



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

# **PETIC/PGFN 2017-2020**

## **Anexo I-A**

### **Plano Diretor de**

# **Tecnologia da Informação e Comunicação**

## **da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação**

### **PDTIC/PGFN 2016-2017**



## **Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional**

**Fabício da Soller**

Procurador-Geral da Fazenda Nacional

### **Diretoria de Gestão Corporativa**

**Iêda Aparecida de Moura Cagni**

Procuradora da Fazenda Nacional

### **Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação**

**Clício Luiz da Costa Vieira**

Coordenador-Geral de TI

**Júlio Alves**

Chefe da Divisão de Serviços

### **Coordenação dos Trabalhos do PETIC/PGFN**

**Alexey da Costa Monteiro**

Auditor Federal de Finanças e Controle



# Índice

---

1-	Apresentação.....	7
1.1	Sobre este documento .....	7
2-	Metodologia Aplicada.....	8
3-	Resultados do PDTI Anterior .....	9
4-	Inventário de Necessidades.....	10
4.1	Necessidades Identificadas.....	11
5-	Estratégia de TIC da CTI/PGFN.....	13
5.1	Mapa Estratégico da CTI/PGFN .....	13
5.2	Plano de Metas e Ações.....	14
	Ações para os Objetivos Estratégicos OE01 a OE05 – Perspectiva <i>Pessoas, Aprendizado, Conhecimento</i> .....	15
	Ações para os Objetivos Estratégicos OE06 a OE09 – Perspectiva <i>Processos Internos</i> .....	22
	Ações para os Objetivos Estratégicos OE10 a OE11 – Perspectiva <i>Clientes</i> .....	26
	Ações para os Objetivos Estratégicos OE12 a OE13 – Perspectiva <i>Resultado</i> .....	28
6-	Plano Orçamentário.....	31
7-	Processo de Revisão do PDTI.....	33
8-	Conformidade e melhorias identificadas.....	34
9-	Anexo – Indicadores – Fórmulas de Cálculos .....	37



# 1- Apresentação

## 1.1 Sobre este documento

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

De acordo com o Guia de PDTI do SISP, “o PDTI deve definir indicadores, em conformidade com os objetivos estratégicos da TI”. Em vista disso, frisa-se que o PDTIC/PGFN **não** define **indicadores**, pois foram estabelecidos pelo PETIC/PGFN em conformidade com os objetivos estratégicos da TI estabelecidos para o ciclo estratégico de 2017 a 2020.

A tabela abaixo demonstra a organização de elementos estratégicos, táticos ou operacionais abordados pelos documentos PETIC ou PDTIC da PGFN:

<b>Elementos estratégicos, táticos e operacionais</b>	<b>Documento</b>
<b>Alinhamento</b> com o Plano Estratégico Institucional da PGFN.	PETIC
<b>Objetivos Estratégicos de TIC</b> - elementos de alavancagem da estratégia.	PETIC
<b>Mapa Estratégico</b> – organização lógica de Missão, Visão, Valores, Objetivos.	PETIC <i>replicado no PDTIC</i>
<b>Indicadores</b> - métricas para monitorar o progresso dos processos.	PETIC
<b>Metas</b> - resultados de esforços de planejamento estratégico.	PETIC
<b>Inventário</b> de necessidades de TIC	<b>PDTIC</b>
<b>Iniciativas</b> - conjunto de ações necessárias ao alcance dos objetivos de TIC.	<b>PDTIC</b>
<b>Ações</b> – processos de TIC necessários ao alcance dos objetivos de TIC.	<b>PDTIC</b>
<b>Plano orçamentário</b>	<b>PDTIC</b>

## 2- Metodologia Aplicada

A metodologia aplicada na construção desse PDTIC está detalhada no documento principal PETIC 2017-2020. Nesse tópico detalham-se etapas da metodologia aplicada exclusivamente na criação desse plano diretor. O presente PDTIC divide-se nas partes apresentadas abaixo.

**Resultados do PDTI anterior**, apresenta-se um relatório de resultados do PDTI 2015-2016 com o objetivo principal de se identificar necessidades futuras de TIC, as quais deverão ser levadas à reavaliação das áreas demandantes quando à sua permanência ou não no inventário de necessidades.

**Inventário de Necessidades** - apresenta o levantamento de necessidades de TI junto às áreas demandantes, o que demonstra o nível de atendimento da TI e o valor agregado às áreas finalísticas.

**Estratégia de TIC** - apresenta as iniciativas e ações TI que responderão pelos Objetivos Estratégicos estabelecidos no PETIC/PGFN, por meio do monitoramento de metas, prazos, responsáveis.

**Plano Orçamentário** - apresenta uma estimativa dos recursos orçamentários necessários para a realização das ações do PDTIC/PGFN.

As atividades de criação do PETIC/PGFN e do PEDTIC/PGFN se realizaram na CTI através de oficinas de planejamento e subsequentes reuniões de trabalho de elaboração. Durante as atividades, destacaram-se as seguintes técnicas de planejamento estratégico organizacional: *workshop*<sup>1</sup>, *brainstorming*<sup>2</sup>, análise ambiental.

---

<sup>1</sup> Técnica de reunião de pessoas interessadas em um determinado assunto com a finalidade de discussão sobre um tema que é de interesse de todos.

<sup>2</sup> Técnica de coleta de dados e criatividade utilizada para identificar riscos, ideias ou soluções para problemas, empregando um grupo de membros da equipe ou especialistas no assunto. Normalmente, uma sessão de *brainstorming* é estruturada de forma que as ideias de cada participante possam fluir livremente sem preconceitos e registradas para análise posterior mais detalhada.



### 3- Resultados do PDTI Anterior

O PDTI 2015-2016 possui metodologia compatível com presente PDTIC 2016-2017, apesar da apresentação diferente das informações. A versão 2015-2016 apresenta objetivos vinculados às iniciativas estratégicas. Os resultados de cada Objetivo estão apresentados na tabela abaixo:

Iniciativa estratégica: Programa Soluções Inovadoras						
Objetivos		Resultados				
		0%	25%	50%	75%	100%
1	Implantar o controle e a padronização das licenças e versões dos softwares e sistemas operacionais.		30%			
2	Rever a política, as diretrizes e procedimentos para a equipe que constrói software.					100%
3	Atualizar o ambiente de Trabalho			50%		
4	Atualizar os switches do Centro de Processamento de Dados - CPD (31 centrais).					100%
5	Atualizar os softwares de Escritório (licenças).			50%		
6	Definir a política, as diretrizes e os procedimentos para a equipe de apoio à Governança de TI.				75%	
7	Definir a política de Gestão de TI na PGFN (Estratégia de Atuação)	0%				

Iniciativa estratégica: Programa de Aprimoramento da Representação Judicial						
Objetivos		Resultados				
		0%	25%	50%	75%	100%
1	Aperfeiçoar o Sistema de Notas, Pareceres e atos normativos da PGFN. <sup>1</sup>					100%
<sup>1</sup> PGFN Docs implantado						

## 4- Inventário de Necessidades

O inventário de necessidades foi realizado na CTI através de oficinas de planejamento. Destaca-se que melhorias devam ser aplicadas nas próximas revisões de PDTIC, observando-se a conformidade do processo de elaboração do inventário consolidado de necessidades, de acordo com o Guia de Elaboração de PDTI do SISP<sup>1</sup>/Ministério do Planejamento.

O quadro abaixo resume as fontes de informações que embasaram a identificação de necessidades de TIC para o PDTIC 2016-2017, bem como registrar melhorias para as próximas revisões do PDTIC.

Fonte de informação	Evidência	Melhorias
Princípios e Diretrizes de TIC	PETIC/PGFN – Estratégia de TIC – capítulo 3	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Garantir a interação com as outras áreas da PGFN, principalmente áreas de negócio, com a finalidade de se coletar dados e analisar documentos;</li><li>2) Garantir que os seguintes produtos sejam gerados a partir da coleta de informações anterior: “Plano de Levantamento das Necessidades” e “Critérios de Priorização”;</li><li>3) Buscar maior conformidade das atividades do PDTIC com do o processo de diagnóstico recomendado pelo Guia de PDTI do SISP;</li><li>4) Integrar o CGTI nos momentos oportunos do ciclo de vida do PDTIC.</li></ol>
Resultados do Plano Diretor anterior	PDTIC/PGFN – Resultados do PDTI anterior – capítulo 3	
Análise o referencial estratégico de TI	PETIC/PGFN – Estratégia de TIC – capítulo 3	
Análise da organização da TI		
Análise SWOT da TI		

<sup>1</sup> SISP – Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação.

