



Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do Censipam

PERÍODO 2013-2023

Versão 2016.1

Histórico de Revisão

Data	Versão	Etapas	Participantes
16/07/13	0.1	Criação do documento	Cristiano da Cunha Duarte
25/11/13	0.2	Revisão do documento	Rafael Pinto Costa
02/12/13	1.0	Versão final aprovada	CTIC/Censipam
30/07/14	1.0.1	Proposta inicial de revisão	Cristiano da Cunha Duarte
31/07/14	1.1	Versão final aprovada	CTIC/Censipam
15/10/15	1.2.0.1	Proposta inicial de revisão	Cristiano da Cunha Duarte
03/02/16	1.2.0.2	Versão criticada pela área técnica	Área técnica do Censipam
20/03/16	1.2.0.3	Versão criticada pelas demais áreas	Público interno do Censipam
20/04/16	1.2.0.4	Versão revisada para aprovação	Cristiano da Cunha Duarte
25/03/16	2016.1	Versão final aprovada	CTIC/Censipam

C396 Censipam

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação / Centro Gestor e Operacional do Sistema de Proteção da Amazônia. -- Brasília, 2016

40 p. : il. , color; tabelas ; 29 cm.

1. Tecnologia da Informação. 2. Planejamento Estratégico. I. Centro Gestor e Operacional do Sistema de Proteção da Amazônia. II. Diretoria Técnica. III. Título.

CENSIPAM

CDU - 004.01

Sumário

Lista de Siglas e Acrônimos.....	5
Apresentação.....	7
Mapa Estratégico de TIC do Censipam.....	8
Missão, Visão e Valores.....	9
Responsabilidade Social.....	10
OE1. Prover meios para a efetiva divulgação de conhecimento da região amazônica.....	10
OE2. Primar pela satisfação do cliente de TIC.....	11
Atuação Institucional.....	12
OE3. Melhorar a imagem de TIC do Censipam.....	12
Alinhamento e Integração.....	13
OE4. Promover a integração e a troca de experiências.....	13
Eficiência Operacional.....	14
OE5. Implantar uma governança efetiva de TIC.....	14
OE6. Padronizar e documentar procedimentos, processos e metodologias, garantindo a preservação do conhecimento técnico.....	15
OE7. Promover a segurança da informação.....	16
OE8. Facilitar a comunicação com o público interno e externo.....	17
Orçamento.....	18
OE9. Aprimorar a gestão orçamentária de TIC.....	18
Infraestrutura.....	19
OE10. Garantir e evoluir a infraestrutura de TIC.....	19
Gestão de Pessoas.....	20
OE11. Desenvolver competências, habilidades e atitudes.....	20
OE12. Manter o recurso humano do Censipam.....	21
Iniciativas Estratégicas.....	22
Detalhamento dos Indicadores.....	24
Glossário.....	39

Lista de Siglas e Acrônimos

SIGLA/ ACRÔNIMO	Significado
BSC	<i>Balanced Scorecard</i>
CDOC	Centro de Documentação
CENSIPAM	Centro Gestor e Operacional do Sistema de Proteção da Amazônia
CGLOM	Coordenação Geral de Logística e Manutenção Técnica
CGTIC	Coordenação Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação
CGU	Controladoria Geral da União
CISSET	Secretaria de Controle Interno
CMM	<i>Capability Maturity Model</i>
COBIT	<i>Control Objectives for Information and related Technology</i>
COFIN	Coordenação de Orçamento e Finanças
COLOG	Coordenação Logística
COMAT	Coordenação de Manutenção Técnica
CONJUR	Consultoria Jurídica
COSIN	Coordenação de Sistemas de Informação
COTEC	Coordenação Técnica
COTER	Coordenação de Telecomunicações, Redes e Suporte
DIGER	Diretoria Geral
DITEC	Diretoria Técnica
DIVLOM	Divisão de Logística e Manutenção Técnica
DIVTIC	Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação
eMAG	Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico
ePING	Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico
ePWG	Padrões Web em Governo Eletrônico
EMS	Estação Meteorológica de Superfície
GER CR/BE	Gerência do Centro Regional de Belém
GER CR/MN	Gerência do Centro Regional de Manaus
GER CR/PV	Gerência do Centro Regional de Porto Velho
GOES	<i>Geostationary Operational Environmental Satellite</i>
HF/DF	<i>High Frequency/Direction Finder</i>
HUB	Concentrador de comunicação
IE	Iniciativa Estratégica
IN	Instrução Normativa
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
MAN	<i>Metropolitan Area Network</i>
MD	Ministério da Defesa
MPLS	<i>Multi-Protocol Label Switching</i>
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
NOAA	<i>National Oceanic and Atmospheric Administration</i>
PB	Projeto Básico
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PEI	Plano Estratégico Institucional do Censipam
PETIC	Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação
PIM	Portal de Informações de Manutenção, a cargo da CGLOM
RADARMET	Radar Meteorológico
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
Service Desk	Mesa de Serviços
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SIPAM	Sistema de Proteção da Amazônia
SLA	Service Level Agreement
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
SNMP	<i>Simple Network Management Protocol</i>
TCU	Tribunal de Contas da União

SIGLA/ ACRÔNIMO	Significado
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TR	Termo de Referência
VSAT	<i>Very Small Aperture Terminal</i>
WAN	<i>Wide Area Network</i>
Zabbix	Software de código aberto empresarial de monitoramento de redes e aplicações

Contexto:

O Centro Gestor e Operacional do Sistema de Proteção da Amazônia – Censipam órgão público integrante do Ministério da Defesa, é responsável pela operacionalização do Sistema de Proteção da Amazônia – Sipam e tem desenvolvido ações objetivando o auxílio na formulação e execução de políticas públicas para a região amazônica, mobilizando a participação das partes interessadas a fim de consolidar os processos vinculados à proteção do bioma amazônico, aprimorando a produção do conhecimento relacionado às informações coletadas por meio de antenas, radares, sensores e demais tecnologias atualmente à disposição e, por ser também um órgão de pesquisa credenciado junto ao CNPq, fomentado a pesquisa aplicada em campos essenciais para região amazônica.

Para garantir que o PETIC seja executado de forma eficiente, a IN 04/14-SLTI também recomenda a implantação de uma estrutura de governança em Tecnologia da Informação (TI) com a criação de comitês de TI, sendo que o comitê de TIC do Censipam foi constituído pela portaria nº 1.696 Censipam/MD, de 22 de junho de 2011, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço do MD nº 026, de 1º de julho de 2011 (fl. Nº 1043).

A atribuição para elaboração do PETIC foi delegada à DITEC através da Portaria Normativa nº 564, de 12 de março de 2014, que aprovou o regimento interno do Censipam, onde prevê em seu Art. 11:

“Art. 11 - À Diretoria Técnica compete:

(...)

VI - elaborar, implantar e supervisionar o cumprimento do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e da Comunicação (Petic), à luz do planejamento estratégico do Censipam;”

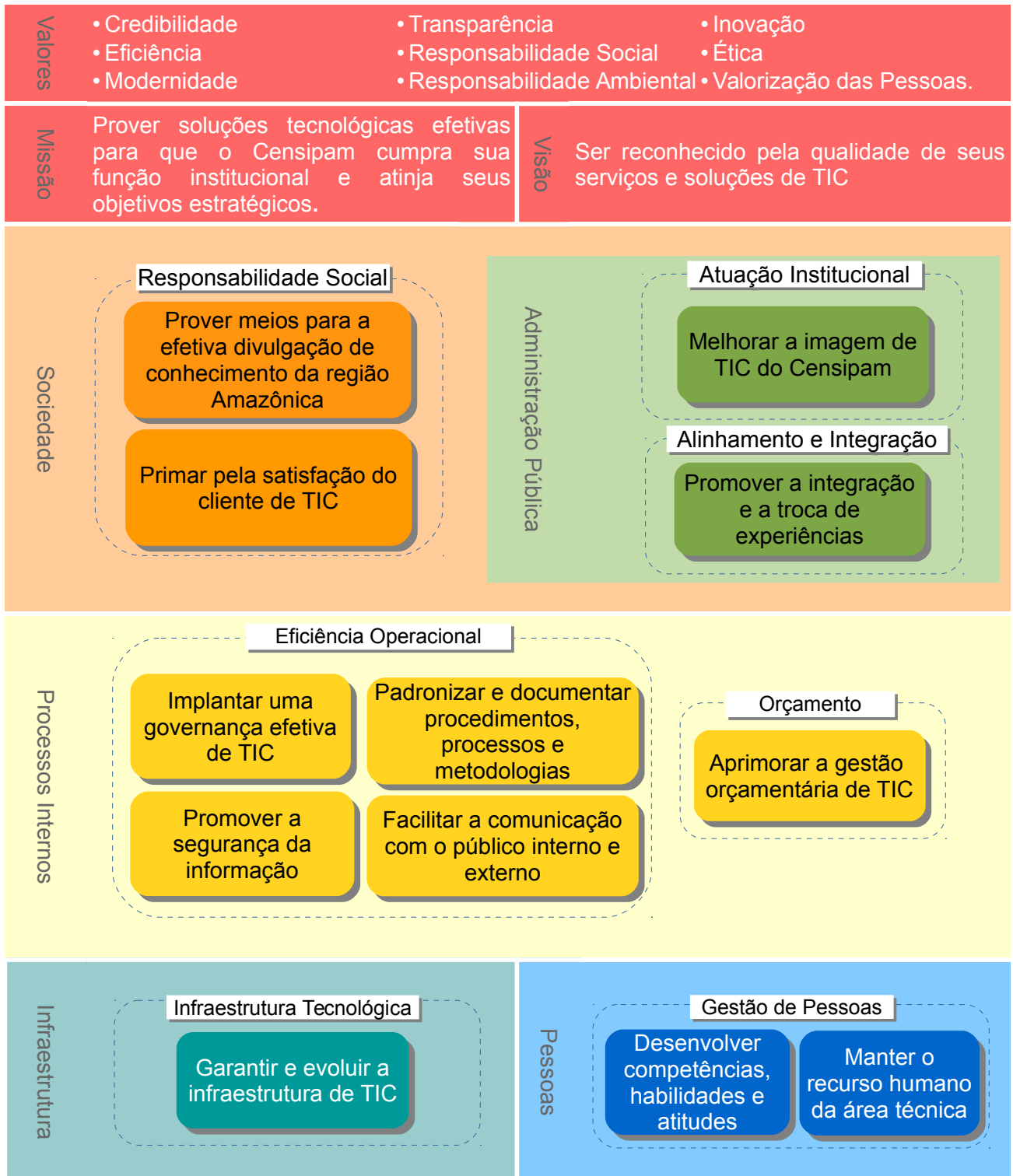
Objetivo:

O Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC é um instrumento de planejamento de alto nível de Tecnologia da Informação e Comunicação, derivado do Planejamento Estratégico Institucional – PEI. É o primeiro nível de detalhamento do PEI em relação à estratégia de TIC, e deve limitar-se ao alcance dos objetivos estratégicos e metas de TIC voltadas para os objetivos e metas estratégicas institucionais.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC é o próximo nível de detalhamento da estratégia de TIC sendo, portanto, um desdobramento do PETIC. As ações e metas táticas para alcance dos objetivos e metas estratégicas de TIC devem ser obrigatoriamente contempladas no PDTIC, com indicadores mensuráveis de desempenho que permitam o monitoramento da execução das ações.

Assim, tanto o PETIC quando o PDTIC representam instrumentos indispensáveis para a gestão eficiente e consciente dos recursos de TIC. Os órgãos de controle de governo, em especial o Tribunal de Contas da União – TCU, há muito vêm enfatizando a necessidade de os órgãos públicos elaborarem esses documentos de gestão.

MAPA ESTRATÉGICO DE TIC DO CENSIPAM



Missão:

Prover soluções tecnológicas efetivas para que o Censipam cumpra sua função institucional e atinja seus objetivos estratégicos.

Descrição da Missão:

Prover soluções tecnológicas de alta qualidade, interoperáveis, portáteis, aderentes aos padrões atuais e de fácil uso para o público, tanto interno quanto externo.

Visão:

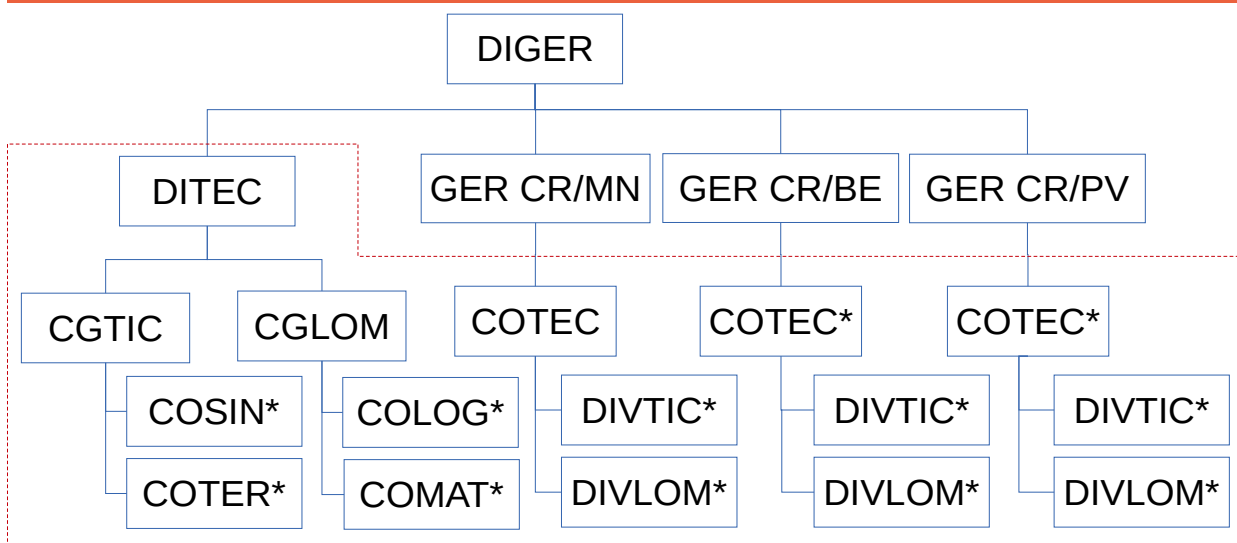
Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de TIC.

Valores:

- Credibilidade
- Eficiência
- Modernidade
- Transparência
- Responsabilidade Social e Ambiental
- Inovação
- Ética
- Valorização das Pessoas

Estrutura Organizacional da área técnica:

*



*Em fase de formalização

Tema:

Responsabilidade Social

Objetivo Estratégico:

1. Prover meios para a efetiva divulgação de conhecimento da região amazônica

Descrição do Objetivo:

Disponibilizar infraestrutura e serviços de TIC que permitam a divulgação dos conhecimentos gerados no SIPAM

Indicador e Meta:

Indicador	UO responsável	Meta			
		2013-15	2016-18	2019-21	2022-23
1.1. Disponibilidade dos serviços Internet	CGTIC	95%	96%	97%	98%

Linhas de Atuação:

- Recomendações e padrões;
- Tecnologia – infraestrutura e serviços;

Ações Sugeridas:

- Implantar e manter os portais (institucional, operacional e intranet) e demais facilidades nos canais Internet e Intranet; e
- Implantar e manter o Banco de Dados do SIPAM.

Tema:

Responsabilidade Social

Objetivo Estratégico:

2. Primar pela satisfação do cliente de TIC

Descrição do Objetivo:

Disponibilizar infraestrutura e serviços de TIC com qualidade e presteza para garantir a satisfação dos clientes internos e externos.

Indicador e Meta:

Indicador	UO responsável	Meta			
		2013-15	2016-18	2019-21	2022-23
2.1. Índice de satisfação dos usuários com o atendimento pelo Service Desk	CGTIC CGLOM	-	50%	60%	75%
2.2. Índice de satisfação dos usuários com a infraestrutura de TIC física	CGTIC	-	50%	60%	75%
2.3. Índice de satisfação dos usuários com os sistemas	CGTIC	-	50%	60%	75%
2.4. Índice de satisfação dos usuários com a VSAT	CGTIC CGLOM	-	50%	60%	75%

Linhas de Atuação:

- Acordos de níveis de serviço;
- Tecnologia – infraestrutura e serviços;
- Atendimento – “Service Desk”.

Ações Sugeridas:

- Implantar Central de Serviços;
- Implantar os processos de suporte a serviço preconizado no ITIL; e
- Realizar a gestão logística dos equipamentos de campo.

Tema:

Atuação Institucional

Objetivo Estratégico:

3. Melhorar a imagem de TIC do Censipam

Descrição do Objetivo:

Disponibilizar infraestrutura e serviços que correspondam às expectativas dos órgãos parceiros do SIPAM e divulgar atividades relevantes e inovações em mídias e eventos de projeção nacional e internacional.

Indicador e Meta:

Indicador	UO responsável	Meta			
		2013-15	2016-18	2019-21	2022-23
3.1. Índice de satisfação dos órgãos parceiros com os serviços disponibilizados	CGTIC CGLOM	-	70%	80%	90%
3.2. Número anual de publicações em TIC relacionadas ao SIPAM	CGTIC	-	6	9	12

Linhas de Atuação:

- Padronização;
- Tecnologia – infraestrutura e serviços;
- Divulgação.

Ações Sugeridas:

- Implantar controle de qualidade dos serviços e gestão efetiva da infraestrutura;
- Divulgar ações relevantes, produtos e serviços em mídias e eventos de projeção nacional e internacional.

Tema:

Alinhamento e Integração

Objetivo Estratégico:

4. Promover a integração e a troca de experiências

Descrição do Objetivo:

Disponibilizar infraestrutura e serviços de rede que permitam o intercâmbio de informações, principalmente com os órgãos e entidades integrantes do SIPAM, bem como promover a troca de experiências e a gestão compartilhada da infraestrutura tecnológica.

Indicador e Meta:

Indicador	UO responsável	Meta			
		2013-15	2016-18	2019-21	2022-23
4.1. Índice de integração de serviços de órgãos parceiros	CGTIC	-	15%	30%	50%
4.2. Disponibilidade dos terminais VSAT	CGLOM	85%	92%	94%	95%
4.3. Índice de gestão logística compartilhada	CGLOM	-	30%	40%	60%
4.4. Índice de interiorização das VSAT	CGLOM	30%	40%	50%	60%

Linhas de Atuação:

- Tecnologia – infraestrutura e serviços;
- Webservices;
- Manutenção de campo; e
- Acordos e Parcerias.

Ações Sugeridas:

- Desenvolver webservices e outras interfaces de intercâmbio de dados;
- Otimizar a gestão dos ativos em campo através de acordos de manutenção compartilhada;
- Priorizar o atendimento de parceiros com solução VSAT em localidades que não possuam outra forma de comunicação em banda larga;
- Garantir os meios de comunicação de dados necessários ao funcionamento dos serviços.

