na CTI em relação ao quadro mínimo estabelecido	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>65</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>70</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>75</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	65	52	2018	70		2019	75		2020	80		<p>Resultado NEGATIVO</p> <p>De acordo com o item “4.1 - Organização da TIC da PGFN” desse PDTIC:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Área de TI</th> <th colspan="3">Profissionais de TI</th> </tr> <tr> <th>Ideal</th> <th>2017</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Coord.-Geral</td> <td>01</td> <td>01</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Governança</td> <td>04</td> <td>02</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Sistemas</td> <td>12</td> <td>06</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Infraestrutura</td> <td>04</td> <td>01</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Serviços de TI</td> <td>04</td> <td>03</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>25</td> <td>13</td> <td>52%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Em 2016 apresentava-se um percentual de 60% de Força de Trabalho efetiva de TI, já descontadas as unidades de trabalho que não atuavam com TI.</p> <p>Em 2017, tal percentual caiu para 52%. Entre 2016 e 2017 a CTI corrigiu o problema de 2 profissionais atuando em áreas diversas da TI e perdeu mais 4 profissionais por motivos de aposentadoria e concursos.</p> <p>Recomenda-se à CTI e respectivas áreas de Gestão Estratégica e Gestão de RH planejar uma reversão desse quadro - a tendência verificada está mais contrária que a favor das metas estabelecidas. Indicador com risco eminente.</p>	Área de TI	Profissionais de TI			Ideal	2017	%	Coord.-Geral	01	01	100%	Governança	04	02	50%	Sistemas	12	06	50%	Infraestrutura	04	01	25%	Serviços de TI	04	03	75%	Total	25	13	52%
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																																														
2017	65	52																																														
2018	70																																															
2019	75																																															
2020	80																																															
Área de TI	Profissionais de TI																																															
	Ideal	2017	%																																													
Coord.-Geral	01	01	100%																																													
Governança	04	02	50%																																													
Sistemas	12	06	50%																																													
Infraestrutura	04	01	25%																																													
Serviços de TI	04	03	75%																																													
Total	25	13	52%																																													
IN.04.2 Percentual de pessoal de TIC efetivo na CTI <u>sem</u> formação ou especialização em curso da área de TIC	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>50</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>45</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>35</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	50	50	2018	45		2019	40		2020	35		<p>Resultado POSITIVO</p> <p>Detalhes sobre os dados deste indicador encontram-se no no quadro “Perfil profissional da Força de trabalho de TIC em 2017” do tópico “4.1 - Organização da TIC da PGFN” desse PDTIC.</p> <p>Recomenda-se à CTI e respectivas áreas de Gestão Estratégica e Gestão de RH que as futuras contratações sejam de profissionais da área de TIC.</p>																															
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																																														
2017	50	50																																														
2018	45																																															
2019	40																																															
2020	35																																															

Resultados para OE05 –Promover a cultura de Segurança da Informação - SIC

Objetivo estratégico ☀ OE.05 - Promover a cultura de Segurança da Informação - SIC																				
Indicadores 🕒		Metas e resultados 📈			Avaliação de TIC															
IN.05.1	Quantidade de eventos de SIC realizados pela CTI	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th><th>17</th><th>18</th><th>19</th><th>20</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td><td>2</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Result</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>			Ano	17	18	19	20	Meta	2	4	4	4	Result	0	-	-	-	<p>Resultado NEGATIVO</p> <p>2017 marcou um ano de contingenciamento orçamentário e postergou ações relacionadas com Segurança da Informação.</p> <p>Recomenda-se à CTI e respectivas áreas de Gestão Estratégicas unirem esforços para a realização de eventos de SIC, visto que é um assunto estratégico transversal.</p>
Ano	17	18	19	20																
Meta	2	4	4	4																
Result	0	-	-	-																
IN.05.2	Percentual de colaboradores da PGFN sensibilizados em questões de Segurança da Informação	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th><th>Meta</th><th>Resultado</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td><td>40</td><td>10</td></tr> <tr> <td>2018</td><td>60</td><td>-</td></tr> <tr> <td>2019</td><td>80</td><td>-</td></tr> <tr> <td>2020</td><td>100</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>			Ano	Meta	Resultado	2017	40	10	2018	60	-	2019	80	-	2020	100	-	<p>Resultado NEGATIVO</p> <p>2017 marcou um ano de contingenciamento orçamentário e postergou ações relacionadas com Segurança da Informação.</p>
Ano	Meta	Resultado																		
2017	40	10																		
2018	60	-																		
2019	80	-																		
2020	100	-																		
IN.05.3	Percentual das partes interessadas que entendem a Política de SIC – POSIC	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th><th>Meta</th><th>Resultado</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td><td>20</td><td>30</td></tr> <tr> <td>2018</td><td>50</td><td>-</td></tr> <tr> <td>2019</td><td>80</td><td>-</td></tr> <tr> <td>2020</td><td>100</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>			Ano	Meta	Resultado	2017	20	30	2018	50	-	2019	80	-	2020	100	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>Em 2017 a PGFN intensificou a atuação do Comitê de Gestão de TIC que conta com 11 membros representantes das áreas de negócio e 1 representante de TIC.</p> <p>Para 2018, planeja-se, por meio dos eventos de SIC tornar o grupo do Comitê com maior domínio sobre a POSIC.</p>
Ano	Meta	Resultado																		
2017	20	30																		
2018	50	-																		
2019	80	-																		
2020	100	-																		
IN.05.4	Quantidade de eventos externos de SIC com participação da CTI	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th><th>17</th><th>18</th><th>19</th><th>20</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td><td>4</td><td>6</td><td>8</td><td>8</td></tr> <tr> <td>Result</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>			Ano	17	18	19	20	Meta	4	6	8	8	Result	0	-	-	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>2017 marcou um ano de contingenciamento orçamentário e postergou ações relacionadas com Segurança da Informação.</p>
Ano	17	18	19	20																
Meta	4	6	8	8																
Result	0	-	-	-																

Resultados para OE06 – Aprimorar os Processos Organizacionais de TIC

Objetivo estratégico ☀ OE.06 - Aprimorar os Processos Organizacionais de TIC																		
Indicadores 📈		Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC															
IN.06.1	Estrutura organizacional de Gestão de TIC estabelecida	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>60</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>100</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>100</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	60	80	2018	100		2019	100		2020	100		<p>Resultado POSITIVO</p> <p>Em 2016 a CTI possuía uma estrutura organizacional orientada a pessoas. Em 2017 consolidou-se a atual estrutura que conta com 5 áreas de TIC: Coordenação-Geral, Governança, Sistemas, Infraestrutura e Serviços de TI. Mais detalhes no tópico "4.1 - Organização da TIC da PGFN".</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	60	80																
2018	100																	
2019	100																	
2020	100																	
IN.06.2	Estrutura organizacional de Gestão de TIC formalizada	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>20</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>60</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	20	0	2018	40		2019	60		2020	80		<p>Resultado NEGATIVO</p> <p>2017 marcou um ano sem qualquer alteração formal na estrutura organizacional da CTI que permanece com apenas duas áreas de TIC: Coordenação-Geral e Divisão de Serviço.</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	20	0																
2018	40																	
2019	60																	
2020	80																	
IN.06.3	Percentual de Processos de TIC mapeados	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>30</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>50</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>70</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>90</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	30	47	2018	50		2019	70		2020	90		<p>Resultado POSITIVO</p> <p>A CTI mantém como atividades rotineiras o mapeamento de processos de TIC.</p> <p>2017 marcou um ano de organização e priorização de processos envolvendo o Atendimento de Serviços de TIC e processos de Planejamento e Execução das contratações de TIC.</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	30	47																
2018	50																	
2019	70																	
2020	90																	
IN.06.4	Percentual de Serviços Críticos de TIC com processos mapeados	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>50</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>60</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>65</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>70</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	50	40	2018	60		2019	65		2020	70		<p>Resultado NEGATIVO</p> <p>2017 não refletiu uma priorização em processos críticos, pois, em momento de organização da CTI, priorizou-se processos envolvendo o Atendimento de Serviços de TIC e processos de Planejamento e Execução das contratações de TIC.</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	50	40																
2018	60																	
2019	65																	
2020	70																	