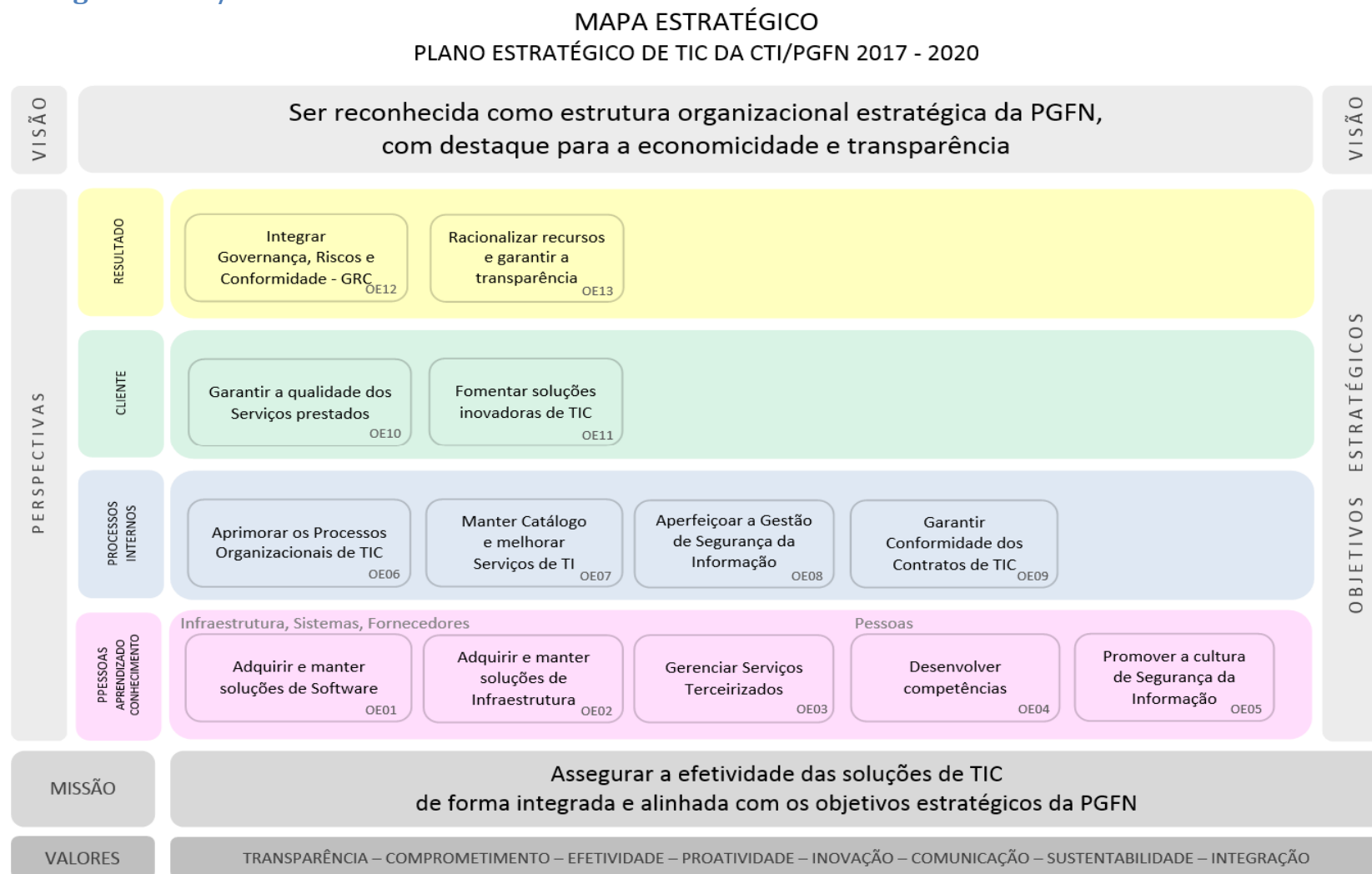
## 4.1 Necessidades Identificadas

<b>Categoria</b>	<b>Necessidade</b>	<b>Métrica</b>	<b>Tipo</b>
Aquisição, desenvolvimento, manutenção de Sistemas de Informação com o <b>fornecedor - SERPRO</b>	Serviço de produção e sustentação de sistemas	-	Custeio
	Serviço de desenvolvimento de software	PF	Invest.
	Serviço de consultoria em TI	HH	Invest.
Aquisição, desenvolvimento, manutenção de Sistemas de Informação com o <b>fornecedor - Dataprev</b>	Serviço de produção e sustentação de sistemas	-	Custeio
	Serviço de desenvolvimento de software	PF	Invest.
	Serviço de consultoria em TI	HH	Invest.
Aquisição, desenvolvimento, manutenção de Sistemas de Informação – <b>compartilhado com a RFB</b>	Serviço de produção e sustentação de sistemas	-	Custeio
	Serviço de desenvolvimento de software	PF	Invest.
Aquisição, desenvolvimento, manutenção de Sistemas de Informação <b>para plataforma LightBase</b>	Serviço de desenvolvimento de software	PF	Invest.
	Serviço de consultoria em TI	HH	Invest.
	Serviço de suporte local – garantir funcionamento e sustentação de aplicações	-	Custeio
Aquisição, desenvolvimento, manutenção de Sistemas de Informação <b>para plataforma Cacic</b>	Serviço de suporte local – garantir funcionamento e sustentação de aplicações	-	Custeio
Aquisição, desenvolvimento, manutenção de Sistemas de Informação	Serviço de desenvolvimento de software – sistemas administrativos	PF	Invest.
	Serviço de consultoria em TI - sistemas administrativos	HH	Invest.

<b>Categoria</b>	<b>Necessidade</b>	<b>Métrica</b>	<b>Tipo</b>
Gestão e Governança	Serviço de apoio à Governança	-	Custeio
Gestão de Infraestrutura	Serviço de apoio à Administração de Infraestrutura Tecnológica - CPD	-	Custeio
	Serviço de monitoração ambiente de produção - descentralizada	-	Custeio
Aquisição e manutenção de soluções de Infraestrutura de TIC	Projetos de rede local	-	Invest.
	Aquisição de nobreaks	-	Invest.
	Aquisição de aceleradores	-	Invest.
	Aquisição de solução em videoconferência	-	Invest.
	Aquisição de estações de trabalho	-	Invest.
	Aquisição de Servidores de Rede	-	Invest.
	Projeto de Backup Centralizado Nacional	-	Invest.
	Renovação de Garantia Hardware	-	Invest.
	Projeto de Migração do Data Center - Unificação de Sites	-	Custeio
	Aquisição de novos Storages para Aplicações de Alta Disponibilidade	-	Custeio
	Renovação de Subscrição Red Hat Virtual Data Center	-	Invest.
	Renovação de Subscrição Red Hat Standard (Físico ou Virtual)	-	Invest.
	Renovação de Subscrição Red Hat Smart Management Ilimitado	-	Invest.
	Renovação de Subscrição Red Hat Smart Management	-	Invest.
	Projeto de implementação do RHDS – Directory Server	-	Invest.
	Renovação de Subscrição Jboss	-	Invest.
	Renovação de Subscrição Satellite	-	Invest.
	Renovação de Licença Vcenter	-	Invest.
	Renovação Suporte Vmware	-	Invest.
	Projeto de aquisição e implantação de Banco de dados de alta performance - PostgreSQL Enterprise	-	Invest.
Aquisição de balanceadores e VPN - Sistema para controle de acesso Externo.	-	Invest.	

## 5- Estratégia de TIC da CTI/PGFN









### 5.1 Mapa Estratégico da CTI/PGFN



*Plano Diretor de TIC 2016-2017 – CTI/PGFN*

## 5.2 Plano de Metas e Ações

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

<i>Título no quadro</i>	<i>Imagem</i>	<i>Descrição</i>
Objetivo estratégico		Apresenta o nome do objetivo com um código identificador formado pela sigla OE concatenada com um número sequencial de acordo com o mapa estratégico, por exemplo: <b>OE.01</b> – Prover modernização e padronização de soluções de TIC.
Descrição do Objetivo	-	Apresenta uma descrição, uma explicação que detalhada qual o propósito daquele Objetivo Estratégico.
Referências	-	Indica a qual perspectiva o Objetivo Estratégico está vinculado, de acordo com as perspectivas definidas no Mapa Estratégico: Pessoas, Aprendizado, Crescimento; Processos Internos; Clientes; Resultado; bem como lista os documentos referenciados que fundamentam o Objetivo Estratégico, as Iniciativas e o Indicadores.
Iniciativa Estratégica		Nome referente ao conjunto de ações necessárias ao alcance dos objetivos de TIC. Cada Iniciativa possui um código único (ex.: IE.01.1) – “IE” significa Iniciativa Estratégica, “.01” indica que o indicador responde pelo Objetivo Estratégico OE.01, e “.1” é o número sequencial dentro de um grupo de iniciativas do Objetivo.
Indicadores		Métrica significativa usada para monitorar o progresso dos processos em relação a uma meta preestabelecida. Cada indicador possui um código único (ex.: <b>IN.01.1</b> ) – “IN” significa Indicador, “.01” indica que o indicador responde pelo Objetivo Estratégico <b>OE.01</b> , e “.1” é o número sequencial dentro de um grupo de indicadores do Objetivo.
Avaliação e Tendência		Apresenta a periodicidade de avaliação do indicador (única, mensal, semestral, anual), bem como a tendência futura crescente  ou decrescente  para determinar se o objetivo será provavelmente atingido.
Metas		Apresenta as metas anuais que serão utilizadas como critério de avaliação dos indicadores medidos no período.
Ações		Detalhamento da Iniciativa Estratégica, contendo resultados esperados, responsáveis e prazos. Cada ação possui um código único (ex.: AC.01.1.1) – “AC” significa Ação, “.01” indica que a ação responde pelo Objetivo Estratégico OE.01. O primeiro “.1” (AC.01.1.1) vincula a ação à Iniciativa Estratégica IE.01.1. O segundo “.1” (AC.01.1.1) é o número sequencial dentro de um grupo de ações da Iniciativa Estratégica.