Tema:

Eficiência Operacional

Objetivo Estratégico:

5. Implantar uma governança efetiva de TIC

Descrição do Objetivo:

Implantar uma governança efetiva de TIC, voltada para a gestão de serviços, riscos, projetos e atividades, garantindo o cumprimento das normas e orientações emanadas pela SLTI/MPOG e pelos órgãos de controle (TCU, CGU, Ciset), além da aderência aos padrões estabelecidos internacionalmente e no âmbito do Governo Federal.

Indicador e Meta:

Indicador	UO responsável	Meta			
		2013-15	2016-18	2019-21	2022-23
5.1. Índice de serviços críticos suportados por processos ITIL	CGTIC	-	50	75	100
5.2. Índice de serviços críticos com riscos mapeados	CGTIC CGLOM	-	60	90	100
5.3. Índice de projetos e atividades executados no prazo	CGTIC CGLOM	-	50	60	70
5.4. Índice de precisão do planejamento	CGTIC CGLOM	-	50	70	75
5.5. Índice de sucesso na execução de projetos e atividades previstas no PTA	CGTIC CGLOM	-	75	85	95

Linhas de Atuação:

- Tecnologia – infraestrutura e serviços;
- Mapeamento de serviços;
- Processos ITIL; e
- Planejamento.

Ações Sugeridas:

- Mapear serviços críticos e riscos;
- Implantar software para gestão de processos de contratação de serviços e aquisições;
- Implantar processos ITIL para Gerenciamento de Incidentes, de Mudanças, de Configuração e de Ativo de Serviço, de Nível de Serviços, do Catálogo de Serviços, de Continuidade, de Liberação e de Eventos; e
- Implantar a gestão de projetos estruturantes de longo prazo.

Tema:

Eficiência Operacional

Objetivo Estratégico:

6. Padronizar e documentar procedimentos, processos e metodologias

Descrição do Objetivo:

Padronizar configurações, procedimentos, processos e metodologias da área de TIC, de forma a permitir transparência, rastreabilidade e uniformidade, garantindo a preservação do conhecimento, através de base de conhecimentos, incluindo centro de documentação e documentação de atividades, procedimentos, processos e sistemas.

Indicador e Meta:

Indicador	UO responsável	Meta			
		2013-15	2016-18	2019-21	2022-23
6.1. Índice de precisão da instrução processual	CGTIC CGLOM	-	0,6	0,4	0,35
6.2. Prazo médio para devida instrução de processo de aquisição	CGTIC CGLOM	-	75	60	50
6.3. Índice de procedimentos documentados e padronizados	CGTIC CGLOM	-	30%	60%	100%

Linhas de Atuação:

- Mapeamento, otimização e documentação de atividades, procedimentos e processos;
- Padronização de processos e metodologias;
- Utilização de padrões abertos e livres;
- Base de conhecimentos; e
- Edição de normas e regulamentos.

Ações Sugeridas:

- Mapear, otimizar e padronizar processos, procedimentos e metodologias de TIC;
- Padronizar formulários e garantir a devida instrução e gestão dos processos de aquisição;
- Implantar e manter sistema informatizado de gestão do conhecimento e base de conhecimento;
- Digitalizar e catalogar a documentação pertinente contida no CDOC;
- Implantar sistema informatizado de trâmite e acompanhamento de processos; e
- Definir e implantar processo de Engenharia de Software.

Tema:

Eficiência Operacional

Objetivo Estratégico:

7. Promover a segurança da informação

Descrição do Objetivo:

Prover os recursos materiais e tecnológicos (instalações, mobiliários, equipamentos e sistemas de informática) que permitam e facilitem a segurança da informação.

Indicador e Meta:

Indicador	UO responsável	Meta			
		2013-15	2016-18	2019-21	2022-23
7.1. Índice de sucesso nas tentativas de violação da segurança (incidentes com sucesso / total de incidentes registrados)	CGTIC	-	3%	1%	<1%

Linhas de Atuação:

- Segurança da Informação.

Ações Sugeridas:

- Estruturar e manter equipe de segurança de TIC;
- Desenvolver e aplicar a Política de Segurança da Informação e Comunicação;
- Capacitar servidores na utilização da certificação digital e segurança de TIC;
- Implantar e manter o Comitê de Segurança da Informação e Comunicação.

Tema:

Eficiência Operacional

Objetivo Estratégico:

8. Facilitar a comunicação com o público interno e externo

Descrição do Objetivo:

Disponibilizar ferramentas para divulgação das informações institucionais, técnicas, operacionais, processuais e administrativas, bem como ambiente para interação e colaboração na produção e socialização do conhecimento.

Indicador e Meta:

Indicador	UO responsável	Meta			
		2013-15	2016-18	2019-21	2022-23
8.1. Índice de satisfação com os ambientes de gerenciamento de conteúdo	CGTIC	-	50%	60%	70%
8.2. Índice de satisfação com os ambientes de interação e colaboração	CGTIC	-	30%	50%	70%
8.3. Índice de satisfação com as ferramentas de comunicação	CGTIC	-	30%	50%	70%

Linhas de Atuação:

- Ferramentas de comunicação eletrônica;
- Ferramentas de colaboração;
- Ferramentas para publicação automatizada de conteúdo; e
- Ferramentas de gerenciamento de conteúdo.

Ações Sugeridas:

- Implantar e manter sistemas e serviços de comunicação eletrônica, de gerenciamento de conteúdo e de colaboração e interação, promovendo a formalização, integração e socialização do conhecimento;
- Disponibilizar e manter ferramentas para divulgação, preferencialmente automatizada, de informações e atividades de interesse do público interno e externo; e
- Estabelecer o fluxo para entrega e disponibilização dos produtos das diversas áreas nos portais.

Tema:

Orçamento

Objetivo Estratégico:

9. Aprimorar a gestão orçamentária de TIC

Descrição do Objetivo:

Buscar a disponibilização dos recursos orçamentários necessários aos projetos estratégicos, otimizar sua aplicação e garantir a execução dentro dos cronogramas estabelecidos para cada iniciativa.

Indicador e Meta:

Indicador	UO responsável	Meta			
		2013-15	2016-18	2019-21	2022-23
9.1. Índice de acerto no planejamento dos recursos orçamentários anuais de TIC	DITEC	-	85%	85%	90%
9.2. Índice de empenho das despesas anuais de TIC	DITEC	80%	85%	90%	95%
9.3. Índice de liquidação orçamentária anual de TIC	DITEC	30%	40%	50%	60%
9.4. Percentual de projetos que atingiram suas metas financeiras conforme planejado	CGTIC CGLOM	-	80%	85%	85%

Linhas de Atuação:

- Orçamento para execução da Estratégia de TIC.

Ações Sugeridas:

- Alinhar o planejamento orçamentário de TIC aos objetivos estratégicos;
- Garantir a execução orçamentária de TIC;
- Sistematizar o acompanhamento da execução orçamentária de TIC; e
- Otimizar a aplicação dos recursos orçamentários de TIC e de logística.

Tema:

Infraestrutura

Objetivo Estratégico:

10. Garantir e evoluir a infraestrutura de TIC

Descrição do Objetivo:

Propiciar recursos tecnológicos necessários ao bom desempenho das atividades finalísticas, técnica e administrativa, além de modernização e manutenção do parque tecnológico próprio, distribuído e/ou de interesse do SIPAM.

Indicador e Meta:

Indicador	UO responsável	Meta			
		2013-15	2016-18	2019-21	2022-23
10.1. Índice de modernização do parque tecnológico	CGTIC CGLOM	75%	76%	78%	80%
10.2. Índice de disponibilidade dos serviços de infraestrutura interna	CGTIC	80%	85%	90%	95%
10.3. Índice de disponibilidade do parque tecnológico em campo	CGLOM	80%	85%	85%	90%
10.4. Índice de processos sistematizados	CGTIC	-	40%	80%	100%

Linhas de Atuação:

- Operacionalização de infraestrutura e serviços de TIC;
- Modernização e manutenção da infraestrutura; e
- Cultura de utilização de software livre e software público.

Ações Sugeridas:

- Dotar as áreas do Censipam de infraestrutura e serviços de TIC adequados e proporcionais à demanda;
- Otimizar e manter o parque de sensores e terminais instalados em campo;
- Sistematizar processos institucionais já mapeados; e
- Garantir a disponibilidade de sistemas de software.

Tema:

Gestão de Pessoas

Objetivo Estratégico:

11. Desenvolver competências, habilidades e atitudes

Descrição do Objetivo:

Promover o desenvolvimento de competências através de capacitação técnica e em gestão, como forma de elevar o nível de qualidade do gerenciamento dos serviços e melhoria das soluções de TIC, bem como garantir o acompanhamento tecnológico e a inovação através do aperfeiçoamento contínuo.

Indicador e Meta:

Indicador	UO responsável	Meta			
		2013-15	2016-18	2019-21	2022-23
11.1. Índice de capacitações gerenciais	CGTIC CGLOM	10%	15%	20%	30%
11.2. Índice de capacitações ministradas pelo próprio pessoal da área de TIC	CGTIC CGLOM	-	20%	30%	40%
11.3. Índice de qualificação acadêmica da equipe de TIC	CGTIC CGLOM	0,1	0,2	0,25	0,3
11.4. Índice de esforço de capacitação	CGTIC CGLOM	0,3	0,5	0,8	1,0
11.5. Índice de abrangência de capacitação	CGTIC CGLOM	1,2	1,1	1,0	1,0

Linhas de Atuação:

- Capacitação em estratégia e gestão de TIC;
- Educação a distância;
- Capacitações internas; e
- Incentivo ao aperfeiçoamento contínuo.