Resultados para OE07 – Manter Catálogo e melhorar Serviços de TIC

Objetivo estratégico ☈ OE.07 - Manter Catálogo e melhorar Serviços de TIC																			
Indicadores 📈		Metas e resultados 📈		Avaliação de TIC															
IN.07.1	Percentual de serviços registrados em Catálogo de Serviços (CS) em relação aos serviços entregues ou em transição no ambiente de produção	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>40</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>60</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>90</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Ano	Meta	Resultado	2017	40	20	2018	60	-	2019	90	-	2020	95	-	Resultado POSITIVO 2016 e 2017 marcaram anos de mudança na forma de execução e fiscalização de contratos da PGFN. Os contratos passaram a ser orientados a entregas por serviços prestados (resultados com eficiência), quando antes havia apenas o controle se o serviço havia sido prestado.
Ano	Meta	Resultado																	
2017	40	20																	
2018	60	-																	
2019	90	-																	
2020	95	-																	
IN.07.2	Percentual de distorções detectadas em informações sobre serviços catalogados em comparação ao "mundo real"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>17</th> <th>18</th> <th>19</th> <th>20</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Result</td> <td>11</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Ano	17	18	19	20	Meta	10	5	1	1	Result	11	-	-	-	Resultado POSITIVO Este indicador reflete o planejamento de serviços versus a execução dos mesmos. Cabe à CTI evitar distorções do que "está no papel" comparado ao que ocorre no dia a dia operacional da PGFN.
Ano	17	18	19	20															
Meta	10	5	1	1															
Result	11	-	-	-															
IN.07.3	Percentual de contratações em conformidade com o catálogo de serviços (CS), observados os requisitos de níveis de serviços (SLR)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>40</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>60</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>90</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Ano	Meta	Resultado	2017	40	50	2018	60	-	2019	90	-	2020	95	-	Resultado POSITIVO Em 2017, a CTI iniciou ações de melhorias contratuais. Os contratos passaram a ser orientados a entregas (resultados com eficiência) por serviços prestados, registrados em Catálogo de Serviços. Espera-se para 2018 um resultado ainda mais positivo.
Ano	Meta	Resultado																	
2017	40	50																	
2018	60	-																	
2019	90	-																	
2020	95	-																	
IN.07.4	Quantidade anual de reuniões formais de análise crítica de acordo de nível de serviço (SLA) com os representantes do negócio.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>17</th> <th>18</th> <th>19</th> <th>20</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Resultado</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Ano	17	18	19	20	Meta	1	2	2	2	Resultado	0	-	-	-	Resultado NEGATIVO Em 2017 não houve reunião formal ou informal de análise crítica de SLA. Cabe à CTI garantir que, quando ocorrerem reuniões de análise de SLA, sejam devidamente formalizadas.
Ano	17	18	19	20															
Meta	1	2	2	2															
Resultado	0	-	-	-															

Resultados para OE08 – Aperfeiçoar a Gestão de Segurança da Informação

Objetivo estratégico ☀ OE.08 - Aperfeiçoar a Gestão de Segurança da Informação																		
Indicadores 🕒		Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC															
IN.08.1	Percentual de Ativos Críticos monitorados	<table border="1"> <caption>Data for IN.08.1: Percentual de Ativos Críticos monitorados</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>80</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>80</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	80	100	2018	80	90	2019	100	100	2020	100	100	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>Em 2017, a CTI manteve contrato de serviço contínuo de monitoramento de ativos.</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	80	100																
2018	80	90																
2019	100	100																
2020	100	100																
IN.08.2	Número de tentativas bem-sucedidas de acesso malicioso à rede de dados da PGFN.	<table border="1"> <caption>Data for IN.08.2: Número de tentativas bem-sucedidas de acesso malicioso à rede de dados da PGFN</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>17</th> <th>18</th> <th>19</th> <th>20</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Result</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	17	18	19	20	Meta	0	0	0	0	Result	0	-	-	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>Em 2017, a CTI manteve contrato de serviço contínuo de monitoramento de ativos.</p>
Ano	17	18	19	20														
Meta	0	0	0	0														
Result	0	-	-	-														
IN.08.3	Percentual de Implantação do Sistema de Acesso Único – Critérios Habilidação	<table border="1"> <caption>Data for IN.08.3: Percentual de Implantação do Sistema de Acesso Único – Critérios Habilidação</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>70</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>80</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	70	60	2018	80	-	2019	100	-	2020	-	-	<p>Resultado Negativo</p> <p>O projeto sofreu problemas contratuais que prejudicaram a execução.</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	70	60																
2018	80	-																
2019	100	-																
2020	-	-																
IN.08.4	Percentual de Sistemas Administrativos com Acesso Único	<table border="1"> <caption>Data for IN.08.4: Percentual de Sistemas Administrativos com Acesso Único</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>10</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>10</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>50</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>60</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	10	0	2018	10	-	2019	50	-	2020	60	-	<p>Resultado Negativo</p> <p>O projeto sofreu problemas contratuais que prejudicaram a execução.</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	10	0																
2018	10	-																
2019	50	-																
2020	60	-																

Resultados para OE08 – Aperfeiçoar a Gestão de Segurança da Informação

Objetivo estratégico ☀		OE.08 - Aperfeiçoar a Gestão de Segurança da Informação																	
Indicadores ⏳		Metas e resultados 📈		Avaliação de TIC															
IN.08.5	Percentual de normas de TIC implementadas derivadas da POSIC-2017	<table border="1"> <caption>Data for IN.08.5: Percentual de normas de TIC implementadas derivadas da POSIC-2017</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>40</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>50</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>60</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>70</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Ano	Meta	Resultado	2017	40	0	2018	50	-	2019	60	-	2020	70	-	<p>Resultado NEGATIVO</p> <p>2017 marcou um ano de contingenciamento orçamentário e postergou ações relacionadas com Segurança da Informação.</p>
Ano	Meta	Resultado																	
2017	40	0																	
2018	50	-																	
2019	60	-																	
2020	70	-																	
IN.08.6	Número de reuniões ordinárias do Comitê de SIC da PGFN	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>17</th> <th>18</th> <th>19</th> <th>20</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Result</td> <td>4</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Ano	17	18	19	20	Meta	2	4	4	4	Result	4	-	-	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>2017 marca o ano de mudança na estrutura do Comitê de Gestão de TIC da PGFN e de atuação contínua sobre os assuntos estratégicos de TIC.</p>
Ano	17	18	19	20															
Meta	2	4	4	4															
Result	4	-	-	-															
IN.08.7	Número de ações resultantes das atividades do comitê de SIC	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>17</th> <th>18</th> <th>19</th> <th>20</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Result</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Ano	17	18	19	20	Meta	2	5	10	10	Result	0	-	-	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>O Comitê de Gestão de TIC da PGFN tem as atribuições de Comitê de SIC, conforme Portaria e criação do Comitê.</p> <p>2017 marcou um ano de contingenciamento orçamentário e postergou ações relacionadas com Segurança da Informação.</p>
Ano	17	18	19	20															
Meta	2	5	10	10															
Result	0	-	-	-															