## Ações para os Objetivos Estratégicos OE01 a OE05 – Perspectiva Pessoas, Aprendizado, Conhecimento

<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
OE.01 - Adquirir e manter soluções de Softwares				BSC/PGFN		Pessoas, Aprendizado, Conhecimento				
				COBIT 4.1		AI1 Identificar Soluções Automatizadas				
<b>Descrição do Objetivo</b>				COBIT 4.1		AI2 Adquirir e Manter Software Aplicativo				
<p>Tornar disponíveis as aplicações de software, em alinhamento com os requisitos do negócio, no prazo desejado e com um custo razoável.</p> <p>Novo: Disponibilizar soluções de software, em alinhamento com os requisitos do negócio, no prazo desejado, custo razoável, por meio das atividades de análise de negócio, requisitos, projeto, desenvolvimento, testes, implantação, verificação, validação, manutenção, evolução, integração de <b>Sistemas</b> da PGFN</p>				EGD 2016-19		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.				
				PEI/PGFN		Obj. 3: Dispor de tecnologias efetivas, integradas e alinhadas à estratégia organizacional				
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
Cód.	Iniciativa	Cód.	Indicador			Base	2017	2018	2019	2020
IE.01.1	Adquirir e Manter Software Aplicativo	IN.01.1	Percentual de usuários satisfeitos com a funcionalidade de <b>softwares estruturantes</b> <sup>1</sup>	Anual		55%	60%	65%	70%	75%
		IN.01.2 <sup>2</sup>	Percentual de valor total de glosa em pagamentos resultante de problemas em software aplicativos.	Anual		-	10%	5%	4%	2%
		IN.01.3	Percentual de soluções de Software efetivamente implantadas em relação ao conjunto de implementações <b>autorizadas</b> <sup>3</sup>	Anual		12%	15%	20%	25%	30%
		IN.01.4	Percentual do período total de disponibilidade de aplicações de software em relação ao período total de disponibilidade acordado	Anual						
<p><sup>1</sup> Indicador de TI que corresponde ao Indicador do Plano Estratégico da PGFN “Índice de satisfação de sistemas estruturantes - SAJ, SIDA, Dívida, E-Processo, PGFNDocs”;</p> <p><sup>2</sup> Indicador que tem como objetivo medir a “quantidade de problemas em produção por aplicação que causem períodos perceptíveis de indisponibilidade” – COBIT 4.1</p> <p><sup>3</sup> Indicador de TI que corresponde ao Indicador do Plano Estratégico da PGFN “Disponibilidade de soluções de TI adequadas” e corresponde ao Indicador do relatório de Acompanhamento da Execução Física do Orçamento do SIOP “Adequação do Ambiente de TI – Ambiente tecnológico modernizado percentual” coluna “Realizado (i)”</p>										

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
				Início	Fim
AC.01.1.1	Manter plano para aquisição de soluções de TIC - Softwares	Plano de Aquisição de Soluções de TI	Governança	08/2016	01/2017
AC.01.1.2	Avaliar a situação do ambiente de TIC	Diagnóstico de softwares aplicativos	Sistemas	01/2017	04/2017
AC.01.1.3	Executar Plano de Aquisições	Documentos do Plano de Aquisição e Termo Referência	Sistemas	01/2017	12/2017
AC.01.1.4	Verificar e Validar as soluções tecnológicas	Aceite técnico - requisitos de negócio atendidos Aceite cliente - necessidades do usuário atendidas	Sistemas	01/2017	12/2017

AC.01.1.5	Monitorar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço - ANS de Software	Relatório de cumprimento de ANS Registros de incidentes de Software Aplicativo	Governança	01/2017	12/2017
AC.01.1.6	Registrar glosas contratuais	Registro de glosas quanto à indisponibilidade	Contratos	01/2017	12/2017
AC.01.1.7	Avaliar a satisfação dos usuários quanto a funcionalidade de <b>softwares estruturantes</b>	Relatório de avaliação da satisfação dos usuários com a funcionalidade de <b>softwares estruturantes</b>	Sistemas	06/2017	12/2017



<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
OE.02 - Adquirir e manter Soluções de Infraestrutura				BSC		Pessoas, Aprendizado, Conhecimento				
				COBIT 4.1		A11 Identificar Soluções Automatizadas				
<b>Descrição do Objetivo</b>				COBIT 4.1		A13 Adquirir e Manter Infraestrutura de TI				
Adquirir e manter soluções infraestrutura integradas e padronizadas, com a finalidade de prover plataformas apropriadas para as aplicações de negócio, alinhadas com a arquitetura de TI e padrões tecnológicos.				EGD 2016-19		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.				
Novo: Adquirir, implementar, implantar, operar e manter soluções de Infraestrutura de TI integradas e padronizadas, com a finalidade de prover plataformas apropriadas para as aplicações de negócio, alinhadas com a arquitetura de TI e padrões tecnológicos.				PEI/PGFN		Objetivo 3: Dispor de tecnologias efetivas, integradas e alinhadas à estratégia organizacional				
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
<b>Cód.</b>	<b>Iniciativa</b>	<b>Cód.</b>	<b>Indicador</b>			<b>Base</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
IE.02.1	Adquirir e Manter Infraestrutura de Tecnologia	IN.02.1	Percentual de equipamentos de usuário em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido	Anual		70%	60%	50%	40%	30%
		IN.02.2 <sup>1</sup>	Percentual de equipamentos de infraestrutura em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido	Anual		45%	60%	55%	50%	40%
		IN.02.3	Percentual de valor total de glosa em pagamentos resultante de indisponibilidade de infraestrutura	Anual		15%	10%	6%	4%	3%
		IN.02.4	Percentual de soluções de Infraestrutura efetivamente implantadas em relação ao conjunto de implementações autorizadas <sup>2</sup>	Anual		12%	15%	20%	25%	30%
<sup>1</sup> Indicador que tem como objetivo medir a “quantidade de processos críticos de negócio sustentados por infraestrutura obsoleta (ou próxima da obsolescência)” – COBIT 4.1 <sup>2</sup> Indicador de TI que corresponde ao Indicador do Plano Estratégico da PGFN “Disponibilidade de soluções de TI adequadas” e corresponde ao Indicador do relatório de Acompanhamento da Execução Física do Orçamento do SIOP “Adequação do Ambiente de TI – Ambiente tecnológico modernizado percentual” coluna “Realizado (j)”										

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
				<b>Início</b>	<b>Fim</b>
AC.02.1.1	Manter plano para aquisição de soluções de TIC - Infraestrutura	Plano de Aquisição de Soluções de TI	Governança	08/2016	01/2017
AC.02.1.2	Executar Plano de Aquisições	Documentos do Plano de Aquisição e Termo Referência	Infraestrutura	01/2017	12/2017
AC.02.1.3	Verificar e Validar as soluções tecnológicas	Aceite técnico - requisitos de negócio atendidos Aceite cliente - necessidades do usuário atendidas	Infraestrutura	01/2017	12/2017
AC.02.1.4	Monitorar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço - ANS de Infraestrutura	Relatório de cumprimento de ANS Registros de incidentes de Software Aplicativo	Governança	01/2017	12/2017

<i>AC.02.1.5</i>	<i>Registrar glosas contratuais</i>	<i>Registro de glosas quanto à indisponibilidade</i>	<i>Contratos</i>	<i>01/2017</i>	<i>12/2017</i>

<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
OE.03 – Gerenciar Serviços Terceirizados				BSC		Pessoas, Aprendizado, Conhecimento				
				COBIT 4.1		DS2 Gerenciar Serviços Terceirizados				
<b>Descrição do Objetivo</b>				EGD 2016-2019		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia. Objetivo 3: Dispor de tecnologias efetivas, integradas e alinhadas à estratégia organizacional				
Assegurar que os serviços prestados por fornecedores satisfaçam os requisitos do negócio.				PEI/PGFN						
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
<i>Cód.</i>	<i>Iniciativa</i>	<i>Cód.</i>	<i>Indicador</i>			<i>Base</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
IE.03.1	Monitorar e medição do desempenho do fornecedor	IN.03.1	Quantidade de reclamações de usuários devido aos serviços contratados	Anual		0	0	0	0	0
		IN.03.2	Percentual de grandes fornecedores que atendam claramente aos requisitos e níveis de serviço definidos	Anual		50%	60%	65%	70%	80%
		IN.03.3	Percentual de grandes fornecedores sujeitos a monitoramento	Anual		50%	50%	60%	70%	80%

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
				<i>Início</i>	<i>Fim</i>
AC.03.1.1	Identificar e categorizar os prestadores de serviços	Avaliação da importância e criticidade Papéis e responsabilidades Metas e produtos esperados	Governança	08/2016	01/2017
AC.03.1.2	Identificar e reduzir riscos associados a fornecedor	Análise/Avaliação dos riscos Tratamento de riscos	Governança	01/2017	12/2017
AC.03.1.3	Monitoração e medição do desempenho do fornecedor	Relatório de cumprimento de ANS Avaliação de desempenho do fornecedor	Governança	01/2017	12/2017