Ações Sugeridas:

- Capacitar os servidores em estratégia, governança, gerência de projetos, gestão de contratos e processos e procedimentos de aquisição de TIC;
- Capacitar o quadro de servidores técnicos nas ferramentas, infraestrutura e sistemas em uso ou em implantação, incluindo ferramentas operacionais;
- Capacitar o quadro de usuários finais no uso da infraestrutura tecnológica necessária às suas atividades; e
- Incentivar a qualificação técnico-acadêmica, a inovação e a prospecção de novas tecnologias de TIC.

Tema:

Gestão de Pessoas

Objetivo Estratégico:

12. Manter o recurso humano da área técnica

Descrição do Objetivo:

Garantir um quantitativo suficiente de pessoal qualificado que permita cumprir a missão da área técnica.

Indicador e Meta:

Indicador	UO responsável	Meta			
		2013-15	2016-18	2019-21	2022-23
12.1. Índice de ocupação dos cargos do quadro efetivo	CGTIC CGLOM	25%	50%	75%	100%
12.2. Índice de ocupação dos cargos comissionados e demais cedidos	CGTIC CGLOM	50%	75%	90%	100%
12.3. Índice geral de ocupação de cargos na área técnica	CGTIC CGLOM	50%	80%	90%	100%
12.4. Índice de terceirização na área técnica	CGTIC CGLOM	0%	10%	20%	30%
12.5. Prazo médio de recompletamento de cargos	CGTIC CGLOM	-	24	18	12

Linhas de Atuação:

- Concurso público
- Terceirização de mão de obra
- Cessão de servidores dos órgãos parceiros do SIPAM

Ações Sugeridas:

- Realizar concurso público para provimento e recompletamento dos cargos existentes;
- Contratar terceirização de mão de obra para as atividades operacionais de TIC; e
- Buscar a integração e sensibilização dos parceiros do SIPAM para cessão de servidores.

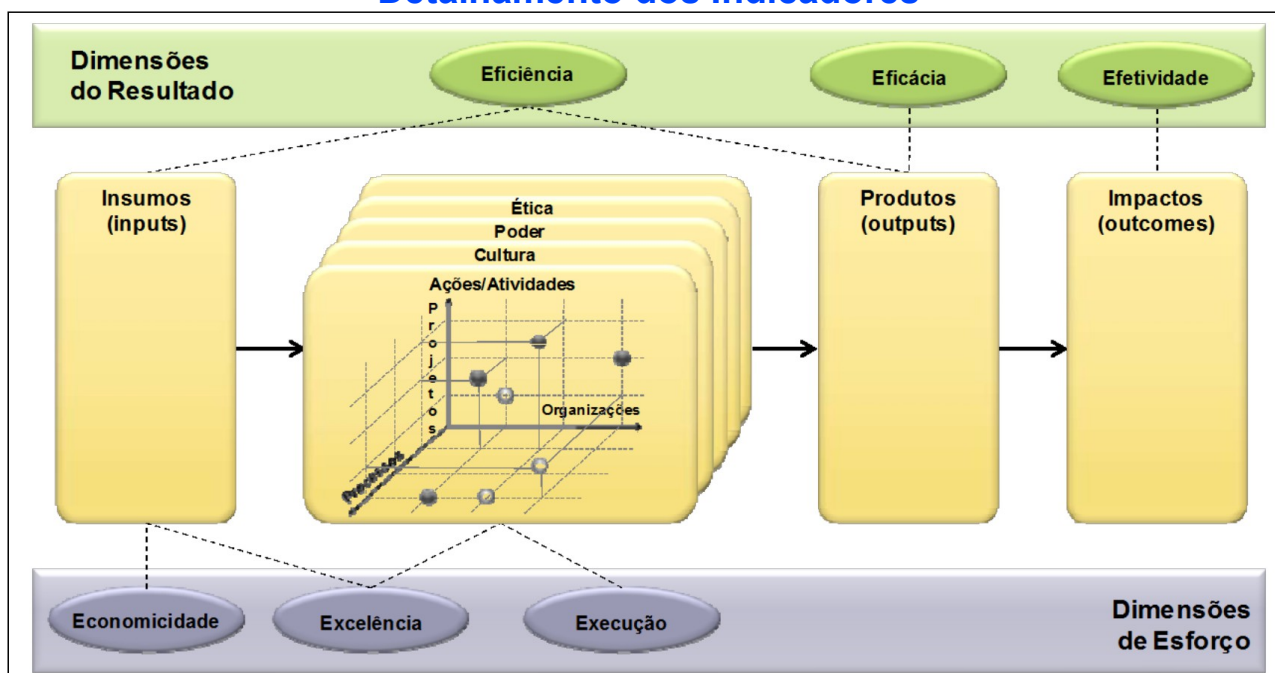
Iniciativas Estratégicas

As Iniciativas Estratégicas consideram as ações sugeridas nos Objetivos Estratégicos contidos neste PETIC, buscando o alcance dos objetivos e das metas previstas.

Objetivos Estratégicos	Iniciativas Estratégicas
OE 1	IE 1.1 - Implantar e manter os portais (institucional, operacional e intranet) e demais facilidades nos canais Internet e Intranet IE 1.2 - Implantar e manter o Banco de Dados do SIPAM
OE 2	IE 2.1 - Implantar Central de Serviços IE 2.2 - Implantar os processos de suporte a serviço preconizado no ITIL IE 2.3 - Realizar a gestão logística dos equipamentos de campo
OE 3	IE 3.1 - Implantar controle de qualidade dos serviços e gestão efetiva da infraestrutura IE 3.2 - Divulgar ações relevantes, produtos e serviços em mídias e eventos de projeção nacional e internacional
OE 4	IE 4.1 - Desenvolver webservices e outras interfaces de intercâmbio de dados IE 4.2 - Otimizar a gestão dos ativos em campo através de acordos de manutenção compartilhada IE 4.3 - Priorizar o atendimento de parceiros com solução VSAT em localidades que não possuam outra forma de comunicação em banda larga IE 4.4 - Garantir os meios de comunicação de dados necessários ao funcionamento dos serviços
OE 5	IE 5.1 - Mapear serviços críticos e riscos IE 5.2 - Implantar software para gestão de processos de contratação de serviços e aquisições IE 5.3 - Implantar processos ITIL para Gerenciamento de Incidentes, Mudanças, Configuração e de Ativo de Serviço, Nível de Serviços, Catálogo de Serviços, Continuidade, Liberação e Eventos IE 5.4 - Implantar a gestão de projetos estruturantes de longo prazo
OE 6	IE 6.1 - Mapear, otimizar e padronizar processos, procedimentos e metodologias de TIC IE 6.2 - Padronizar formulários e garantir a devida instrução e gestão dos processos de aquisição IE 6.3 - Implantar e manter sistema informatizado de gestão do conhecimento e base de conhecimento; IE 6.4 - Digitalizar e catalogar a documentação pertinente contida no CDOC IE 6.5 - Implantar sistema informatizado de trâmite e acompanhamento de processos IE 6.6 - Definir e implantar processo de Engenharia de Software
OE 7	IE 7.1 - Estruturar e manter equipe de segurança de TIC IE 7.2 - Desenvolver e aplicar a Política de Segurança da Informação e Comunicação IE 7.3 - Capacitar servidores na utilização da certificação digital e segurança de TIC IE 7.4 - Implantar e manter o Comitê de Segurança da Informação e Comunicação
OE 8	IE 8.1 - Implantar e manter sistemas e serviços de comunicação eletrônica, de gerenciamento de conteúdo e de colaboração e interação, promovendo a formalização, integração e socialização do conhecimento IE 8.2 - Disponibilizar e manter ferramentas para divulgação, preferencialmente automatizada, de informações e atividades de interesse do público interno e externo IE 8.3 - Estabelecer o fluxo para entrega e disponibilização dos produtos das diversas áreas nos portais
OE 9	IE 9.1 - Alinhar o planejamento orçamentário de TIC aos objetivos estratégicos IE 9.2 - Garantir a execução orçamentária de TIC IE 9.3 - Sistematizar o acompanhamento da execução orçamentária de TIC IE 9.4 - Otimizar a aplicação dos recursos orçamentários de TIC e de logística
OE 10	IE 10.1 - Dotar as áreas do Censipam de infraestrutura e serviços de TIC adequados e

Objetivos Estratégicos	Iniciativas Estratégicas
	<p>proporcionais à demanda</p> <p>IE 10.2 - Otimizar e manter o parque de sensores e terminais instalados em campo</p> <p>IE 10.3 - Sistematizar processos institucionais já mapeados</p> <p>IE 10.4 - Garantir a disponibilidade de sistemas de software</p>
OE 11	<p>IE 11.1 - Capacitar os servidores em estratégia, governança, gerência de projetos, gestão de contratos e processos e procedimentos de aquisição de TIC;</p> <p>IE 11.2 - Capacitar o quadro de servidores técnicos nas ferramentas, infraestrutura e sistemas em uso ou em implantação, incluindo ferramentas operacionais</p> <p>IE 11.3 - Capacitar o quadro de usuários finais no uso da infraestrutura tecnológica necessária às suas atividades</p> <p>IE 11.4 - Incentivar a qualificação técnico-acadêmica, a inovação e a prospecção de novas tecnologias de TIC</p>
OE 12	<p>IE 12.1 - Realizar concurso público para provimento e recompletamento dos cargos existentes</p> <p>IE 12.2 - Contratar terceirização de mão de obra para as atividades operacionais de TIC</p> <p>IE 12.3 - Buscar a integração e sensibilização dos parceiros do SIPAM para cessão de servidores</p>