Resultados para OE09 – Garantir conformidade dos Contratos de TIC

Objetivo estratégico ☀ OE.09 - Garantir conformidade dos Contratos de TIC ¹																		
Indicadores ⏳		Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC															
IN.09.1	Percentual de contratos planejados (fase de planejamento) em conformidade com as normas internas e requisitos externos ³	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>90</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>95</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>100</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	90	100	2018	95	-	2019	100	-	2020	100	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>2017 marcou um ano de organização e priorização de processos envolvendo Planejamento e Execução das contratações de TIC.</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	90	100																
2018	95	-																
2019	100	-																
2020	100	-																
IN.09.2	Percentual de contratos gerenciados (fase de gestão) em conformidade com as normas internas ² e requisitos externos ³	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>100</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>100</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	100	100	2018	100	-	2019	100	-	2020	100	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>2017 marcou um ano de organização e priorização de processos envolvendo Planejamento e Execução das contratações de TIC.</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	100	100																
2018	100	-																
2019	100	-																
2020	100	-																
IN.09.3	Percentual de Contratos de TI em conformidade com e requisitos externos ³	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>80</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>90</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>100</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	80	90	2018	90	-	2019	100	-	2020	100	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>2017 marcou um ano de organização e priorização de processos envolvendo Planejamento e Execução das contratações de TIC.</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	80	90																
2018	90	-																
2019	100	-																
2020	100	-																

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

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

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

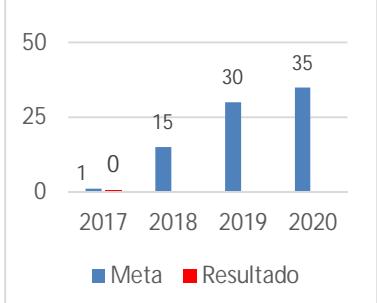
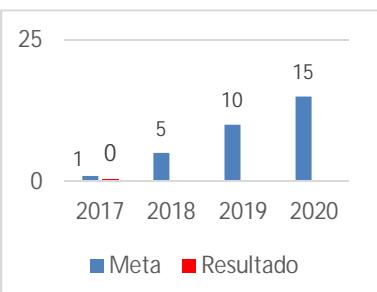
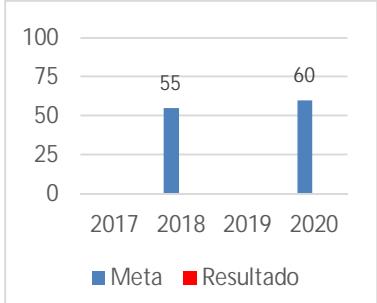
Resultados para OE10 – Garantir a qualidade dos Serviços prestados

Objetivo estratégico ☀																		
OE.10 - Garantir a qualidade dos Serviços de TIC prestados																		
Indicadores 🕒		Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC															
IN.10.1	Percentual de atendimentos relacionado com TIC realizados exclusivamente pelo Canal Único de atendimento da Central de Serviços CTI	<table border="1"> <caption>Data for IN.10.1: Percentual de atendimentos relacionado com TIC realizados exclusivamente pelo Canal Único de atendimento da Central de Serviços CTI</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>60</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>70</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>80</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>90</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	60	40	2018	70	-	2019	80	-	2020	90	-	<p>Resultado NEGATIVO</p> <p>2017 marcou um ano de organização e priorização de processos envolvendo Atendimento. Mudanças estruturais ocorreram, mas a contratação de equipe ficou para 2018.</p>
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																
2017	60	40																
2018	70	-																
2019	80	-																
2020	90	-																

Indicadores e resultados para OE11 – Fomentar soluções inovadoras de TIC

Objetivo estratégico ☀																		
OE.11 - Fomentar soluções inovadoras de TIC																		
Indicadores 🕒		Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC															
IN.11.1	Quantidade de iniciativas aprovadas para aquisição de serviços de TIC resultantes de ideias inovadoras	<table border="1"> <caption>Data for IN.11.1: Quantidade de iniciativas aprovadas para aquisição de serviços de TIC resultantes de ideias inovadoras</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>17</th> <th>18</th> <th>19</th> <th>20</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Result</td> <td>1</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	17	18	19	20	Meta	1	1	1	1	Result	1	-	-	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>Em 2017, destaca-se o Projeto de substituição da ferramenta de leitura e edição de arquivos PDF, que resultou em economicidade mantendo-se a eficiência.</p>
Ano	17	18	19	20														
Meta	1	1	1	1														
Result	1	-	-	-														

Resultados para OE12 – Integrar Governança, Riscos e Conformidade - GRC

Objetivo estratégico ☈ OE.12 - Integrar Governança, Riscos e Conformidade - GRC																		
Indicadores 📈		Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC															
IN.12.1	Percentual de processos de gestão e governança implantados e monitorados em relação ao conjunto de processos estabelecidos no framework de governança	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>15</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>30</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>35</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta	Resultado	2017	1	0	2018	15	15	2019	30	30	2020	35	35	Resultado NEGATIVO 2017 marcou um ano de organização e priorização de processos envolvendo Atendimento de TIC e Planejamento das Contratações de TIC.
Ano	Meta	Resultado																
2017	1	0																
2018	15	15																
2019	30	30																
2020	35	35																
IN.12.2	Percentual de riscos críticos de TI identificados que tenham planos de ação desenvolvidos	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>10</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>15</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta	Resultado	2017	1	0	2018	5	5	2019	10	10	2020	15	15	Resultado NEGATIVO Em 2017 não ocorreu ação relacionada com riscos. Há planos para em 2018, junto com o Gabinete, responsável por Riscos Corporativos, realizarem-se ações de Riscos de TIC.
Ano	Meta	Resultado																
2017	1	0																
2018	5	5																
2019	10	10																
2020	15	15																
IN.12.3	Quantidade de eventos externos de Governança de TIC com participação da CTI	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>17</th> <th>18</th> <th>19</th> <th>20</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Result</td> <td>1</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	17	18	19	20	Meta	2	4	6	6	Result	1	-	-	-	Resultado NEUTRO A CTI foi representada nos seguintes eventos em 2017: 1) IBGP – 3º Fórum IBGP de Governança de TI;
Ano	17	18	19	20														
Meta	2	4	6	6														
Result	1	-	-	-														
IN.12.4	Resultado do índice de governança IGovTI-TCU	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>55</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>60</td> <td>60</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta	Resultado	2017	55	55	2018	60	60	Não apurado O índice de governança IGovTI-TCU é apurado a cada biênio. Próximos em 2018 e 2019. Em 2016 a TI da PGFN obteve índice 44.						
Ano	Meta	Resultado																
2017	55	55																
2018	60	60																