<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
				BSC		Pessoas, Aprendizado, Conhecimento				
				COBIT 4.1		PO7 Gerenciar os Recursos Humanos de TI				
<b>Descrição do Objetivo</b> Aperfeiçoar a gestão do pessoal de TI com a finalidade de se desenvolver competências e motivação pessoal para a eficaz entrega de serviços de TI.				EGD 2016-19		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.				
				PEI/PGFN		Objetivo 2: Desenvolver competências essenciais ao alcance da estratégia				
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
<i>Cód.</i>	<i>Iniciativa</i>	<i>Cód.</i>	<i>Indicador</i>			<i>Base</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
IE.04.1	Estruturar e desenvolver a equipe de TIC	IN.04.1	Percentual de pessoal de TIC efetivo na CTI em relação ao quadro mínimo estabelecido <sup>1</sup>	Anual		5%	5%	7%	10%	15%
		IN.04.2	Percentual de pessoal de TIC cujas competências <b>não são suficientes</b> para as atribuições necessárias para seu papel	Anual		90%	70%	60%	50%	50%
		IN.04.3	Rotatividade da equipe de TI	Anual		90%	80%	70%	60%	50%

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
				<i>Início</i>	<i>Fim</i>
AC.04.1.1	Estabelecer quadro mínimo – equipe CTI	Quadro de Pessoal de TI CTI	Coord.-Geral, Governança	01/2017	04/2017
AC.04.1.2	Promover a contratação de pessoal	Atualização do quadro de Pessoal de TI	Coord.-Geral	04/2017	12/2017
AC.04.1.3	Elaborar o Plano de Capacitação	Plano de Capacitação	Planejamento	01/2017	04/2017
AC.04.1.4	Promover Capacitação	Colaboradores Capacitados	Planejamento	01/2017	12/2017
AC.04.1.5	Realizar workshops internos	Conhecimento disseminado	Planejamento	01/2017	12/2017
AC.04.1.6	Criar multiplicadores de informação	Formar pessoas chave na operação	Planejamento	01/2017	12/2017
AC.04.1.7	Monitorar e avaliar competências do pessoal de TIC	Avaliação da Competência do Pessoal de TI	Planejamento	01/2017	12/2017

<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
OE.05 - Promover a cultura de Segurança da Informação - SIC				BSC		Pessoas, Aprendizado, Conhecimento				
<b>Descrição do Objetivo</b> Promover a cultura de SIC por meio de eventos, palestras, campanhas, seminários, workshops, treinamentos internos para os colaboradores da PGFN, inclusive para a equipe CTI.				EGD 2016-2019		OE.03 - Garantir a segurança da informação e comunicação do Estado e o sigilo das informações do cidadão.				
				NC 18 DSIC/PR		NC 18/IN01/DSIC/GSIPR - Diretrizes para as atividades de ensino em Segurança da Informação e Comunicações				
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
<i>Cód.</i>	<i>Iniciativa</i>	<i>Cód.</i>	<i>Indicador</i>			<i>Base</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
IE.05.1	Promover eventos de SIC	IN.05.1	Quantidade de eventos de <b>SIC</b> realizados pela CTI	Anual		0	2	4	4	4
		IN.05.2	Percentual de colaboradores da PGFN sensibilizados em questões de Segurança da Informação	Anual		0%	40%	60%	80%	100%
		IN.05.3	Percentual das partes interessadas que entendem a Política de SIC – POSIC-2017	Anual		10%	40%	60%	70%	70%
		IN.05.4	Quantidade de eventos externos de <b>SIC</b> com participação da CTI	Anual		2	4	6	8	8

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
				<i>Início</i>	<i>Fim</i>
AC.05.1.1	Realizar 1º Evento de conscientização em SIC da PGFN	Evento de SIC realizado	Governança	04/2017	04/2017
AC.05.1.2	Realizar 2º Evento de conscientização em SIC da PGFN	Evento de SIC realizado	Governança	08/2017	08/2017
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	04/2017	04/2017
AC.05.1.4	Promover a participação da equipe CTI em eventos externos de SIC	Certificado de Participação	Governança	01/2017	12/2017

## Ações para os Objetivos Estratégicos OE06 a OE09 – Perspectiva Processos Internos

<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
<b>OE.06 - Aprimorar os Processos Organizacionais de TIC</b>				BSC	Processos Internos					
<b>Descrição do Objetivo</b> Estabelecer estruturas organizacionais de TI transparentes, flexíveis e responsivas. Definir processos de TIC com proprietários, papéis e responsabilidades integrados dentro dos processos de negócio da PGFN.				EGD 2016-19	OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.					
				COBIT 4.1	PO4 - Definir os Processos, Organização e Relacionamentos de TI.					
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
Cód.	Iniciativa	Cód.	Indicador			Base	2017	2018	2019	2020
IE.06.1	Estabelecer e formalizar estrutura organizacional de Gestão de TIC	IN.06.1	Estrutura organizacional de Gestão de TIC estabelecida	Anual		0%	60%	100%	100%	100%
		IN.06.2	Estrutura organizacional de Gestão de TIC formalizada	Anual		0%	20%	40%	60%	80%
<b>Ações</b>			<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>		<b>Prazos</b>				
						Início	Fim			
AC.06.1.1	Estabelecer, implementar, manter e melhorar uma estrutura organizacional de Gestão de TIC		Estrutura organizacional estabelecida	Planejamento		01/2017	12/2017			
AC.06.1.2	Promover a formalização da estrutura organizacional		Portaria, Regimento Interno - Estrutura formalizada	Coord-Geral		06/2017	12/2017			
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
Cód.	Iniciativa	Cód.	Indicador			Base	2017	2018	2019	2020
IE.06.2	Gerenciar Processos de TIC	IN.06.3	Percentual de Processos de TIC mapeados	Anual		5%	30%	50%	70%	90%
		IN.06.4	Percentual de Serviços Críticos de TIC com processos mapeados	Anual		5%	50%	60%	65%	70%
<b>Ações</b>			<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>		<b>Prazos</b>				
						Início	Fim			
AC.06.2.1	Mapear Processos de TIC		Processos mapeados	Planejamento		01/2017	12/2017			

<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
OE.07 - Manter Catálogo e melhorar Serviços de TI				BSC		Processos Internos				
<b>Descrição do Objetivo</b>				COBIT 4.1		DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviço				
Assegurar que os serviços do Catálogo de Serviços de TI (CS) estejam alinhados com a estratégia do negócio da PGFN, alinhados com os requisitos e as competências para a entrega de serviços.				EGD 2016-19		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.				
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
<i>Cód.</i>	<i>Iniciativa</i>	<i>Cód.</i>	<i>Indicador</i>			<i>Base</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
IE.07.1	Gerenciar Níveis de Serviços	IN.07.1	Percentual de serviços <b>registrados</b> em CS em relação aos serviços entregues ou em transição no ambiente de produção	Anual		60%	70%	80%	90%	95%
		IN.07.2	Número de distorções detectadas em informações sobre serviços catalogados em comparação ao “mundo real”	Anual		15%	10%	5%	1%	1%
		IN.07.3	Percentual de serviços em <b>CS de Negócio</b> com acordos internos (OLA) e externos (SLA) formalizados	Anual		10%	30%	40%	50%	60%
		IN.07.4	Percentual de contratações em conformidade com o <b>CS</b> , observados os requisitos de níveis de serviços (SLR)	Anual		10%	10%	40%	50%	80%
		IN.07.5	Quantidade anual de reuniões formais de análise crítica de acordo de nível de serviço (SLA) com os representantes do negócio	Anual		0	1	2	2	2

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
				<i>Início</i>	<i>Fim</i>
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	01/2017	12/2017
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	01/2017	12/2017

<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
OE.08 - Aperfeiçoar a Gestão de Segurança da Informação				BSC	Processos Internos					
<b>Descrição do Objetivo</b> Definir ações direcionadas para a Gestão de Segurança da Informação – SI, as quais envolvem Políticas, Normas, Pessoal de Gestão, Comitê de Gestão de SI.				COBIT 4.1	DS5 - Garantir a Segurança dos Sistemas					
				IN 01 GSI/PR	Segurança da Informação e Comunicações					
				PEI/PGFN	Objetivo 6: Aumentar a Segurança de Processos de Trabalho					
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
<i>Cód.</i>	<i>Iniciativa</i>	<i>Cód.</i>	<i>Indicador</i>			<i>Base</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
IE.08.1	Garantir a Segurança dos Sistemas	IN.08.1	Percentual de <b>Ativos Críticos</b> monitorados	Anual		60%	80%	90%	100%	100%
		IN.08.2	Número de tentativas bem-sucedidas de acesso malicioso à rede de dados da PGFN	Mensal	-	0	0	0	0	0
		IN.08.3	Percentual de Implantação do Sistema de Acesso Único – Critérios Habilitação	Anual		10%	70%	100%	-	-
		IN.08.4	Percentual de Sistemas Administrativos com Acesso Único	Anual		0%	10%	30%	50%	60%

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
<i>AC.08.1.1</i>	<i>Prover a Segurança da Informação</i>	<i>Relatórios de Gestão de SI</i>	<i>Governança</i>	<i>Início</i>	<i>Fim</i>
<i>AC.08.1.2</i>	<i>Prover a Gestão de Identidade e Acesso</i>	<i>Gerenciamento padronizado das identidades e autorizações de usuários</i>	<i>Sistemas</i>	<i>01/2017</i>	<i>12/2017</i>

<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
<i>Cód.</i>	<i>Iniciativa</i>	<i>Cód.</i>	<i>Indicador</i>			<i>Base</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
IE.08.2	Prover a Gestão de Segurança da Informação	IN.08.5	Percentual de normas de TIC implementadas derivadas da POSIC-2017	Anual		0%	40%	50%	60%	70%
		IN.08.6	Número de reuniões ordinárias do Comitê de SIC da PGFN	Anual		0	2	4	4	4
		IN.08.7	Número de ações resultantes das atividades do comitê de SIC	Anual		0	2	5	10	10