Detalhamento dos Indicadores



FONTE: MARTINS & MARINI. GUIA DE GOVERNANÇA PARA RESULTADOS, 2010

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
1.1	<p>Disponibilidade dos serviços Internet Descrição: mede a disponibilidade dos serviços disponibilizados via Internet aos órgãos parceiros e à sociedade. Tipo: Eficácia Periodicidade: mensal (+ média anual) Frequência de amostragem: a cada 60 segundos Unidade da amostragem: disponibilidade</p>	<p>Metodologia: computar a disponibilidade do portal Internet, do serviço de correio eletrônico, do serviço de transferência de arquivos e do banco de dados. É possível verificar se um serviço está disponível realizando o acesso ao mesmo. Se esse acesso for realizado com certa frequência diária, obtém-se uma estimativa da sua disponibilidade.</p> <p>Fórmula: $D = \frac{2 \cdot D_i + D_c + D_f + 2 \cdot D_b}{6}$, onde: D é a disponibilidade dos serviços Internet (%); D_i é a disponibilidade do portal Internet (%); D_c é a disponibilidade do correio eletrônico (%); D_f é a disponibilidade do serviço de transferência de arquivos (%); D_b é a disponibilidade do banco de dados (%);</p> <p>Ferramentas: Zabbix e planilhas eletrônicas</p>
2.1	<p>Índice de satisfação dos usuários com o atendimento pelo Service Desk Descrição: mede o grau de satisfação dos usuários com o atendimento prestado pelo Service Desk. Tipo: Eficiência Periodicidade: mensal (+ média anual) Frequência de amostragem: por atendimento Unidade da amostragem: nível de satisfação com o serviço</p>	<p>Metodologia: Para cada atendimento finalizado pela Central de Serviços (Service Desk), será solicitado ao usuário o preenchimento de uma pesquisa de opinião (survey) sobre sua satisfação no atendimento. As pesquisas de opinião devem ser sistematizadas (médias) por tipo de atendimento e por Centro. O nível de satisfação geral é a média da pontuação atribuída nos atendimentos do período.</p> <p>Fórmulas:</p>

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
		$S_a = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n}$ <p>onde</p> <p>S_a = índice de satisfação com o atendimento n = quantidade de pesquisas respondidas P_i = índice de satisfação da pesquisa "i"</p> <p><u>Ferramentas</u>: Portal com pesquisa de opinião + Planilhas eletrônicas</p>
2.2	<p>Índice de satisfação dos usuários com a infraestrutura de TIC física</p> <p><u>Descrição</u>: mede o grau de satisfação dos usuários com a infraestrutura de TIC física.</p> <p><u>Tipo</u>: Eficiência</p> <p><u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual)</p> <p><u>Frequência de amostragem</u>: mensal</p> <p><u>Unidade da amostragem</u>: nível de satisfação com o serviço</p>	<p><u>Metodologia</u>: Mensalmente, via portal com pesquisa de opinião, será solicitado ao usuário o preenchimento de uma pesquisa de opinião (survey) sobre sua satisfação com a infraestrutura física.</p> <p>As pesquisas de opinião devem ser sistematizadas (médias) por tipo de infraestrutura. O nível de satisfação geral é a média da pontuação atribuída a toda infraestrutura.</p> <p><u>Fórmulas</u>:</p> $S_i = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n}$ <p>onde</p> <p>S_i = índice de satisfação com a infraestrutura n = quantidade de pesquisas respondidas P_i = índice de satisfação da pesquisa "i"</p> <p><u>Ferramentas</u>: Portal com pesquisa de opinião + Planilhas eletrônicas</p>
2.3	<p>Índice de satisfação dos usuários com os sistemas</p> <p><u>Descrição</u>: mede o grau de satisfação dos usuários com os sistemas.</p> <p><u>Tipo</u>: Eficiência</p> <p><u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual)</p> <p><u>Frequência de amostragem</u>: mensal</p> <p><u>Unidade da amostragem</u>: nível de satisfação com o sistema</p>	<p><u>Metodologia</u>: Mensalmente, via portal com pesquisa de opinião, será solicitado ao usuário o preenchimento de uma pesquisa de opinião (survey) sobre sua satisfação com os sistemas de software.</p> <p>As pesquisas de opinião devem ser sistematizadas (médias) por sistema de software. O nível de satisfação geral é a média da pontuação atribuída a todos os sistemas.</p> <p><u>Fórmulas</u>:</p> $S_s = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n}$ <p>onde</p> <p>S_s = índice de satisfação com os sistemas n = quantidade de pesquisas respondidas P_i = índice de satisfação da pesquisa "i"</p> <p><u>Ferramentas</u>: Portal com pesquisa de opinião + Planilhas eletrônicas</p>
2.4	<p>Índice de satisfação dos usuários com a VSAT</p> <p><u>Descrição</u>: mede o grau de satisfação dos usuários com o sistema VSAT.</p> <p><u>Tipo</u>: Eficiência</p> <p><u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual)</p>	<p><u>Metodologia</u>: Mensalmente, via portal com pesquisa de opinião, será solicitado ao usuário o preenchimento de uma pesquisa de opinião (survey) sobre sua satisfação com o sistema VSAT.</p> <p>As pesquisas de opinião devem ser sistematizadas (médias) por órgão parceiro. O nível de satisfação geral é</p>

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
	<p>Frequência de amostragem: mensal Unidade da amostragem: nível de satisfação com o sistema</p>	<p>a média da pontuação sistematizada para cada órgão parceiro, ponderada pela quantidade de VSAT respectivamente alocada. Fórmulas:</p> $S_p = \frac{\sum_{j=1}^{q_i} P_{(i,j)}}{q_i} \quad S_v = \frac{\sum_{i=1}^p S_i \cdot q_i}{\sum_{i=1}^p q_i} , \text{ onde}$ <p>S_p = índice de satisfação do órgão parceiro “i” q_i = quantidade de pesquisas respondidas pelos usuários do órgão parceiro “i” P_(i,j) = pontuação da pesquisa do usuário “j” do órgão parceiro “i” S_v = índice de satisfação com a VSAT p = quantidade de órgãos parceiros participantes da pesquisa</p> <p>Ferramentas: Portal com pesquisa de opinião + Planilhas eletrônicas</p>
3.1	<p>Índice de satisfação dos órgãos parceiros com os serviços disponibilizados Descrição: mede o grau de satisfação dos órgãos parceiros com os serviços disponibilizados pelo Censipam. Tipo: Eficiência Periodicidade: mensal Frequência de amostragem: por mês Unidade da amostragem: nível de satisfação com o serviço</p>	<p>Metodologia: É uma média dos índices de satisfação dos usuários com o atendimento pelo Service Desk, com os sistemas e com a VSAT, restritos apenas aos usuários de órgãos parceiros. Fórmulas:</p> $S = \frac{S_a + S_s + S_v}{3} , \text{ onde}$ <p>S = percentual de satisfação S_a = percentual de satisfação dos usuários parceiros com o atendimento do Service Desk S_s = percentual de satisfação dos usuários parceiros com os sistemas S_v = percentual de satisfação dos usuários parceiros com a VSAT</p> <p>Ferramentas: Portal com pesquisa de opinião + Planilhas eletrônicas</p>
3.2	<p>Número anual de publicações em TIC relacionadas ao SIPAM Descrição: mede o grau de envolvimento dos servidores da área técnica com as atividades de P&D e acadêmicas. Tipo: Eficácia Periodicidade: anual Frequência de amostragem: por publicação Unidade da amostragem: publicação</p>	<p>Metodologia: Cada publicação dos servidores em temas relacionados a TIC e ao SIPAM realizada deverá ser catalogada e computada para efeito deste indicador. Anualmente deve ser informado o total para aferição do indicador.</p> <p>Ferramentas: Planilhas eletrônicas</p>
4.1	<p>Índice de integração de serviços de órgãos parceiros Descrição: mede a quantidade de serviços de órgãos parceiros que estão integrados de forma automática</p>	<p>Metodologia: Baseado no mapeamento atualizado da demanda por integração, devidamente formalizada, e das integrações já automatizadas, é feito o cálculo do percentual de serviços integrados de forma automática em relação ao universo de integração.</p>