Objetivo estratégico ☈

OE.12 - Integrar Governança, Riscos e Conformidade - GRC

Indicadores 📈		Metas e resultados 📈	Avaliação de TIC																																					
IN.12.5	Percentual de decisões do CGTI independentes do Conselho de Gestão Estratégica da PGFN	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>90</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>95</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>100</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	90	100	2018	95	-	2019	100	-	2020	100	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>O Comitê de Gestão de TIC da PGFN possui atribuições estratégicas necessárias e formalizadas.</p> <p>Cabe à CTI monitorar a conformidade das decisões com as atribuições definidas para o Comitê – observadas as instâncias hierárquicas.</p>																						
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																																						
2017	90	100																																						
2018	95	-																																						
2019	100	-																																						
2020	100	-																																						
IN.12.6	Percentual de normas internas de TIC NÃO formalizadas em relação ao conjunto determinado pelos órgãos reguladores	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Meta (%)</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>70</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>80</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>90</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>100</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Meta (%)	Resultado (%)	2017	70	77	2018	80	-	2019	90	-	2020	100	-	<p>Resultado POSITIVO</p> <p>A CTI considera as seguintes normas para o cálculo desse indicador:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Política ou Norma</th> <th>Formal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestão de Riscos TIC</td> <td>Não</td> </tr> <tr> <td>Governança²</td> <td>Não</td> </tr> <tr> <td>POSIC¹</td> <td>SIM</td> </tr> <tr> <td>PETIC ou PDTIC</td> <td>SIM</td> </tr> <tr> <td>Comitê de TIC</td> <td>SIM</td> </tr> <tr> <td>Proc de Contratações TI</td> <td>SIM</td> </tr> <tr> <td>Plano de Contratações de TI - PCTI</td> <td>SIM</td> </tr> <tr> <td>Proc de Desenv de Sis</td> <td>SIM</td> </tr> <tr> <td>Dados Abertos³</td> <td>SIM</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table>	Política ou Norma	Formal	Gestão de Riscos TIC	Não	Governança ²	Não	POSIC ¹	SIM	PETIC ou PDTIC	SIM	Comitê de TIC	SIM	Proc de Contratações TI	SIM	Plano de Contratações de TI - PCTI	SIM	Proc de Desenv de Sis	SIM	Dados Abertos ³	SIM	Total	75%
Ano	Meta (%)	Resultado (%)																																						
2017	70	77																																						
2018	80	-																																						
2019	90	-																																						
2020	100	-																																						
Política ou Norma	Formal																																							
Gestão de Riscos TIC	Não																																							
Governança ²	Não																																							
POSIC ¹	SIM																																							
PETIC ou PDTIC	SIM																																							
Comitê de TIC	SIM																																							
Proc de Contratações TI	SIM																																							
Plano de Contratações de TI - PCTI	SIM																																							
Proc de Desenv de Sis	SIM																																							
Dados Abertos ³	SIM																																							
Total	75%																																							

Resultados para OE13 – Racionalizar recursos e garantir transparéncia

Objetivo estratégico ☈ OE.13 - Racionalizar recursos e garantir a transparéncia																					
Indicadores 📈		Metas e resultados 📈				Avaliação de TIC															
IN.13.1	Percentual do orçamento de TI realizado com despesas de custeio	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th><th>17</th><th>18</th><th>19</th><th>20</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td><td>94</td><td>94</td><td>94</td><td>94</td></tr> <tr> <td>Result</td><td>96,63</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>				Ano	17	18	19	20	Meta	94	94	94	94	Result	96,63	-	-	-	Resultado NEGATIVO Este resultado indica que mais orçamento foi utilizado com custeio preterindo-se investimentos.
Ano	17	18	19	20																	
Meta	94	94	94	94																	
Result	96,63	-	-	-																	
Resultado NEGATIVO Este resultado ocorreu, pois, foi aplicado mais orçamento em custeio que em investimento.																					
Resultado NEGATIVO Este resultado gera um ALERTA com relação a investimentos em infra que já apresenta outros resultados negativos.																					
IN.13.4	Percentual de satisfação das partes interessadas no que diz respeito a transparéncia, compreensão e precisão das informações financeiras da CTI/PGFN	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th><th>Meta</th><th>Resultado</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td><td>30</td><td>30</td></tr> <tr> <td>2018</td><td>60</td><td>-</td></tr> <tr> <td>2019</td><td>80</td><td>-</td></tr> <tr> <td>2020</td><td>100</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>	Ano	Meta	Resultado	2017	30	30	2018	60	-	2019	80	-	2020	100	-	<p>Resultado NEUTRO O Comitê de Gestão de TIC da PGFN compõe o grupo das partes interessadas em questão. A CTI reconhece que a transparéncia das informações financeiras da CTI/PGFN carece de melhorias e estabelecerá ações para mitigar a insatisfação das partes interessadas com relação às finanças de TIC da PGFN.</p>			
Ano	Meta	Resultado																			
2017	30	30																			
2018	60	-																			
2019	80	-																			
2020	100	-																			
IN.13.5	Quantidade de soluções de TIC que se destacam no período com diferencial expressivo de economicidade	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th><th>17</th><th>18</th><th>19</th><th>20</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Result</td><td>1</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>	Ano	17	18	19	20	Meta	1	1	1	1	Result	1	-	-	-	<p>Resultado POSITIVO Em 2017, destaca-se o Projeto de substituição da ferramenta de leitura e edição de arquivos PDF, que resultou em economicidade de aproximadamente R\$ 4 milhões em 3 anos de contrato. Mantendo-se a eficiência.</p>			
Ano	17	18	19	20																	
Meta	1	1	1	1																	
Result	1	-	-	-																	

2.5. Plano de ações de TIC 2018

Nos próximos tópicos apresentam-se quadros contendo informações sobre as Iniciativas Estratégicas – conjunto de ações, áreas responsáveis e prazos – definidas para o alcance de resultados – como a TIC da PGFN alcançará suas metas no ano corrente.

Iniciativas Estratégicas para OE.01 - Adquirir, desenvolver, produzir e manter Sistemas de Informação

Iniciativa Estratégica 					 OE.01
Ações 		Resultados esperados	Resp. 	Prazos	
				Ínicio	Fim
AC.01.1.1	Definir Plano de Contratações de TI – PCTI 2019 – aquisição de sistemas	Lotes de aquisições e/ou desenvolvimento de sistemas para o PCTI do ano subsequente	Governança	01/2018	04/2018
AC.01.1.2	Adquirir soluções de Sistemas	Termo Referência	Sistemas	01/2018	12/2018
AC.01.1.3	Verificar e Validar as soluções tecnológicas	Aceite técnico - requisitos de negócio atendidos Aceite cliente - necessidades do usuário atendidas	Sistemas	01/2018	12/2018
AC.01.1.4	Monitorar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço - ANS de Software	Relatório de cumprimento de ANS Registros de incidentes de Software Aplicativo	Sistemas	01/2018	12/2018
AC.01.1.5	Registrar glosas contratuais	Registro de glosas quanto à indisponibilidade	Sistemas	01/2018	12/2018

Iniciativa Estratégica 					 OE.01
Ações 		Resultados esperados	Resp. 	Prazos	
				Ínicio	Fim
AC.01.2.1	Definir Plano de Contratações de TI – PCTI 2019 – produção de sistemas	Lotes de manutenção de sistemas para o PCTI do ano subsequente	Governança	01/2018	04/2018
AC.01.2.2	Manter a produção de Sistemas	Relatório de atividades e produção	Sistemas	01/2018	12/2018
AC.01.2.3	Verificar e Validar as soluções tecnológicas	Aceite técnico - requisitos de negócio atendidos Aceite cliente - necessidades do usuário atendidas	Sistemas	01/2018	12/2018
AC.01.2.4	Monitorar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço - ANS de Software	Relatório de cumprimento de ANS Registros de incidentes de Software Aplicativo	Sistemas	01/2018	12/2018
AC.01.2.5	Registrar glosas contratuais	Registro de glosas quanto à indisponibilidade	Sistemas	01/2018	12/2018