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
<i>AC.08.2.1</i>	<i>Garantir a implementação da POSIC-2017</i>	<i>Normas Internas em conformidade com a POSIC</i>	<i>Governança</i>	<i>Início</i>	<i>Fim</i>
<i>AC.08.2.2</i>	<i>Fomentar a atuação do Comitê de SIC da PGFN</i>	<i>Reuniões do Comitê</i> <i>Ações derivadas de deliberação do Comitê</i>	<i>Governança</i>	<i>01/2017</i>	<i>12/2017</i>



<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
OE.09 - Garantir conformidade dos Contratos de TIC <sup>1</sup>				BSC		Processos Internos				
<b>Descrição do Objetivo</b> Garantir que o planejamento e a gestão das aquisições tenham proprietários, papéis e responsabilidades integrados, garantindo-se a conformidade das atividades e contratos com as leis, regulamentos, requisitos de negócio.				COBIT 4.1		ME3 Assegurar a Conformidade com Requisitos Externos				
				IN 04 SLTI/MP		Processo de Contratação de Soluções de TI				
				PEI/PGFN		Objetivo 6: Aumentar a Segurança de Processos de Trabalho				
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
<i>Cód.</i>	<i>Iniciativa</i>	<i>Cód.</i>	<i>Indicador</i>			<i>Base</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
IE.09.1	Monitorar e avaliar contratos	IN.09.1	Percentual de contratos planejados (fase de planejamento) em conformidade com as normas internas e requisitos externos <sup>2</sup>	Anual		85%	90%	95%	100%	100%
		IN.09.2	Percentual de contratos gerenciados (fase de gestão) em conformidade com as normas internas <sup>2</sup> e requisitos externos <sup>3</sup>	Anual		100%	100%	100%	100%	100%
		IN.09.3	Percentual de Contratos de TI em conformidade com e requisitos externos <sup>3</sup>	Anual		75%	80%	90%	100%	100%
<sup>1</sup> Contratos de TIC - Contratos de bens e serviços de TI <sup>2</sup> Conformidade regulatória interna - Processo de Aquisição de Soluções de TI <sup>3</sup> Conformidade com requisitos/regulamentos externos - Instrução Normativa da SLTI, recomendações e determinações da AGU, CGU, TCU.										

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
				<i>Início</i>	<i>Fim</i>
AC.09.1.1	Verificar conformidade - Fase de Planejamento	Relatório de Conformidade dos Artefatos produzidos na Fase de Planejamento	Contratos	01/2017	12/2017
AC.09.1.2	Verificar conformidade - Fase de Gestão do Contrato	Relatório de Conformidade Contratual Entregas realizadas em Conformidade	Contratos	01/2017	12/2017
AC.09.1.3	Verificar conformidade – requisitos externos	Relatório de Conformidade Contratual (IN04, recomendações do TCU)	Contratos	01/2017	12/2017

## Ações para os Objetivos Estratégicos OE10 a OE11 – Perspectiva Clientes

<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
OE.10 - Garantir a qualidade dos Serviços prestados				BSC		Clientes				
<b>Descrição do Objetivo</b>				COBIT 4.1		PO8 - Gerenciar a Qualidade				
Garantir a qualidade dos serviços de TI entregues quanto a confiabilidade, disponibilidades, bem como a melhoria contínua e mensurável da qualidade dos serviços.				EGD 2016-19		OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.				
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
Cód.	Iniciativa	Cód.	Indicador			Base	2017	2018	2019	2020
IE.10.1	Estabelecer a Central de Serviços de TIC	IN.10.1	Percentual de atendimentos relacionado com TIC realizados exclusivamente pelo <b>Canal Único</b> de atendimento da Central de Serviços CTI	Anual		0%	60%	70%	80%	90%
		IN.10.2	Percentual de reclamações em função das metas estabelecidas de <b>disponibilidade</b> de serviço	Anual		0%	50%	40%	30%	20%

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
				Início	Fim
AC.10.1.1	Implementar Canal Único de Atendimento	Canal Único de Atendimento	Planejamento Serviços	01/2017	02/2017
AC.10.1.2	Manter e melhorar o Canal Único de Atendimento	Procedimentos de Atendimento estabelecidos	Planejamento Serviços	02/2017	12/2017

<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
Cód.	Iniciativa	Cód.	Indicador			Base	2017	2018	2019	2020
IE.10.2	Gerenciar qualidade dos Serviços de TIC	IN.10.3	Percentual das partes interessadas no negócio satisfeitas com a prestação de serviços, observados os níveis acordados.	Anual		10%	50%	60%	70%	80%

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
				Início	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 Serviços	01/2017	02/2017

<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
OE.11 - Fomentar soluções inovadoras de TIC				BSC		Clientes				
<b>Descrição do Objetivo</b> Estabelecer na PGFN a cultura de inovação de produtos e negócios.				EGD 2016-19		OE.04 - Expandir e inovar a prestação de serviços digitais.				
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
<i>Cód.</i>	<i>Iniciativa</i>	<i>Cód.</i>	<i>Indicador</i>			<i>Base</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
IE.11.1	Fomentar ideias inovadoras	IN.11.1	Percentual de iniciativas aprovadas para aquisição de serviços de TIC resultantes de ideias inovadoras	Anual		0%	1%	5%	10%	10%

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
				<i>Início</i>	<i>Fim</i>
AC.11.1.1	Prospectar soluções inovadoras	Prospecção de tecnologias, soluções, tendências	Sistemas Infraestrutura Governança	01/2017	12/2017
AC.11.1.2	Realizar audiências com áreas de negócio	Prospecção de tecnologias, soluções, tendências	Sistemas Infraestrutura Governança	01/2017	12/2017
AC.11.1.3	Participar de Eventos de Inovação	Participação em Eventos de Inovação em Tecnologia - Inovação	Sistemas Infraestrutura Governança	01/2017	12/2017

## Ações para os Objetivos Estratégicos OE12 a OE13 – Perspectiva Resultado

<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
<b>OE.12 - Integrar Governança, Riscos e Conformidade - GRC</b>				BSC	Resultado					
<b>Descrição do Objetivo</b>				COBIT 4.1	PO9 - Avaliar e Gerenciar Riscos de TI					
Integrar processos de governança de TIC com os objetivos de governança da PGFN, fazendo com que a estratégia de negócios aconteça de forma unificada e transparente, com a devida avaliação de riscos e a garantia de conformidade interna (com as políticas da PGFN) e externa (leis e regulamentações).				COBIT 4.1	ME3 - Assegurar a Conformidade com Requisitos Externos					
				COBIT 4.1	ME4 - Prover Governança de TI					
				EGD 2016-19	OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia.					
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
Cód.	Iniciativa	Cód.	Indicador			Base	2017	2018	2019	2020
IE.12.1	Promover Governança de TI	IN.12.1	Percentual de processos de gestão e governança implantados e monitorados em relação ao conjunto de processos estabelecidos no framework de governança	Anual		0%	1%	15%	30%	35%
		IN.12.2	Percentual de riscos críticos de TI identificados que tenham planos de ação desenvolvidos	Anual		0%	1%	5%	10%	15%
		IN.12.3	Quantidade de eventos externos de <b>Governança</b> de TIC com participação da CTI	Anual		1	2	4	6	6
		IN.12.4	Resultado do índice de governança IGovTI-TCU	Bienal		0,44	-	0,55	-	0,60
		IN.12.5	Percentual de decisões do CGTI independentes do Conselho de Gestão Estratégica da PGFN	Anual		0%	1%	5%	15%	30%

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
				Início	Fim
AC.12.1.1	Estabelecer <sup>1</sup> processos de gestão e governança	Processo estabelecido, monitorado e melhorado	Governança Planejamento	01/2017	12/2017
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 Planejamento	01/2017	12/2017
AC.12.1.3	Fomentar valor estratégico do CGTI	Decisões estratégicas atribuídas ao CGTI	Governança	01/2017	12/2017

<sup>1</sup> Estabelecer engloba e implementar, manter e melhorar;

Objetivo estratégico - continuação OE.12 - Integrar Governança, Riscos e Conformidade - GRC				Referências						
				BSC		Resultado				
Iniciativa Estratégica		Indicadores		Avaliação e tendências		Metas				
Cód.	Iniciativa	Cód.	Indicador			Base	2017	2018	2019	2020
IE.12.2	Assegurar Conformidade	IN.12.6	Percentual de Projetos de Sistemas desenvolvidos em conformidade com o Processo de Desenvolvimento de Software da PGFN	Anual		60%	70%	80%	90%	100%
		IN.12.7	Percentual de Projetos de Sistemas desenvolvidos em conformidade com a Arquitetura de Sistemas da PGFN	Anual		60%	70%	80%	90%	100%
		IN.12.8	Percentual de normas internas de TIC <b>não formalizadas</b> em relação ao conjunto determinado pelos órgãos reguladores	Anual		60%	30%	15%	5%	1%