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
	<p>(webservice, scripts, ETL, etc.) em relação ao universo de integrações necessárias.</p> <p><u>Tipo</u>: Eficácia</p> <p><u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual)</p> <p><u>Frequência de amostragem</u>: a cada mês</p> <p><u>Unidade da amostragem</u>: serviço</p>	<p><u>Fórmula</u>: $I = \frac{S_i}{D_i + S_i} \cdot 100$, onde:</p> <p>I é o índice de integração de serviços de órgãos parceiros;</p> <p>S_i é a quantidade de serviços de órgãos parceiros que estão integrados de forma automática;</p> <p>D_i é a demanda por integração automática de serviços</p> <p><u>Ferramenta</u>: planilhas eletrônicas</p>
4.2	<p>Disponibilidade dos terminais VSAT</p> <p><u>Descrição</u>: mede a disponibilidade dos terminais remotos na Amazônia. Este indicador representa a operacionalidade dos terminais VSAT.</p> <p><u>Tipo</u>: Eficácia</p> <p><u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual)</p> <p><u>Frequência de amostragem</u>: diária</p> <p><u>Unidade da amostragem</u>: percentual de disponibilidade</p>	<p><u>Metodologia</u>: O PIM (Portal de Informações de Manutenção) mantém registro da disponibilidade de cada terminal VSAT (operacional, não operacional e desligado). A disponibilidade geral (percentual de operacionais sobre o total de terminais) pode ser obtida por webservice ao PIM. Realizando essa verificação diariamente, mantém-se o registro da disponibilidade no mês e é possível calcular a média mensal:</p> $D = \frac{\sum_{i=1}^n d_i}{n}$ <p><u>Fórmula</u>: $D = \frac{\sum_{i=1}^n d_i}{n}$, onde:</p> <p>D é a disponibilidade;</p> <p>n é a quantidade de amostragens (dias no mês); e</p> <p>d_i é a disponibilidade diária detectada no dia "i".</p> <p><u>Ferramenta</u>: Zabbix</p>
4.3	<p>Índice de gestão logística compartilhada</p> <p><u>Descrição</u>: mede a parceria efetiva na logística e manutenção dos equipamentos de campo.</p> <p><u>Tipo</u>: Eficácia</p> <p><u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual)</p> <p><u>Frequência de amostragem</u>: mensal</p> <p><u>Unidade da amostragem</u>: VSAT</p>	<p><u>Metodologia</u>: O PIM tem o cadastro de todos os terminais VSAT e sensores sob gestão da área de manutenção técnica. Através de informação lançada no cadastro de cada terminal/sensor, fica registrado se a manutenção é exclusiva ou compartilhada e que órgão é responsável pela manutenção. A partir dessa informação é possível gerar o percentual de equipamentos de campo sob gestão compartilhada ou exclusiva de órgão parceiro.</p> <p><u>Fórmula</u>: $G = \frac{T_c}{T}$, onde:</p> <p>G é o índice de gestão logística compartilhada</p> <p>T_c é a quantidade de terminais com gestão logística compartilhada ou exclusiva de órgão parceiro; e</p> <p>T é a quantidade total de terminais ativos.</p> <p><u>Ferramenta</u>: PIM</p>
4.4	<p>Índice de interiorização das VSAT</p> <p><u>Descrição</u>: reflete o esforço em se instalar as VSAT onde não há outra forma de comunicação banda larga para os órgãos parceiros</p> <p><u>Tipo</u>: Eficácia</p> <p><u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual)</p> <p><u>Frequência de amostragem</u>: mensal</p> <p><u>Unidade da amostragem</u>: VSAT</p>	<p><u>Metodologia</u>: O PIM (Portal de Informações de Manutenção) mantém registro de informações da localidade onde a VSAT está instalada. Fazendo a comparação com o mapa de disponibilidade de banda larga (3G ou superior), é possível verificar os terminais que estão instalados em localidades carentes de comunicação em banda larga.:</p> <p><u>Fórmula</u>: $I = \frac{V_c}{V_t} \cdot 100$, onde:</p> <p>I é o índice de interiorização das VSAT (%);</p>

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
		<p>V_c é a quantidade de VSAT instaladas em áreas carentes de comunicação banda larga; e V_i é a quantidade total de VSAT instaladas.</p> <p><u>Ferramenta</u>: PIM + Planilhas eletrônicas</p>
5.1	<p>Índice de serviços críticos suportados por processos ITIL <u>Descrição</u>: mede a implantação de processos ITIL como forma de melhoria da gestão e busca da governança de TIC. <u>Tipo</u>: Eficácia <u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem</u>: mensal <u>Unidade da amostragem</u>: serviço</p>	<p><u>Metodologia</u>: Para cada serviço crítico mapeado e aprovado pelo CTIC/Censipam, a CGTIC deverá manter uma atualização de sua aderência aos processos ITIL.</p> <p><u>Fórmula</u>: $S = \frac{S_i}{S_c}$, onde:</p> <p>S é o índice de serviços críticos suportados por processos ITIL S_i é a quantidade de serviços críticos plenamente suportados por processos ITIL; e S_c é a quantidade total de serviços críticos.</p> <p><u>Ferramenta</u>: planilhas eletrônicas</p>
5.2	<p>Índice de serviços críticos com riscos mapeados <u>Descrição</u>: mede o mapeamento dos riscos dos processos críticos como forma de melhoria da gestão e busca da governança de TIC. <u>Tipo</u>: Eficácia <u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem</u>: mensal <u>Unidade da amostragem</u>: serviço</p>	<p><u>Metodologia</u>: Para cada serviço crítico mapeado e aprovado pelo CTIC/Censipam, a CGTIC deverá manter uma atualização da existência ou não do seu mapeamento de riscos.</p> <p><u>Fórmula</u>: $S = \frac{S_r}{S_c}$, onde:</p> <p>S é o índice de serviços críticos com riscos mapeados S_r é a quantidade de serviços críticos com mapeamento de riscos; e S_c é a quantidade total de serviços críticos.</p> <p><u>Ferramenta</u>: planilhas eletrônicas</p>
5.3	<p>Índice de projetos e atividades executados no prazo <u>Descrição</u>: mede a capacidade da área técnica em executar os projetos e atividades conforme prazo estimado. <u>Tipo</u>: Eficiência <u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem</u>: mensal <u>Unidade da amostragem</u>: projeto/atividade</p>	<p>O PTA apresenta os projetos e atividades aprovados para o exercício, contendo prazos estimados de execução. Após a execução de cada projeto ou atividade, obtém-se o prazo real, e periodicamente calcula-se o percentual de projetos e atividades que foram executados no prazo estimado.</p> <p><u>Fórmula</u>: $P = \frac{P_z}{P_n} \cdot 100$, onde</p> <p>P = índice de projetos e atividades executados no prazo P_z = quantidade de projetos e atividades executados no prazo P_n = quantidade total de projetos e atividades do PTA</p> <p><u>Ferramentas</u>: Planilhas Eletrônicas</p>
5.4	<p>Índice de precisão do planejamento <u>Descrição</u>: mede a capacidade da área técnica em planejar projetos e atividades para o exercício. <u>Tipo</u>: Eficiência <u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem</u>: mensal</p>	<p>O PTA apresenta os projetos e atividades aprovados para o exercício. No entanto, no decorrer do período, o PTA pode ser revisto, ou seja, novos projetos que não haviam sido previstos podem ser incluídos no PTA, bem como projetos podem ser alterados em decorrência de novos cenários ou mesmo cancelados. Para cada projeto/atividade do PTA é registrado se o mesmo foi</p>

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
	<p>Unidade _____ da amostragem: projeto/atividade</p>	<p>mantido, alterado, excluído ou incluído após a aprovação da primeira versão oficial do PTA.</p> <p>Fórmula: $P = \frac{2 \cdot I + 2 \cdot C + A}{5} \cdot 100$, onde P = índice de precisão do planejamento I = quantidade de inclusões no PTA C = quantidade de cancelamentos no PTA A = quantidade de alterações no PTA</p> <p>Ferramentas: Planilhas Eletrônicas</p>
5.5	<p>Índice de sucesso na execução de projetos e atividades previstas no PTA <u>Descrição:</u> mede a capacidade da área técnica em executar os projetos e atividades previstos no PTA. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> mensal Unidade _____ da amostragem: projeto/atividade</p>	<p>O PTA apresenta os projetos e atividades aprovados para o exercício, sendo registrada a conclusão ou não desses projetos e atividades.</p> <p>Fórmula: $E = \frac{P_c}{P} \cdot 100$, onde E = índice de sucesso na execução de projetos e atividades previstas no PTA P_c = quantidade de projetos concluídos no período P = quantidade de projetos previstos no PTA</p> <p>Ferramentas: Planilhas Eletrônicas</p>
6.1	<p>Índice de precisão da instrução processual <u>Descrição:</u> mede a eficiência da área técnica na transformação das demandas por contratação (aquisição ou serviços) em processos devidamente instruídos para solução de tais demandas. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> semestral (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> por processo <u>Unidade da amostragem:</u> prazo de elaboração; prazo de correção</p>	<p><u>Metodologia:</u> O sistema de protocolo (SEI, SIPAC, etc.) registra o trâmite do processo de aquisição, incluindo os retornos do mesmo à área técnica para correções, ajustes e alterações.</p> <p>Fórmula:</p> $P_n = \frac{1}{1 + (R_a + R_j)} \quad P_{proc} = \frac{\sum_{i=1}^n P_n}{n}$ <p>onde P_n: é o índice de precisão da instrução processual do processo “n” R_a: é o número de retornos à área técnica, oriundos da área administrativa R_j: é o número de retornos à área técnica, oriundos da área jurídica P_{proc}: é o índice de precisão da instrução processual n: é a quantidade de processos de aquisição</p> <p>Ferramentas: Sistema de protocolo (SEI, SIPAC, etc.) + Planilhas eletrônicas</p>
6.2	<p>Prazo médio para a devida instrução de processo de aquisição <u>Descrição:</u> mede a eficiência da área técnica na transformação das demandas por contratação (aquisição ou serviços) em processos devidamente instruídos para solução de tais demandas. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> semestral (+ média anual)</p>	<p><u>Metodologia:</u> O sistema de protocolo (SEI, SIPAC, etc.) registra a aprovação e o recebimento formal da demanda pela área técnica. Através do registro no sistema de protocolo das movimentações do processo, é possível obter a data (e os prazos) de cada etapa. Quando da implantação efetiva do sistema de gestão administrativa na parte de compras e licitações, o indicador deverá ser obtido a partir do módulo específico.</p> <p>Para cada processo de aquisição a CGTIC e a CGLOM deverão manter o registro do prazo de elaboração</p>