Iniciativa Estratégica  IE.01.3 – Avaliar a qualidade dos Sistemas em produção					 OE.01
Ações 		Resultados esperados	Resp. 	Prazos	
				Início	Fim
AC.01.3.1	Avaliar a satisfação dos usuários quanto as funcionalidades do Sistema SAJ	Relatório de avaliação da satisfação dos usuários com a funcionalidade de softwares estruturantes	Sistemas da Representação Judicial	12/2018	12/2018
AC.01.3.2	Avaliar a satisfação dos usuários quanto as funcionalidades do Sistema SIDA		Sistemas da Dívida Previdenciária	12/2018	12/2018
AC.01.3.2	Avaliar a satisfação dos usuários quanto as funcionalidades do Sistema Dívida		Sistemas da Dívida Previdenciária	12/2018	12/2018
AC.01.3.3	Avaliar a satisfação dos usuários quanto as funcionalidades do Sistema SISPAR		Sistemas da Dívida Previdenciária	12/2018	12/2018
AC.01.3.4	Avaliar a satisfação dos usuários quanto as funcionalidades do Sistema E-Processo		Sistemas da Dívida não Previdenciária	12/2018	12/2018

Iniciativas Estratégicas para OE.02 - Adquirir e manter Soluções de Infraestrutura

Iniciativa Estratégica  IE.02.1 – Adquirir Infraestrutura de TI					OE.02
Ações 		Resultados esperados	Resp. 	Prazos	
				Ínicio	Fim
AC.02.1.1	Definir Plano de Contratações de TI – PCTI 2019 – aquisição de infraestrutura de TI	Lotes de aquisições de equipamentos ou soluções de infraestrutura para o PCTI do ano subsequente	Governança	01/2018	04/2018
AC.02.1.2	Adquirir soluções de Infraestrutura	Termo Referência	Sistemas	01/2018	04/2019
AC.02.1.3	Verificar e Validar as soluções tecnológicas	Aceite técnico - requisitos de negócio atendidos Aceite cliente - necessidades do usuário atendidas	Sistemas	01/2018	04/2019

Iniciativa Estratégica  IE.02.2 – Manter Infraestrutura de TI					OE.02
Ações 		Resultados esperados	Resp. 	Prazos	
				Ínicio	Fim
AC.02.2.1	Definir Plano de Contratações de TI – PCTI 2019 – manutenção e produção de Infraestrutura	Lotes de manutenção (inclui garantia) da infraestrutura para o PCTI do ano subsequente	Governança	01/2018	04/2018
AC.02.2.2	Executar PCTI 2018 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura	Termo Referência	Sistemas	01/2018	04/2019
AC.02.2.3	Verificar e Validar as soluções tecnológicas	Aceite técnico - requisitos de negócio atendidos Aceite cliente - necessidades do usuário atendidas	Sistemas	01/2018	04/2019
AC.02.2.4	Monitorar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço - ANS de Infraestrutura	Relatório de cumprimento de ANS Registros de incidentes de Infraestrutura	Sistemas	01/2018	04/2019
AC.02.2.5	Registrar glosas contratuais	Registro de glosas quanto à indisponibilidade	Sistemas	01/2018	04/2019

Iniciativas Estratégicas para OE.03 – Gerenciar Serviços Terceirizados

Iniciativa Estratégica 					 OE.03
Ações 		Resultados esperados	Resp. 	Prazos	
				Ínicio	Fim
AC.03.1.1	Identificar e categorizar os prestadores de serviços	Avaliação da importância e criticidade Papéis e responsabilidades Metas e produtos esperados	Governança	01/2018	02/2018
AC.03.1.2	Identificar e reduzir riscos associados a fornecedor	Análise/Avaliação dos riscos Tratamento de riscos	Governança	01/2018	12/2018
AC.03.1.3	Monitoração e medição do desempenho do fornecedor	Relatório de cumprimento de ANS Avaliação de desempenho do fornecedor	Governança	01/2018	12/2018

Iniciativas Estratégicas para OE.04 – Desenvolver competências

Iniciativa Estratégica 					 OE.04
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Ínicio	Fim
AC.04.1.1	Promover a contratação de pessoal	Atualização do quadro de Pessoal de TI	Coord.-Geral	06/2018	12/2018
AC.04.1.3	Elaborar o Plano de Capacitação	Plano de Capacitação	Coord.-Geral	01/2018	04/2018
AC.04.1.4	Promover Capacitação	Colaboradores Capacitados	Coord.-Geral	01/2018	12/2018
AC.04.1.5	Realizar workshops internos	Conhecimento disseminado	Coord.-Geral	01/2018	12/2018
AC.04.1.6	Criar multiplicadores de informação	Formar pessoas chave na operação	Coord.-Geral	01/2018	12/2018
AC.04.1.7	Monitorar e avaliar competências do pessoal de TIC	Avaliação da Competência do Pessoal de TI	Coord.-Geral	01/2018	12/2018

Iniciativas Estratégicas para OE.05 – Promover a cultura de Segurança da Informação

Iniciativa Estratégica  IE.05.1 – Promover eventos de SIC					 OE.05
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Ínicio	Fim
AC.05.1.1	Realizar 1º Evento de conscientização em SIC da PGFN	Evento de SIC realizado	Governança	01/2018	12/2018
AC.05.1.3	Realizar Workshop de conscientização em relação à Política POSIC da PGFN para as áreas de negócio	Evento de "POSIC" realizado	Governança	04/2018	12/2018
AC.05.1.4	Promover a participação da equipe CTI em eventos externos de SIC	Certificado de Participação	Governança	01/2018	12/2018

Iniciativas Estratégicas para OE.06 – Aprimorar os Processos Organizacionais de TIC

Iniciativa Estratégica  IE.06.1 – Estabelecer e formalizar estrutura organizacional de Gestão de TIC					 OE.06
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Ínicio	Fim
AC.06.1.1	Estabelecer, implementar, manter e melhorar uma estrutura organizacional de Gestão de TIC	Estrutura organizacional estabelecida e atualizada	Governança	01/2018	12/2018
AC.06.1.2	Promover a formalização da estrutura organizacional	Portaria, Regimento Interno - Estrutura formalizada	Coord-Geral	06/2017	12/2017

Iniciativa Estratégica  IE.06.2 – Gerenciar Processos de TIC					 OE.06
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Ínicio	Fim
AC.06.2.1	Mapear Processos de TIC	Processos mapeados	Governança	01/2018	12/2018
AC.06.2.2	Formalizar Processos críticos de TIC	Processos de TIC críticos estabelecidos	Comitê CGTIC	01/2018	12/2018

Iniciativas Estratégicas para OE.07 – Aprimorar os Processos Organizacionais de TIC