Ações		Resultados esperados	Responsáveis	Prazos	
				Início	Fim
AC.12.2.1	Monitorar e gerar relatórios sobre a conformidade de Projetos de Sistemas com requisitos de Desenvolvimento de Software	Relatório de Conformidade Interna	Governança	01/2017	12/2017
AC.12.2.2	Monitorar e gerar relatórios sobre a conformidade de Projetos de Sistemas com requisitos de Arquitetura de Sistemas	Relatório de Conformidade Interna	Governança	01/2017	12/2017
AC.12.2.3	Monitorar e gerar relatórios sobre a conformidade de normas internas com requisitos externos - leis e regulamentações	Relatório de Conformidade Externa	Governança	01/2017	12/2017

<b>Objetivo estratégico</b>				<b>Referências</b>						
OE.13 - Racionalizar recursos e garantir a transparência				BSC	Resultado					
<b>Descrição do Objetivo</b> Refere-se à melhor utilização possível dos investimentos e o apropriado gerenciamento dos recursos críticos de TI: aplicativos, informações, infraestrutura e pessoas; e prover transparência e entendimento dos custos de TIC.				COBIT 4.1	ME1 Monitorar e Avaliar o Desempenho de TI					
				EGD 2016-19	OE.02 - Ampliar o uso de TIC para promover a transparência e dar publicidade à aplicação dos recursos públicos.					
				IN 04 SLTI/MP	Processo de Contratação de Soluções de TI					
<b>Iniciativa Estratégica</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Avaliação e tendências</b>		<b>Metas</b>				
<i>Cód.</i>	<i>Iniciativa</i>	<i>Cód.</i>	<i>Indicador</i>			<i>Base</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
IE.13.1	Prover transparência e entendimento dos custos de TIC	IN.13.1	Percentual de variação entre orçamentos, previsões e custos reais	Anual		-	35%	30%	25%	25%
		IN.13.2	Percentual de projetos de TIC (contratação de investimento) com custos e benefícios esperados claramente definidos e aprovados	Anual		-	50%	60%	70%	80%
		IN.13.3	Percentual de satisfação das partes interessadas no que diz respeito a transparência, compreensão e precisão das informações financeiras da CTI/PGFN	Anual		-	70%	90%	100%	100%

<b>Ações</b>		<b>Resultados esperados</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>	
				<i>Início</i>	<i>Fim</i>
AC.13.1.1	Gerenciar orçamento e alocação de recursos	Relatórios de variação entre orçamentos e custos reais	Contratos	01/2017	12/2017
AC.13.1.2	Monitorar e avaliar custos e benefícios das contratações de TIC	Relatórios de custos e benefícios esperados	Governança Contratos	01/2017	12/2017
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 Contratos	01/2017	12/2017

## 6- Plano Orçamentário

<b>Categoria</b>	<b>Necessidade</b>	<b>Métrica</b>	<b>Custeio</b>	<b>Invest.</b>
Aquisição, desenvolvimento, manutenção de Sistemas de Informação com o <b>fornecedor - SERPRO</b>	Serviço de produção e sustentação	-	225.088.571,30	
	Serviço de desenvolvimento de software	PF		12.896.311,20
	Serviço de consultoria em TI	HH		996.030,68
Aquisição, desenvolvimento, manutenção de Sistemas de Informação com o <b>fornecedor - Dataprev</b>	Serviço de produção e sustentação	-	40.468.111,21	
	Serviço de desenvolvimento de software	PF		2.980.890,30
	Serviço de consultoria em TI	HH		254.467,47
Aquisição, desenvolvimento, manutenção de Sistemas de Informação – Custos compartilhados com RFB	Serviço de produção e sustentação	-	22.675.878,52	
	Serviço de desenvolvimento de software	PF		20.410.083,58
Aquisição, desenvolvimento, manutenção de Sistemas de Informação <b>para plataforma LightBase</b>	Serviço de desenvolvimento de software	PF		1.428.183,00
	Serviço de consultoria em TI	HH		194.489,64
	Serviço de suporte local	-	409.776,20	
Aquisição, desenvolvimento, manutenção de Sistemas de Informação <b>para plataforma Cacic</b>	Serviço de suporte local	-	170.380,63	
Aquisição, desenvolvimento, manutenção de Sistemas de Informação	Serviço de desenvolvimento de software – sistemas administrativos	PF		2.233.742,40
	Serviço de consultoria em TI - sistemas administrativos	HH		296.548,56
Gestão e Governança	Serviço de apoio à Governança		4.569.869,31	
Gestão de Infraestrutura	Serviço de operação de CPD		1.724.059,54	
	Serviço de monitoração de operações		2.011.638,15	
Subtotal			297.118.284,86	41.690.746,83

<b>Categoria</b>	<b>Necessidade</b>	<b>Custeio</b>	<b>Invest.</b>
Aquisição e manutenção de soluções de Infraestrutura de TIC	Projetos de rede local		1.983.043,39
	Aquisição de nobreaks		972.363,91
	Aquisição de aceleradores		3.527.005,85
	Aquisição de solução em videoconferência		1.099.415,34
	Aquisição de estações de trabalho		18.225.000,00
	Aquisição de Servidores de Rede		9.360.000,00
	Projeto de Backup Centralizado Nacional		10.000.000,00
	Renovação de Garantia Hardware	4.800.000,00	
	Projeto de Migração do Data Center - Unificação de Sites	100.000,00	
	Aquisição de novos Storages para Aplicações de Alta Disponibilidade		2.500.000,00
	Renovação de Subscrição Red Hat Virtual Data Center		868.600,20
	Renovação de Subscrição Red Hat Standard (Físico ou Virtual)		38.701,00
	Renovação de Subscrição Red Hat Smart Management Ilimitado		132.540,20
	Renovação de Subscrição Red Hat Smart Management		9.295,00
	Projeto de implementação do RHDS – Directory Server		72.657,00
	Renovação de Subscrição Jboss		116.251,20
	Renovação de Subscrição Satellite		48.438,00
	Renovação de Licença Vcenter		72.998,64
	Renovação Suporte Vmware		2.396.096,40
	Projeto de aquisição e implantação de Banco de dados de alta performance - PostgreSQL Enterprise		600.000,00
Aquisição de balanceadores e VPN - Sistema para controle de acesso Externo.		400.000,00	
	Subtotal	4.900.000,00	52.422.406,13
	Total	302.018.284,86	94.113.152,96
	<b>Total Geral</b>		<b>396.131.437,82</b>



## 7- Processo de Revisão do PDTI

A revisão do PDTIC/PGFN vigente acontecerá conforme estabelecido na tabela abaixo para atualizar diretrizes, planos, subsidiar a elaboração da proposta orçamentária de TI para o exercício seguinte.

Revisão	Mês	Áreas responsáveis	Motivo
PDTIC 2016-2017	02/2017	Gestão e Governança	Adequação ao Plano Estratégico Institucional PEI/PGFN 2017-2020 – o PDTIC 2016-2017 está alinhado com o PEI/PGFN 2013/2016
PDTIC 2016-2017	06/2017	Coordenação-Geral	Revisão programada – atualização de diretrizes e Plano de Metas e Ações.
PDTIC 2017-2018	06/2018	Gestão e Governança Gestão de Contratos	
PDTIC 2018-2019	06/2019	Gestão e Planejamento Gestão de Sistemas Gestão de Infraestrutura	
PDTIC 2019-2020	06/2020	Gestão de Serviços	

## 8- Conformidade e melhorias identificadas


Nesse tópico resume-se uma análise de conformidade do Plano Estratégico de TI PETIC/PGFN 2017-2020 e do presente Plano Diretor PDTIC/PGFN 2016-2017 em comparação com as recomendações do Guia de Elaboração do SISP, versão 2.0. Essa análise apresenta os produtos e resultados esperados na elaboração do PDTI de acordo com o Guia, bem como observações sobre futuras melhorias.

<b>Produtos / resultados esperados</b>	<b>Descrição</b>	<b>Documento PGFN</b>
Metodologia aplicada	Descreve brevemente a metodologia utilizada para elaboração do PDTI, bem como se alguma boa prática ou ferramenta foi aplicada.	PETIC/PGFN 2017-2020 PDTIC/PGFN 2016-2017
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, acordãos.	PETIC/PGFN 2017-2020 e referências pontuais nos textos do PETIC e PDTIC.
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.	PETIC/PGFN 2017-2020
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.	PETIC/PGFN 2017-2020
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.	PDTIC/PGFN 2016-2017

<b>Produtos / resultados esperados</b>	<b>Descrição</b>	<b>Documento PGFN</b>
Referencial Estratégico de TI	Missão, Visão, Valores, Objetivos Estratégicos, Análise SWOT	PETIC/PGFN 2017-2020
Alinhamento com a Estratégia da Organização	Descrever 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.	PETIC/PGFN 2017-2020 <i>Obs: Programada revisão do PETIC e PDTIC com o lançamento do PEI 2017-2020 programado para Janeiro de 2017.</i>
Inventário de Necessidades	Plano de levantamento, Critérios de priorização, Necessidades identificadas.	PDTIC/PGFN 2016-2017 <i>Obs: Programada revisão do PDTIC para se completar este quesito, pois não se apresentou o Plano de levantamento, nem Critérios de priorização.</i>
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.	Reservado para futuros PDTIC.
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.	PDTIC/PGFN 2016-2017
Plano de Gestão de Pessoas	Quantitativo e a qualificação dos recursos humanos necessários para se alcançar as metas e as ações estabelecidas.	Reservado para futuros PDTIC.