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
	<p>Frequência de amostragem: por processo</p> <p>Unidade da amostragem: prazo de elaboração; prazo de correção</p>	<p>(diferença entre a data de encaminhamento do processo e a data de recebimento da demanda) e do prazo de correção (soma das diferenças entre as datas de encaminhamento do processo corrigido e as datas de devolução do processo pela DIRAF para correções), de forma a fornecerem o valor referente ao indicador.</p> $D = \frac{\sum_{i=1}^n (Pe_i + Pc_i)}{n}$ <p>Fórmula: $D = \frac{\sum_{i=1}^n (Pe_i + Pc_i)}{n}$, onde</p> <p>Pe_i: é o prazo de elaboração do processo “i” – soma de todos os prazos de elaboração do processo até encaminhamento à DIRAF</p> <p>Pc_i: é o prazo de correção do processo “i” – soma de todos os prazos de correção do processo inclusive as correções após parecer jurídico</p> <p>n: é a quantidade de processos no período</p> <p>Ferramentas: Sistema de protocolo (SEI, SIPAC, etc.) + Planilhas eletrônicas</p>
6.3	<p>Índice de procedimentos documentados e padronizados</p> <p>Descrição: mede o nível de padronização e documentação dos procedimentos mapeados.</p> <p>Tipo: Eficiência</p> <p>Periodicidade: mensal (+ média anual)</p> <p>Frequência de amostragem: mensal</p> <p>Unidade da amostragem: procedimento</p>	<p>Metodologia: Após o mapeamento preliminar de procedimentos, deve ser medida a quantidade de procedimentos que foram completamente documentados e registrados no repositório, obtendo-se, assim, um percentual de registro.</p> $R = \frac{P_r}{P_m} \cdot 100$ <p>Fórmula: $R = \frac{P_r}{P_m} \cdot 100$, onde</p> <p>R = percentual de procedimentos registrados no repositório</p> <p>P_r = quantidade de procedimentos registrados no repositório</p> <p>P_m = quantidade total de procedimentos mapeados</p> <p>Ferramentas: Relatórios do Repositório Central Compartilhado + Planilhas Eletrônicas</p>
7.1	<p>Índice de sucesso nas tentativas de violação da segurança (incidentes com sucesso / total de incidentes registrados)</p> <p>Descrição: mede a capacidade dos recursos de TI conterem tentativas de violação da segurança.</p> <p>Tipo: Eficiência</p> <p>Periodicidade: mensal (+ média anual)</p> <p>Frequência de amostragem: mensal</p> <p>Unidade da amostragem: ?</p>	<p>Metodologia: Através da interface do firewall, obtém-se a quantidade de incidentes registrados (tentativas). Caso algum incidente tenha sucesso, ele não será registrado no firewall como tentativa, pois será detectado pela equipe de mitigação.</p> $S = \frac{I_s}{I_r + I_s} \cdot 100$ <p>Fórmula: $S = \frac{I_s}{I_r + I_s} \cdot 100$, onde</p> <p>R = índice de sucesso nas tentativas de violação de segurança (%)</p> <p>I_s = quantidade de incidentes com sucesso</p> <p>I_r = quantidade de incidentes (tentativas) registradas no firewall</p> <p>Ferramentas: Firewall + Planilhas Eletrônicas</p>
8.1	<p>Índice de satisfação com os ambientes de gerenciamento de</p>	<p>Metodologia: Para cada ferramenta de disponibilização de informações, será realizada uma pesquisa de opinião</p>

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
	<p>conteúdo <u>Descrição:</u> mede a satisfação dos usuários com o processo de disponibilização de informações nos portais. <u>Tipo:</u> Eficácia <u>Periodicidade:</u> mensal <u>Frequência de amostragem:</u> por mês <u>Unidade da amostragem:</u> nível de satisfação</p>	<p>(survey) mensal para o usuário imediato do serviço, onde poderá de forma objetiva manifestar o seu nível de satisfação. As pesquisas de opinião devem ser sistematizadas (médias) por ferramenta e também de forma geral. <u>Fórmulas:</u> $S = \frac{\sum_{j=1}^{n_p} P_j}{n_p}$, onde S = percentual de satisfação n_p = quantidade de pesquisas respondidas P_j = percentual de satisfação da pesquisa “j” n_i = quantidade de itens pesquisados</p> <p><u>Ferramentas:</u> Portal com pesquisa de opinião + Planilhas eletrônicas</p>
8.2	<p>Índice de satisfação com os ambientes de interação e colaboração <u>Descrição:</u> mede a satisfação dos usuários com os ambientes de de interação e colaboração. <u>Tipo:</u> Eficácia <u>Periodicidade:</u> mensal <u>Frequência de amostragem:</u> por mês <u>Unidade da amostragem:</u> nível de satisfação</p>	<p><u>Metodologia:</u> Para cada ferramenta de interação e colaboração de equipes, será realizada uma pesquisa de opinião (survey) mensal para o usuário imediato do serviço, onde poderá de forma objetiva manifestar o seu nível de satisfação. As pesquisas de opinião devem ser sistematizadas (médias) por ferramenta e também de forma geral. <u>Fórmulas:</u> $S = \frac{\sum_{j=1}^{n_p} P_j}{n_p}$, onde S = percentual de satisfação n_p = quantidade de pesquisas respondidas P_j = percentual de satisfação da pesquisa “j” n_i = quantidade de itens pesquisados</p> <p><u>Ferramentas:</u> Portal com pesquisa de opinião + Planilhas eletrônicas</p>
8.3	<p>Índice de satisfação com as ferramentas de comunicação <u>Descrição:</u> mede a satisfação dos usuários com os as ferramentas de comunicação disponibilizadas pela TIC (correio, jabber, etc). <u>Tipo:</u> Eficácia <u>Periodicidade:</u> mensal <u>Frequência de amostragem:</u> por mês <u>Unidade da amostragem:</u> nível de satisfação</p>	<p><u>Metodologia:</u> para cada ferramenta de comunicação, será realizada uma pesquisa de opinião (survey) mensal para o usuário imediato do serviço, onde poderá de forma objetiva manifestar o seu nível de satisfação. As pesquisas de opinião devem ser sistematizadas (médias) por ferramenta e também de forma geral. <u>Fórmulas:</u> $S = \frac{\sum_{j=1}^{n_p} P_j}{n_p}$, onde S = percentual de satisfação n_p = quantidade de pesquisas respondidas P_j = percentual de satisfação da pesquisa “j” n_i = quantidade de itens pesquisados</p> <p><u>Ferramentas:</u> Portal com pesquisa de opinião + Planilhas eletrônicas</p>

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
9.1	<p>Índice de acerto no planejamento dos recursos orçamentários anuais de TIC</p> <p><u>Descrição</u>: mede a capacidade da área técnica em planejar a execução orçamentária.</p> <p><u>Tipo</u>: Eficiência</p> <p><u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual)</p> <p><u>Frequência de amostragem</u>: mensal</p> <p><u>Unidade da amostragem</u>: despesa</p>	<p><u>Metodologia</u>: é a razão entre as despesas e investimentos efetivamente realizados no ano e a definição do planejamento anual de despesas e investimentos, que faz parte do PDTIC.</p> <p><u>Fórmula</u>: $P = \frac{P_d}{P_r}$, onde</p> <p>P = índice de acerto no planejamento dos recursos P_d = quantidade de despesas realizadas que constavam no PDTIC P_r = quantidade total de despesas realizadas</p> <p><u>Ferramentas</u>: PDTIC + Planilhas Eletrônicas</p>
9.2	<p>Índice de empenho da despesa orçamentária anual de TIC</p> <p><u>Descrição</u>: mede a capacidade da área técnica em empenhar o orçamento planejado.</p> <p><u>Tipo</u>: Eficiência</p> <p><u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual)</p> <p><u>Frequência de amostragem</u>: mensal</p> <p><u>Unidade da amostragem</u>: empenho realizado</p>	<p><u>Metodologia</u>: é a razão entre as despesas efetivamente empenhadas e o orçamento disponibilizado</p> <p><u>Fórmula</u>: $E_d = \frac{\sum^n R_n}{O_d}$, onde</p> <p>E_d = índice de empenho das despesas orçamentárias anuais n = quantidade de empenhos realizados R_n = valor do empenho realizado “n” O_d = orçamento disponibilizado</p> <p><u>Ferramentas</u>: SIAFI + Planilhas Eletrônicas</p>
9.3	<p>Índice de liquidação orçamentária anual de TIC</p> <p><u>Descrição</u>: mede a capacidade da área técnica em liquidar/pagar a despesa planejada.</p> <p><u>Tipo</u>: Eficiência</p> <p><u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual)</p> <p><u>Frequência de amostragem</u>: mensal</p> <p><u>Unidade da amostragem</u>: liquidação realizada</p>	<p><u>Metodologia</u>: é a razão entre as despesas efetivamente liquidadas e o orçamento disponibilizado</p> <p><u>Fórmula</u>: $E_o = \frac{\sum^n L_n}{O_d}$, onde</p> <p>E_o = índice de execução orçamentária anual n = quantidade de despesas liquidadas L_n = valor da despesa liquidada “n” O_d = orçamento disponibilizado</p> <p><u>Ferramentas</u>: SIAFI + Planilhas Eletrônicas</p>
9.4	<p>Percentual de projetos que atingiram suas metas financeiras conforme planejado</p> <p><u>Descrição</u>: mede a capacidade da área técnica em estimar corretamente os custos dos projetos e executá-los dentro desse custo estimado.</p> <p><u>Tipo</u>: Eficiência</p> <p><u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual)</p> <p><u>Frequência de amostragem</u>: mensal</p> <p><u>Unidade da amostragem</u>: ?</p>	<p><u>Metodologia</u>: a partir do mapeamento dos projetos, a definição dos custos e a inclusão da previsão no planejamento anual de despesas e investimentos é realizada uma comparação com os valores efetivamente despendidos com o projeto.</p> <p><u>Fórmula</u>: $P_f = \frac{C_f}{C_p} \cdot 100$, onde</p> <p>P_f = percentual de planejamento financeiro dos projetos C_f = custo final do projeto (valor de fechamento da licitação ou do contrato) C_p = custo estimado no PDTIC para o projeto</p>