Iniciativa Estratégica  IE.07.1 – Gerenciar Níveis de Serviços					 OE.07
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Início	Fim
AC.07.1.1	Formalizar acordos de níveis de serviços internos e externos	Acordos de Nível de Serviços (SLA) Acordos de Nível Operacional (OLA)	Governança Planejamento	01/2018	12/2018
AC.07.1.2	Monitorar níveis de serviços acordados	Reuniões de avaliação de SLA Relatórios de atendimento de SLA Revisão de SLA e de Contratos	Governança Planejamento	01/2018	12/2018

Iniciativas Estratégicas para OE.08 – Aperfeiçoar a Gestão da Segurança da Informação

Iniciativa Estratégica  IE.08.1 – Garantir a Segurança dos Sistemas					 OE.08
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Início	Fim
AC.08.1.1	Prover a Segurança da Informação	Relatórios de Gestão de SI	Governança	01/2018	12/2018
AC.08.1.2	Prover a Gestão de Identidade e Acesso	Gerenciamento padronizado das identidades e autorizações de usuários	Sistemas	01/2018	12/2018

Iniciativa Estratégica  IE.08.1 – Prover a <u>Gestão</u> de Segurança da Informação					 OE.08
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Início	Fim
AC.08.2.1	Garantir a implementação da POSIC-2017	Normas Internas em conformidade com a POSIC	Governança	01/2018	12/2018
AC.08.2.2	Fomentar a atuação do Comitê de SIC da PGFN	Reuniões do Comitê Ações derivadas de deliberação do Comitê	Governança	01/2018	12/2018

Iniciativas Estratégicas para OE.09 – Garantir Conformidade dos Contratos de TIC

Iniciativa Estratégica  IE.09.1 – Monitorar e avaliar contratos					 OE.09
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Inicio	Fim
AC.09.1.1	Verificar conformidade - Fase de Planejamento	Relatório de Conformidade dos Artefatos produzidos na Fase de Planejamento	Governança	01/2018	12/2018
AC.09.1.2	Verificar conformidade - Fase de Gestão do Contrato	Relatório de Conformidade Contratual Entregas realizadas em Conformidade	Governança	01/2018	12/2018
AC.09.1.3	Verificar conformidade – requisitos externos	Relatório de Conformidade Contratual (IN04, recomendações do TCU)	Governança	01/2018	12/2018

Iniciativas Estratégicas para OE.10 – Garantir a qualidade dos Serviços prestados

Iniciativa Estratégica  IE.10.1 – Estabelecer a Central de Serviços de TIC					 OE.10
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Inicio	Fim
AC.10.1.1	Implementar Canal Único de Atendimento	Canal Único de Atendimento	Governança e Serviços	implementado	
AC.10.1.2	Manter e melhorar o Canal Único de Atendimento	Procedimentos de Atendimento estabelecidos	Governança e Serviços	02/2018	12/2018

Iniciativa Estratégica  IE.10.2 – Gerenciar qualidade dos Serviços de TIC					 OE.09
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Inicio	Fim
AC.10.2.1	Monitorar a Qualidade dos Serviços de TIC	Relatórios de Monitoração Avaliação de Disponibilidade de Serviços de TIC Avaliação dos usuários a respeito dos Serviços de TI Relatório de Conformidades - Entregas de Serviço	Governança e Serviços	01/2018	02/2018

Iniciativas Estratégicas para OE.11 – Fomentar soluções inovadoras

Iniciativa Estratégica 					OE.11
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Início	Fim
AC.11.1.1	Prospectar soluções inovadoras	Prospecção de tecnologias, soluções, tendências	Todas as Áreas	01/2018	12/2018
AC.11.1.2	Realizar audiências com áreas de negócio	Prospecção de tecnologias, soluções, tendências	Todas as Áreas	01/2018	12/2018
AC.11.1.3	Participar de Eventos de Inovação	Participação em Eventos de Inovação em TIC	Todas as Áreas	01/2018	12/2018

Iniciativas Estratégicas para OE.12 – Integrar Governança, Riscos e Conformidade - GRC

Iniciativa Estratégica 					OE.12
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Início	Fim
AC.12.1.1	Estabelecer ¹ processos de gestão e governança	Processo estabelecido, monitorado e melhorado	Governança	01/2018	12/2018
AC.12.1.2	Avaliar e Gerenciar os Riscos de TI	Análise e Avaliação de Riscos de TI Plano de Ação – mitigação de Riscos	Governança	01/2018	12/2018
AC.12.1.3	Fomentar valor estratégico do CGTI	Decisões estratégicas atribuídas ao CGTI	Governança	01/2018	12/2018

¹ Estabelecer engloba e implementar, manter e melhorar;

Iniciativa Estratégica 					OE.12
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Início	Fim
AC.12.2.1	Monitorar e gerar relatórios - conformidade em Desenvolvimento de Software e Arquitetura de Sistemas	Relatório de Conformidade Interna	Governança	01/2018	12/2018
AC.12.2.2	Monitorar e gerar relatórios sobre a conformidade de normas internas com requisitos externos - leis e regulamentações	Relatório de Conformidade Externa	Governança	01/2018	12/2018

Iniciativas Estratégicas para OE.13 – Racionalizar recursos e garantir a transparência

Iniciativa Estratégica  IE.13.1 – Prover transparência e entendimento dos custos de TIC					 OE.13
Ações 		Resultados esperados	Responsáveis 	Prazos	
				Início	Fim
AC.13.1.1	Gerenciar orçamento e alocação de recursos	Relatórios de variação entre orçamentos e custos reais	Governança	01/2018	12/2018
AC.13.1.2	Monitorar e avaliar custos e benefícios das contratações de TIC	Relatórios de custos e benefícios esperados	Governança	01/2018	12/2018
AC.13.1.3	Avaliar a precisão das informações financeiras	Relatórios de satisfação das partes interessadas no que diz respeito a transparência, compreensão e precisão das informações financeiras da CTI/PGFN	Governança	01/2018	12/2018

2.6. Planos de Contratações de TIC

O Plano de Contratações de TIC (PCTIC) é um documento que identifica os lotes que gerarão gastos no exercício fiscal ao qual se refere, contendo as informações necessárias à sua orçamentação e a sua vinculação com as ações previstas no Plano Diretor – PDTIC-PGFN.

Este documento foi instituído pela PORTARIA Nº 40, DE 14 DE SETEMBRO DE 2016 da Secretaria de Tecnologia da Informação do MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO. A portaria institui o PCTIC como ferramenta de planejamento a ser consolidada pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo federal –SISP.

De acordo com o artigo 6º da portaria, o PCTIC:

I - deverá ser elaborado e aprovado até 31 de maio do ano anterior ao exercício fiscal a que se refere;

II - deverá ser aprovado por Comitê de Governança Digital, ou instância equivalente instituída nos termos do art. 9º do Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, que institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

III - comporá o planejamento orçamentário do órgão e será utilizado como insumo para a proposta do Projeto de Lei Orçamentária Anual - PLOA; e

IV - deverá ser encaminhado ao órgão central do SISP por meio da Central de Serviços e Suporte do SISP – C3S (sisp@planejamento.gov.br).

O PDTIC-PGFN adotou o PCTIC em sua estrutura e apresenta nos tópicos seguintes o PCTIC do exercício fiscal corrente e subsequente.