<b>Produtos / resultados esperados</b>	<b>Descrição</b>	<b>Documento PGFN</b>
Plano Orçamentário	Classificando as despesas entre investimento e custeio, bem como consolidar o valor necessário das ações planejadas.	PDTIC/PGFN 2016-2017
Plano de Gestão de Riscos	Riscos identificados, probabilidade de ocorrência, impacto, resposta, contingência, além dos responsáveis para cada risco identificado.	PDTIC/PGFN 2016-2017
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.	PDTIC/PGFN 2016-2017
Fatores críticos para a Implantação do PDTI	Registrar os fatores ou as condições que podem definir o sucesso ou o fracasso da execução do PDTI.	Reservado para futuros PDTIC.

## 9- Anexo – Indicadores – Fórmulas de Cálculos

Indicadores 			
Código	Indicador	Fórmula	Descrição da Fórmula
IN.01.1	Percentual de usuários satisfeitos com a funcionalidade de <b>softwares estruturantes</b>	$\left(\frac{\sum USES}{\sum USE}\right) * 100$	Somatório dos <b>Usuários Satisfeitos</b> com funcionalidades de <b>Softwares Estruturantes (USES)</b> dividido pelo somatório de Usuários que utilizam <b>Softwares Estruturantes (USE)</b> multiplicados por cem
IN.01.2	Percentual de valor total de glosa em pagamentos resultante de problemas em software aplicativos.	$\left(\frac{\sum GPISA}{\sum TPSA}\right) * 100$	Somatório do Valor de <b>Glosa de Pagamento de Softwares Aplicativos (GPISA)</b> dividido pelo valor <b>Total de Pagamentos de Softwares Aplicativos (TPSA)</b> multiplicado por cem
IN.01.3	Percentual de soluções de Software efetivamente implantadas em relação ao conjunto de implementações <b>autorizadas</b>	$\left(\frac{\sum SSI}{\sum SA}\right) * 100$	Quantidade de <b>Soluções de Softwares Implantadas (SSI)</b> dividido pela quantidade de <b>Soluções Autorizada (SA)</b> multiplicada por cem
IN.02.1	Percentual de equipamentos de usuário em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido	$\left(\frac{\sum EUTM}{\sum TEUU}\right) * 100$	Quantidade de <b>Equipamentos de Usuário</b> acima do <b>Tempo Máximo</b> de vida útil ( <b>EUTM</b> ) dividido pelo <b>Total de Equipamentos de Usuários em Uso (TEUU)</b> multiplicado por 100
IN.02.2	Percentual de equipamentos de infraestrutura em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido	$\left(\frac{\sum EITM}{\sum TEIU}\right) * 100$	Quantidade de <b>Equipamentos de Infraestrutura</b> acima do <b>Tempo Máximo</b> de vida útil ( <b>EITM</b> ) dividido pelo <b>Total de Equipamentos de Infraestrutura em Uso (TEIU)</b> multiplicado por cem
IN.02.3	Percentual de valor total de glosa em pagamentos resultante de indisponibilidade de infraestrutura	$\left(\frac{\sum GPI}{\sum TPI}\right) * 100$	Somatório do Valor de <b>Glosa de Pagamento de Infraestrutura</b> resultante de indisponibilidade ( <b>GPI</b> ) dividido pelo valor <b>Total de Pagamento de Infraestrutura (TPI)</b> multiplicado por cem
IN.02.4	Percentual de soluções de Infraestrutura efetivamente implantadas em relação ao conjunto de implementações autorizadas	$\left(\frac{\sum SII}{\sum SIA}\right) * 100$	Quantidade de <b>Soluções de Infraestrutura Implantada (SII)</b> dividido pela quantidade de <b>Soluções de Infraestrutura Autorizadas (SIA)</b> multiplicado por cem
IN.03.1	Quantidade de reclamações de usuários devido aos serviços contratados	$\sum RUSC$	Quantidade de <b>Reclamações de Usuários</b> devido aos <b>Serviços Contratados (RUSC)</b>

IN.03.2	Percentual de grandes fornecedores que atendam claramente aos requisitos e níveis de serviço definidos	$\left(\frac{\sum GFRNS}{\sum TGF}\right) * 100$	Quantidade de <b>Grandes Fornecedores</b> que atendem os <b>Requisitos e Níveis de Serviços</b> definidos ( <b>GFRNS</b> ) dividido pela quantidade <b>Total de Grandes Fornecedores (TGF)</b> multiplicado por cem
IN.03.3	Percentual de grandes fornecedores sujeitos a monitoramento	$\left(\frac{\sum GFM}{\sum TGF}\right) * 100$	Quantidade de <b>Grandes Fornecedores Monitorados (GFM)</b> divididos pela quantidade <b>Total de Grandes Fornecedores (TGF)</b> multiplicados por cem
IN.04.1	Percentual de pessoal de TIC efetivo na CTI em relação ao quadro mínimo estabelecido	$\left(\frac{\sum PTE}{\sum TEM}\right) * 100$	Quantidade de <b>Pessoal de TIC Efetivo na CTI (PTE)</b> dividido pelo <b>Total de Efetivo Mínimo estabelecido (TEM)</b> multiplicado por cem
IN.04.2	Percentual de pessoal de TIC cujas competências <b>não são suficientes</b> para as atribuições necessárias para seu papel	$\left(\frac{\sum PTCNS}{\sum TPT}\right) * 100$	Quantidade de <b>Pessoal de TIC cujas Competências Não são Suficientes (PTCNS)</b> divididos pelo <b>Total de Pessoal de TIC (TPT)</b> multiplicado por cem
IN.04.3	Rotatividade da equipe de TI	$\left(\frac{\sum DPTR}{\sum TPT}\right) * 100$	Quantidade de <b>Desligamento de Pessoal de TI com Reposição (DPTR)</b> dividida pelo <b>Total de Pessoal de TI (TPT)</b> multiplicado por cem
IN.05.1	Quantidade de eventos de <b>SIC</b> realizados pela CTI	$\sum ESRC$	Quantidade <b>Eventos de SIC Realizados pela CTI (ESRC)</b>
IN.05.2	Percentual de colaboradores da PGFN sensibilizados em questões de Segurança da Informação	$\left(\frac{\sum CSSI}{\sum TC}\right) * 100$	Quantidade de <b>Colaboradores Sensibilizados com a Segurança da Informação (CSSI)</b> dividido pelo <b>Total de Colaboradores (TC)</b> multiplicado por cem
IN.05.3	Percentual das partes interessadas que entendem a Política de SIC – POSIC-2017	$\left(\frac{\sum PIEP}{\sum TPIP}\right) * 100$	Quantidade de <b>Partes Interessadas que Entendem a POSIC (PIEP)</b> dividido pela quantidade <b>Total de Partes Interessadas na POSIC (TPIP)</b> multiplicado por cem
IN.05.4	Quantidade de eventos externos de <b>SIC</b> com participação da CTI	$\sum EESPC$	Quantidade de <b>Eventos Externos de SIC com Participação da CTI (EESPC)</b>
IN.06.1	Estrutura organizacional de Gestão de TIC estabelecida	$\left(\frac{\sum PEOE}{\sum TEPGT}\right) * 100$	Quantidade de <b>Partes da Estrutura Organizacional Estabelecida (PEOE)</b> dividido pelo <b>Total de Estrutura Planejada de Gestão de TIC (TEPGT)</b> multiplicado por cem
IN.06.2	Estrutura organizacional de Gestão de TIC formalizada	$\left(\frac{\sum PEOF}{\sum TEPGT}\right) * 100$	Quantidade de <b>Partes da Estrutura Organizacional Formalizada (PEOF)</b> dividido pelo <b>Total de Estrutura Planejada de Gestão de TIC (TEPGT)</b> multiplicado por cem

IN.06.3	Percentual de Processos de TIC mapeados	$\left(\frac{\sum PM}{\sum PTDM}\right) * 100$	Quantidade de <b>Processos Mapeados (PM)</b> dividido pela quantidade de <b>Processos de TIC Definidos para Mapeamento (PTDM)</b> multiplicado por cem
IN.06.4	Percentual de Serviços Críticos de TIC com processos mapeados	$\left(\frac{\sum SCPM}{\sum TSCPDM}\right) * 100$	Quantidade <b>Serviços Críticos com Processos Mapeados (SCPM)</b> dividido pelo <b>Total de Serviços Críticos com Processos Definidos para Mapeamento (TSCPDM)</b> multiplicado por cem
IN.07.1	Percentual de serviços <b>registrados</b> em CS em relação aos serviços entregues ou em transição no ambiente de produção	$\left(\frac{\sum SRC}{\sum SE}\right) * 100$	Quantidade de <b>Serviços Registrados em CS (SRC)</b> dividido pela quantidade de <b>Serviços Entregas (SE)</b> multiplicados por cem
IN.07.2	Número de distorções detectadas em informações sobre serviços catalogados em comparação ao “mundo real”	$\left(\frac{\sum DD}{\sum SC}\right) * 100$	Quantidade de <b>Distorções Detectadas (DD)</b> dividido pela quantidade de <b>Serviços Catalogados (SC)</b> multiplicado por cem
IN.07.3	Percentual de serviços em <b>CS de Negócio</b> com acordos internos (OLA) e externos (SLA) formalizados	$\left(\frac{\sum SOSF}{\sum TSCN}\right) * 100$	Quantidade de <b>Serviços com OLA e SLA Formalizados (SOSF)</b> dividido pela quantidade <b>Total de Serviços em CS de Negócios (TSCN)</b> multiplicado por cem
IN.07.4	Percentual de contratações em conformidade com o <b>CS</b> , observados os requisitos de níveis de serviços (SLR)	$\left(\frac{\sum CCC}{\sum TC}\right) * 100$	Quantidade de <b>Contratações em Conformidade com o CS (CCC)</b> dividido pelo <b>Total de Contratações (TC)</b> multiplicado por cem
IN.07.5	Quantidade anual de reuniões formais de análise crítica de acordo de nível de serviço (SLA) com os representantes do negócio	$\sum QRF$	<b>Quantidade anual de Reuniões Formais (QRF)</b> de análise crítica de acordo de nível de serviço (SLA) com os representantes do negócio
IN.08.1	Percentual de <b>Ativos Críticos</b> monitorados	$\left(\frac{\sum ACM}{\sum TAC}\right) * 100$	Quantidade de <b>Ativos Críticos Monitorados (ACM)</b> dividido pela quantidade <b>Total de Ativos Críticos (TAC)</b> multiplicado por cem
IN.08.2	Número de tentativas bem-sucedidas de acesso malicioso à rede de dados da PGFN	$\sum NTBS$	<b>Número de Tentativas Bem-Sucedidas (NTBS)</b> de acesso malicioso à rede de dados da PGFN
IN.08.3	Percentual de Implantação do Sistema de Acesso Único – Critérios Habilitação	$\left(\frac{\sum ISAU}{\sum PISAU}\right) * 100$	Quantidade de Implantação do <b>Sistema de Acesso Único (ISAU)</b> dividido pela quantidade <b>Planejada de Implantação do Sistema de Acesso Único (PISAU)</b> multiplicado por cem