Estrutura da tabela do PCTIC

O PCTIC consolida as seguintes informações, conforme modelo definido no ANEXO da Portaria, contendo uma ou mais linhas para cada lote:

Informação (Coluna)	Descrição
Lote	A identificação do lote a ser contratado ou que gerará gasto no exercício de referência contendo seus principais componentes.
Natureza da Despesa	Classificada obrigatoriamente até o nível de subelemento, de acordo com o definido nos itens Natureza da Despesa e Despesas com Tecnologia da Informação constantes do Manual Técnico Orçamentário - MTO vigente.
Valor estimado	Os valores estimados para cada natureza de despesa prevista para o lote.
Exercício corrente?	Indicação se o lote ou sua parcela corresponde a serviços continuados que estarão em execução no exercício fiscal ao qual se refere o PCTIC.
Ações PDTIC	Ações do PDTIC para as quais a contratação contribuirá.

PCTIC 2018

PCTI 2018				
Lote	Natureza da Despesa	Valor estimado R\$	Exercício?	Ações PDTIC
Desenvolvimento e manutenção de Sistemas de Informação - SERPRO	3.4.90.52.00	R\$ 4.896.349,00	N	AC.01.1.2 - Executar PCTI 2018 – comprar soluções de Sistemas AC.01.2.2 - Executar PCTI 2018 – produção de Sistemas
Desenvolvimento e manutenção de Sistemas de Informação - DATAPREV	3.4.90.52.00	R\$ 3.176.712,00	N	AC.01.1.2 - Executar PCTI 2018 – comprar soluções de Sistemas AC.01.2.2 - Executar PCTI 2018 – produção de Sistemas
Desenvolvimento e manutenção de Sistemas de Informação para plataforma LightBase	3.4.90.52.00	R\$ 625.000,00	N	AC.01.1.2 - Executar PCTI 2018 – comprar soluções de Sistemas AC.01.2.2 - Executar PCTI 2018 – produção de Sistemas
Desenvolvimento e manutenção de Sistemas de Informação para plataforma Cacic	3.4.90.52.00	R\$ 625.000,00	N	AC.01.1.2 - Executar PCTI 2018 – comprar soluções de Sistemas AC.01.2.2 - Executar PCTI 2018 – produção de Sistemas
Serviços de disponibilização e suporte de ambiente computacional - SERPRO	3.3.90.39.00	R\$ 180.173.365,00	S	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2018 – comprar soluções de Infraestrutura AC.02.2.2 - Executar PCTI 2018 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Serviços de disponibilização e suporte de ambiente computacional - DATAPREV	3.3.90.39.00	R\$ 45.761.810,00	S	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2018 – comprar soluções de Infraestrutura AC.02.2.2 - Executar PCTI 2018 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Serviço de gestão e métrica de Sistemas de Informação	3.4.90.52.00	R\$ 2.685.600,00	S	AC.01.2.3 - Verificar e Validar as soluções tecnológicas AC.01.2.4 - Monitorar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço - ANS de Software AC.03.1.3 - Monitoração e medição do desempenho do fornecedor AC.09.1.2 - Verificar conformidade - Fase de Gestão do Contrato AC.09.1.3 - Verificar conformidade – requisitos externos AC.10.2.1 - Monitorar a Qualidade dos Serviços de TIC

PCTI 2018				
Lote	Natureza da Despesa	Valor estimado R\$	Exercício?	Ações PDTIC
Serviço de apoio à Governança	3.3.90.39.00	R\$ 1.500.000,00	S	AC.03.1.3 Monitoração e medição do desempenho do fornecedor AC.07.1.1 Formalizar acordos de níveis de serviços internos e externos AC.07.1.2 Monitorar níveis de serviços acordados AC.03.1.3 Monitoração e medição do desempenho do fornecedor AC.09.1.2 Verificar conformidade - Fase de Gestão do Contrato AC.09.1.3 Verificar conformidade – requisitos externos AC.10.2.1 Monitorar a Qualidade dos Serviços de TIC
Serviço de operação de CPD e de monitoração de operações	3.3.90.39.00	R\$ 5.098.972,00	S	AC.02.2.2 - Executar PCTI 2018 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Aquisição de nobreaks, aceleradores, balanceadores, access points, servidores	4.4.90.52.00	R\$ 0,00	N	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2018 – comprar soluções de Infraestrutura
Aquisição de estações de trabalho	4.4.90.52.00	R\$ 0,00	N	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2018 – comprar soluções de Infraestrutura
Aquisição de Infraestrutura de Backup Centralizado Nacional	4.4.90.52.00	R\$ 0,00	N	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2018 – comprar soluções de Infraestrutura
Renovação de Garantia Hardware	3.3.90.39.00	R\$ 0,00	N	AC.02.2.2 - Executar PCTI 2018 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Aquisição de novos Storages para Aplicações de Alta Disponibilidade	4.4.90.52.00	R\$ 0,00	N	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2018 – comprar soluções de Infraestrutura
Renovação de Subscrição dos produtos Red Hat	3.3.90.39.00	R\$ 0,00	N	AC.02.2.2 - Executar PCTI 2018 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Renovação de Subscrição Jboss	3.3.90.39.00	R\$ 0,00	S	AC.02.2.2 - Executar PCTI 2018 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Renovação de Licença Vcenter / VMWare	3.4.90.52.00	R\$ 0,00	N	AC.02.2.2 - Executar PCTI 2018 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Projeto de aquisição e implantação de Banco de dados de alta performance - PostgreSQL Enterprise	3.4.90.52.00	R\$ 0,00	N	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2018 – comprar soluções de Infraestrutura
Aquisição de Subscrição CITSMART	3.3.90.39.00	R\$ 0,00	N	Ação.03.1.3 - Monitoração e medição do desempenho do fornecedor Ação.06.2.1 - Mapear Processos de TIC Ação.07.1.2 - Monitorar níveis de serviços acordados Ação.09.1.2 - Verificar conformidade - Fase de Gestão do Contrato

PCTIC 2019

PCTI 2019				
Lote	Natureza da Despesa	Valor estimado R\$	Exercício?	Ações PDTIC
Desenvolvimento e manutenção de Sistemas de Informação - SERPRO	3.4.90.40.00	R\$ 1.860.000,00	N	AC.01.1.2 - Executar PCTI 2019 – comprar soluções de Sistemas AC.01.2.2 - Executar PCTI 2019 – produção de Sistemas
Desenvolvimento e manutenção de Sistemas de Informação - DATAPREV	3.4.90.40.00	R\$ 720.000,00	N	AC.01.1.2 - Executar PCTI 2019 – comprar soluções de Sistemas AC.01.2.2 - Executar PCTI 2019 – produção de Sistemas
Desenvolvimento e manutenção de Sistemas de Informação para plataforma LightBase	3.4.90.40.00	R\$ 1.250.000,00	N	AC.01.1.2 - Executar PCTI 2019 – comprar soluções de Sistemas AC.01.2.2 - Executar PCTI 2019 – produção de Sistemas
Serviços de disponibilização e suporte de ambiente computacional - SERPRO	3.3.90.40.00	R\$ 192.000.000,00	S	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2019 – comprar soluções de Infraestrutura AC.02.2.2 - Executar PCTI 2019 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Serviços de disponibilização e suporte de ambiente computacional - DATAPREV	3.3.90.40.00	R\$ 36.720.000,00	S	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2019 – comprar soluções de Infraestrutura AC.02.2.2 - Executar PCTI 2019 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Serviços de disponibilização e suporte de solução computacional - Lighbase	3.3.90.40.00	R\$ 390.000,00	S	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2019 – comprar soluções de Infraestrutura AC.02.2.2 - Executar PCTI 2019 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Serviço de gestão e métrica de Sistemas de Informação	3.4.90.40.00	R\$ 900.000,00	S	AC.01.2.3 - Verificar e Validar as soluções tecnológicas AC.01.2.4 - Monitorar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço - ANS de Software AC.03.1.3 - Monitoração e medição do desempenho do fornecedor AC.09.1.2 - Verificar conformidade - Fase de Gestão do Contrato AC.09.1.3 - Verificar conformidade – requisitos externos AC.10.2.1 - Monitorar a Qualidade dos Serviços de TIC

PCTI 2019				
Lote	Natureza da Despesa	Valor estimado R\$	Exercício?	Ações PDTIC
Serviço de apoio à Governança	3.3.90.40.00	R\$ 568.478,00	S	AC.03.1.3 Monitoração e medição do desempenho do fornecedor AC.07.1.1 Formalizar acordos de níveis de serviços internos e externos AC.07.1.2 Monitorar níveis de serviços acordados AC.03.1.3 Monitoração e medição do desempenho do fornecedor AC.09.1.2 Verificar conformidade - Fase de Gestão do Contrato AC.09.1.3 Verificar conformidade – requisitos externos AC.10.2.1 Monitorar a Qualidade dos Serviços de TIC
Serviço de operação de CPD e de monitoração de operações	3.3.90.40.00	R\$ 1.630.000,00	S	AC.02.2.2 - Executar PCTI 2019 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Aquisição de nobreaks, aceleradores, balanceadores, access points, servidores de rede	4.4.90.52.00	R\$ 500.000,00	N	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2019 – comprar soluções de Infraestrutura
Aquisição de estações de trabalho	4.4.90.52.00	R\$ 5.337.500,00	N	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2019 – comprar soluções de Infraestrutura
Aquisição de Infraestrutura de Backup Centralizado Nacional	4.4.90.52.00	R\$ 500.000,00	N	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2019 – comprar soluções de Infraestrutura
Renovação de Garantia Hardware	3.3.90.40.00	R\$ 400.000,00	N	AC.02.2.2 - Executar PCTI 2019 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Aquisição de novos Storages para Aplicações de Alta Disponibilidade	4.4.90.52.00	R\$ 1.500.000,00	N	AC.02.1.2 - Executar PCTI 2019 – comprar soluções de Infraestrutura
Renovação de Subscrição dos produtos Red Hat (válido por 3 anos)	3.3.90.40.00	R\$ 2.400.000,00	N	AC.02.2.2 - Executar PCTI 2019 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura
Renovação de Licença Vcenter / VMWare (válido por 3 anos)	3.4.90.40.00	R\$ 1.650.000,00	N	AC.02.2.2 - Executar PCTI 2019 – contratar serviço de manutenção e produção de Infraestrutura

3- Análise de conformidade do Plano Diretor e Plano Estratégico de TIC

Nesse tópico resume-se uma análise de conformidade do Plano Estratégico de TI PETIC/PGFN 2017-2020 e do presente Plano Diretor PDTIC/PGFN em comparação com as recomendações do Guia de Elaboração do SISP, versão 2.0.

Em 2017 os planos apresentavam uma conformidade de 60%. Em 2018, subiu para 80%.

Elemento estratégico	Descrição	Conformidade		Evidências e observações
		2017	2018	
Metodologia aplicada	Descreve brevemente a metodologia utilizada para elaboração do PDTI, bem como se alguma boa prática ou ferramenta foi aplicada.	100%	100%	PETIC – tópico 1.2
Documentos de referência	Lista os documentos mais relevantes utilizados para a elaboração do PDTI, tais como: PPA, LDO, LOA, Plano Estratégico do Órgão (PEI), EGTIC, PETI, PDTI vigente, regimento interno, leis, decretos, instruções normativas, acórdãos.	100%	100%	PETIC – anexo II
Princípios e Diretrizes	Descreve os princípios que determinam o ponto de partida, bem como as diretrizes que serão os norteadores para o alcance dos objetivos do PDTI. Eles orientarão o conteúdo do PDTI, priorizando as necessidades e definindo os critérios para aceitação dos riscos.	100%	100%	PETIC – tópico 3.1
Organização da TI	Descrever a TI organizacional quanto à estrutura, à arquitetura, aos processos e aos recursos de TI. Informar o contexto geral em que se insere a unidade de TI na organização, apresentando a estrutura do órgão e da unidade de TI, por meio de organogramas.	80%	100%	PETIC – tópico 3.2 PDTIC 2018 – tópico 2.1
Resultados do PDTI anterior	Descrever, de forma sucinta, quais foram os resultados alcançados com o plano antecedente, identificando quais metas foram cumpridas, quais não foram, os motivos pelos quais não foram cumpridas, quais fatores intervenientes contribuíram para o não cumprimento das metas, se as metas foram realistas e adequadas e o que seria necessário para capacitar a organização a cumprir as novas metas relacionadas com o uso e a gestão de TI.	50%	100%	PDTIC 2018 – tópico 1.2, 2.3, 2.4, 2.6
Referencial Estratégico	Missão, Visão, Valores, Objetivos Estratégicos, Análise SWOT	100%	100%	PETIC – tópico 3.3
Inventário de Necessidades	Plano de levantamento, Critérios de priorização, Necessidades identificadas.	70%	100%	PDTIC 2018 – tópico 2.3

Produtos /resultados esperados	Descrição	Conformidade		Evidências e observações
		2017	2018	
Alinhamento com a Estratégia da Organização	Descreve as Estratégias da Organização, estabelecidas a partir das principais políticas e planos governamentais e da instituição, e relacioná-las com as necessidades de TI de forma a garantir que as metas e ações de TI sejam organizadas para atendê-las.	100%	100%	PETIC – tópico 3.9
Capacidade Estimada de Execução da TI	Descreve a capacidade estimada para execução de novos projetos e atividades. Deve-se mensurar também a capacidade total de execução da TI, bem como os recursos alocados nos atuais projetos e atividades.	0%	0%	Requer maturidade; Reservado para futuros PDTICs.
Plano de Metas e de Ações	Plano de metas - define marcos mensuráveis, controláveis e quantificáveis para a satisfação de cada necessidade registrada. Plano de ações – define ações as quais devem ser executadas para que as metas definidas sejam alcançadas, apontando responsáveis, prazos e recursos necessários.	100%	100%	PDTIC 2018 - Tópico 2.5
Plano de Gestão de Pessoas	Quantitativo e a qualificação dos recursos humanos necessários para se alcançar as metas e as ações estabelecidas.	0%	100%	PDTIC 2018 - Tópico 2.1
Plano Orçamentário	Classifica as despesas entre investimento e custeio, bem como consolidar o valor necessário das ações planejadas.	0%	100%	PDTIC 2018 - Tópico 2.6
Plano de Gestão de Riscos	Riscos identificados, probabilidade de ocorrência, impacto, resposta, contingência, além dos responsáveis para cada risco identificado.	0%	0%	Requer maturidade; Reservado para futuros PDTICs.
Processo de Revisão do PDTI	Informa a periodicidade das revisões que ocorrerão durante a validade do PDTI, bem como os responsáveis pelas revisões e os motivos que podem provocar atualizações no documento.	100%	100%	PDTIC 2018 - Tópico 1.3
Fatores críticos para a Implantação do PDTI	Registra os fatores ou as condições que podem definir o sucesso ou o fracasso da execução do PDTI.	0%	0%	PDTIC 2018 - Tópico 1.4