IN.08.4	Percentual de Sistemas Administrativos com Acesso Único	$\left(\frac{\sum SAU}{\sum TSA}\right) * 100$	Quantidade de <b>Sistemas com Acesso Único (SAU)</b> dividido pela quantidade de <b>Total de Sistemas Administrativos (TSA)</b> multiplicado por cem
IN.08.5	Percentual de normas de TIC implementadas derivadas da POSIC-2017	$\left(\frac{\sum NTIDP}{\sum TNP}\right) * 100$	Quantidade de <b>Normas de TIC Implementadas Derivadas da POSIC (NTIDP)</b> dividido pela quantidade <b>Total de Normas da POSIC (TNP)</b> multiplicado por cem
IN.08.6	Número de reuniões ordinárias do Comitê de SIC da PGFN	$\sum ROCS$	Número de <b>Reuniões Ordinárias do Comitê de SIC da PGFN (ROCS)</b>
IN.08.7	Número de ações resultantes das atividades do comitê de SIC	$\sum ARACS$	Número de <b>Ações Resultantes das Atividades do Comitê de SIC (ARACS)</b>
IN.09.1	Percentual de contratos planejados (fase de planejamento) em conformidade com as normas internas e requisitos externos	$\left(\frac{\sum CPC}{\sum TC}\right) * 100$	Quantidade de <b>Contratos Planejados em Conformidade com as Normas internas e Requisitos externos (CPC)</b> dividido pela quantidade <b>Total de Contratos (TC)</b> multiplicado por cem
IN.09.2	Percentual de contratos gerenciados (fase de gestão) em conformidade com as normas internas e requisitos externos	$\left(\frac{\sum CGC}{\sum TC}\right) * 100$	Quantidade de <b>Contratos Gerenciados em Conformidade com as Normas internas e Requisitos externos (CGC)</b> dividido pela quantidade <b>Total de Contratos (TC)</b> multiplicado por cem
IN.09.3	Percentual de Contratos de TI em conformidade com e requisitos externos	$\left(\frac{\sum CTC}{\sum TC}\right) * 100$	Quantidade de <b>Contratos de TI em Conformidade com as Normas internas e Requisitos externos (CTC)</b> dividido pela quantidade <b>Total de Contratos (TC)</b> multiplicado por cem
IN.10.1	Percentual de atendimentos relacionado com TIC realizados exclusivamente pelo <b>Canal Único</b> de atendimento da Central de Serviços CTI	$\left(\frac{\sum ARCS}{\sum TA}\right) * 100$	Quantidade de <b>Atendimentos Realizados exclusivamente pelo Canal Único da Central de Serviços CTI (ARCS)</b> dividido pela quantidade <b>Total de Atendimentos (TA)</b> multiplicado por cem
IN.10.2	Percentual de reclamações em função das metas estabelecidas de <b>disponibilidade</b> de serviço	$\left(\frac{\sum RIS}{\sum TDM}\right) * 100$	Quantidade <b>Reclamações por Indisponibilidade de Serviços (RIS)</b> dividida pela quantidade <b>Total Definida em Meta (TDM)</b> multiplicado por cem
IN.11.1	Percentual de iniciativas aprovadas para aquisição de serviços de TIC resultantes de ideias inovadoras	$\left(\frac{\sum IAAST}{\sum TIRII}\right) * 100$	Quantidade de <b>Iniciativas Aprovadas para Aquisição de Serviços de TIC (IAAST)</b> dividido pelo <b>Total de Iniciativas Resultantes de Ideias Inovadoras (TIRII)</b> multiplicadas por cem
IN.12.1	Percentual de processos de gestão e governança implantados e monitorados em relação ao conjunto de processos estabelecidos no framework de governança	$\left(\frac{\sum PGGIM}{\sum TPEFG}\right) * 100$	Quantidade de <b>Processos de Gestão e Governança Implantados e Monitorados (PGGIM)</b> dividido pelo <b>Total de Processos Estabelecidos pelo Framework de Governança (TPEFG)</b> multiplicado por cem



IN.12.2	Percentual de riscos críticos de TI identificados que tenham planos de ação desenvolvidos	$\left(\frac{\sum RCPAD}{\sum TRCI}\right) * 100$	Quantidade de <b>Riscos Críticos com Plano de Ação Desenvolvidos (RCPAD)</b> dividido pelo <b>Total de Riscos Críticos Identificados (TRCI)</b> multiplicados por cem
IN.12.3	Quantidade de eventos externos de <b>Governança</b> de TIC com participação da CTI	$\sum EGTIC$	Quantidade de <b>Eventos externos de Governança de TIC</b> com participação da CTI ( <b>EGTIC</b> )
IN.12.4	Resultado do índice de governança IGovTI-TCU	$\sum IGOVTITCU$	Indicador calculado de acordo com o TCU ( <b>IGovTI-TCU</b> )
IN.12.5	Percentual de decisões do CGTI independentes do Conselho de Gestão Estratégica da PGFN	$\left(\frac{\sum DCIC}{\sum TDEP}\right) * 100$	Quantidade de <b>Decisões do CGTI Independentes do Conselho (DCIC)</b> dividido pelo <b>Total de Decisões Estratégicas da PGFN (TDEP)</b> multiplicado por cem
IN.12.6	Percentual de Projetos de Sistemas desenvolvidos em conformidade com o Processo de Desenvolvimento de Software da PGFN	$\left(\frac{\sum PSPDS}{\sum TPSD}\right) * 100$	Quantidade de <b>Projetos de Sistemas desenvolvidos em conformidade com o Processo de Desenvolvimento de Software (PSPDS)</b> dividido pelo <b>Total de Projetos de Sistemas Desenvolvidos (TPSD)</b> multiplicado por cem
IN.12.7	Percentual de Projetos de Sistemas desenvolvidos em conformidade com a Arquitetura de Sistemas da PGFN	$\left(\frac{\sum PSAS}{\sum TPSD}\right) * 100$	Quantidade de <b>Projetos de Sistemas desenvolvidos em conformidade com a Arquitetura de Sistemas (PSAS)</b> dividido pelo <b>Total de Projetos de Sistemas Desenvolvidos (TPSD)</b> multiplicado por cem
IN.12.8	Percentual de normas internas de TIC <b>não formalizadas</b> em relação ao conjunto determinado pelos órgãos reguladores	$\left(\frac{\sum NINF}{\sum TNDO}\right) * 100$	Quantidade <b>Normas Internas de TIC Não Formalizadas (NINF)</b> dividido pelo <b>Total de Normas Determinadas pelos Órgãos reguladores (TNDO)</b> multiplicados por cem
IN.13.1	Percentual de variação entre orçamentos, previsões e custos reais	$\left(\frac{\sum RCR}{\sum VTPO}\right) * 100$	<b>Resultado do Custo Realizado (RCR)</b> dividido pelo <b>Valor Total de Previsão Orçamentária (VTPO)</b> multiplicada por cem
IN.13.2	Percentual de projetos de TIC (contratação de investimento) com custos e benefícios esperados claramente definidos e aprovados	$\left(\frac{\sum PCBA}{\sum TPT}\right) * 100$	Quantidade de <b>Projetos de TIC com Custos e Benefícios esperados claramente definidos e Aprovados (PCBA)</b> dividido pelo <b>Total de Projetos de TIC (TPT)</b> multiplicado por cem
IN.13.3	Percentual de satisfação das partes interessadas no que diz respeito a transparência, compreensão e precisão das informações financeiras da CTI/PGFN	$\overline{(RSTCP)} * 100$	Média do <b>Resultado de Satisfação</b> quanto a <b>Transparência, Compreensão e Precisão (RSTCP)</b> das informações financeiras da CTI/PGFN multiplicado por cem