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas									
		Ferramentas: PDTIC + SIAFI + Planilhas Eletrônicas									
10.1	<p>Índice de modernização do parque tecnológico</p> <p><u>Descrição:</u> mede a modernização do parque tecnológico (bens patrimoniais e sistemas de software críticos). O indicador de modernização do parque tecnológico do Censipam, baseia-se no fato de que a idade do patrimônio é a informação mais relevante para se obter objetivamente um indicador para a modernização (presume-se mais moderno aquilo que é mais novo ou que sofreu modernizações ao longo do tempo). Significa, portanto, dizer que se a gestão não modernizar seu parque, a idade do mesmo tende a crescer, pois o tempo é um fator sempre presente, e leva à obsolescência os equipamentos, em especial os equipamentos tecnológicos.</p> <p>Os dados patrimoniais (detalhes do bem patrimonial, data de tombamento, etc.) são obtidos do sistema de patrimônio do Censipam (SIADS/SIPAC), o que significa dizer que se o bem não foi patrimonializado e registrado devidamente no SIADS, ele não será importado nesta planilha. Isso faz com que a área técnica busque efetivamente receber os bens de forma definitiva, para que sejam patrimonializados, pois só assim o indicador de modernização levará em consideração o referido bem.</p> <p><u>Tipo:</u> Eficiência</p> <p><u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual)</p> <p><u>Frequência de amostragem:</u> mensal</p> <p><u>Unidade da amostragem:</u> ?</p>	<p><u>Conceitos:</u></p> <p>a) SIADS: sistema de gestão patrimonial que exporta seus dados em formato texto, contendo uma lista de itens patrimoniais com as seguintes informações por item:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ UORG: unidade organizacional ◦ Código do patrimônio ◦ Código da categoria patrimonial ◦ Descrição ◦ Data de tombamento ◦ Valor de tombamento <p><i>OBSERVAÇÃO: Como o SIADS gerencia apenas o tombamento dos bens patrimoniais, não contemplando eventuais modernizações (incrementos e atualizações) e aquisição ou desenvolvimento de softwares, ambos através de recursos de custeio, todo projeto que aplique recursos de custeio (serviços e consumo) e agregue valor em bens tecnológicos existentes ou crie novos bens tecnológicos, deverá ser lançada à mão, em complemento à lista dos bens patrimoniais obtida no SIADS.</i></p> <p>b) Item patrimonial: cada item patrimonial, que recebe um código de tombamento único e individual no SIADS.</p> <p>c) Código da categoria patrimonial: é o código que agrupa os itens patrimoniais em um mesmo tipo específico no SIADS. Esse código varia conforme a especificação do item, mesmo sendo itens de mesmo tipo (monitores, microcomputadores, etc.), pois é arbitrado pela equipe de patrimônio, criando um novo código ou reutilizando um código existente.</p> <p>d) Tipos patrimoniais: é o agrupamento dos Códigos da categoria patrimonial que dizem respeito a um mesmo tipo de item. Ex: código para monitor 17”, monitor 17” widescreen e código para monitor 19” serão agrupados como tipo patrimonial “Monitor”.</p> <p>e) Expectativa de vida (Ev_t): é o período de tempo, em anos, em que o bem se tornará <u>completamente</u> obsoleto tecnologicamente. É definida uma única expectativa de vida para todos os itens do mesmo tipo patrimonial.</p> <p>f) Conjunto patrimonial (C_t): é a definição, para cada tipo patrimonial, de um conjunto genérico para agrupamento. Ex: os tipos patrimoniais “Monitor”, “Desktop” e “Workstation” serão agrupados no conjunto “Estações de Trabalho”.</p> <table border="1" data-bbox="794 1888 1406 1998"> <thead> <tr> <th>CONJUNTO</th> <th>DESCRICAÇÃO</th> <th>PESO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>Estações de Trabalho</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>Impressoras e Scanners</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	CONJUNTO	DESCRICAÇÃO	PESO	A	Estações de Trabalho	1	B	Impressoras e Scanners	1
CONJUNTO	DESCRICAÇÃO	PESO									
A	Estações de Trabalho	1									
B	Impressoras e Scanners	1									

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas																		
		<table border="1" data-bbox="794 280 1404 488"> <tr> <td>C</td> <td>Servidores, Storage e Backup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>Infraestrutura de rede local</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>Infraestrutura de telecomunicações</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>Sensores</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>Audio e vídeo</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>H</td> <td>Sistemas de Software</td> <td>4</td> </tr> </table> <p>Metodologia:</p> <p>a) Para cada item de patrimônio é calculada a sua idade (I):</p> $I_n = Da - Dt_n$ <p>onde I_n = idade do item patrimonial "n" em dias Dt_n = data de tombamento do item patrimonial "n" Da = data de apuração do indicador (data atual)</p> <p>b) Para cada tipo de bem patrimonial é calculado seu valor patrimonial total, sua idade média (ponderada pelo valor patrimonial do bem) e seu índice de modernização:</p> $VT_t = \sum_{n=1}^{q_t} V_{n,t}$ $I_t = \frac{\sum_{n=1}^{q_t} I_{n,t} \cdot V_{n,t}}{VT_t}$ $M_t = \frac{(Ev_t \cdot 365,4) - I_t}{Ev_t \cdot 365,4}$ <p>t = tipo de bem patrimonial VT_t = Valor total patrimonial do tipo "t" I_t = idade média do tipo patrimonial "t" q_t = quantidade de itens patrimoniais do tipo "t" $I_{n,t}$ = Idade do item patrimonial "n" do tipo "t" $V_{n,t}$ = valor do item patrimonial "n" do tipo "t" M_t = índice de modernização do tipo de bem patrimonial "t" Ev_t = expectativa de vida dos bens de tipo "t"</p> <p>c) Utilizando o índice de modernização de cada tipo obtém-se o índice de modernização de cada conjunto de bens patrimoniais (conjuntos de A a G):</p> $M_c = \frac{\sum_{t=1}^{qt_c} M_t \cdot VT_t}{\sum_{t=1}^{qt_c} VT_t}$ <p>onde c = conjunto de A a G M_c = índice de modernização do conjunto de bens patrimoniais "c" qt_c = quantidade de tipos patrimoniais no conjunto "c" M_t = índice de modernização do tipo de bem patrimonial "t" VT_t = valor total patrimonial do tipo de bem patrimonial "t"</p>	C	Servidores, Storage e Backup	2	D	Infraestrutura de rede local	3	E	Infraestrutura de telecomunicações	4	F	Sensores	4	G	Audio e vídeo	2	H	Sistemas de Software	4
C	Servidores, Storage e Backup	2																		
D	Infraestrutura de rede local	3																		
E	Infraestrutura de telecomunicações	4																		
F	Sensores	4																		
G	Audio e vídeo	2																		
H	Sistemas de Software	4																		

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
		<p>d) Com o índice de modernização de cada conjunto de A a G, obtém-se o índice de modernização do parque tecnológico (usando pesos pré-definidos, conforme tabela de conjunto de bens patrimoniais):</p> $M = \frac{1 \cdot M_A + 1 \cdot M_B + 2 \cdot M_C + 3 \cdot M_D + 4 \cdot M_E + 4 \cdot M_F + 2 \cdot M_G + 4 \cdot M_H}{21} \cdot 100$ <p>Ferramentas: SIADS + Planilhas Eletrônicas</p>
10.2	<p>Índice de disponibilidade dos serviços de infraestrutura interna <u>Descrição:</u> mede a disponibilidade do parque tecnológico interno (infraestrutura que não é de campo). <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> mensal <u>Unidade da amostragem:</u> disponibilidade</p>	<p><u>Metodologia:</u> média do percentual do total de horas corridas do ano que cada serviço técnico ficou disponível.</p> <p><u>Fórmula:</u> $D_i = \frac{S_1 + S_2 + S_3 + S_4 + S_5 + S_6 + S_7}{7}$, onde</p> <p>$D_i$ - Disponibilidade dos serviços de infraestrutura interna (%) S_1 - Disponibilidade do Banco de Dados (%) S_2 - Disponibilidade do SEI (%) S_3 - Disponibilidade dos discos de rede (%) S_4 - Disponibilidade da telefonia (%) S_5 - Disponibilidade dos servidores de aplicação (%) S_6 - Disponibilidade da Internet (%) S_7 - Disponibilidade do Correio Eletrônico (%)</p> <p>Ferramentas: PDTIC + SIAFI + Planilhas Eletrônicas</p>
10.3	<p>Índice de disponibilidade do parque tecnológico em campo <u>Descrição:</u> mede a disponibilidade do parque tecnológico de campo. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> mensal <u>Unidade da amostragem:</u> ?</p>	<p><u>Metodologia:</u> média do percentual do total de horas corridas do ano que cada infraestrutura de campo ficou disponível.</p> <p><u>Fórmula:</u> $D_c = \frac{S_1 + S_2 + S_3 + S_4 + S_5 + S_6}{6}$, onde</p> <p>$D_c$ - Disponibilidade do parque tecnológico de campo (%) S_1 - Disponibilidade do sistema VSAT (%) S_2 - Disponibilidade do HF/DF (%) S_3 - Disponibilidade das EMS (%) S_4 - Disponibilidade do Radarmet (%) S_5 - Disponibilidade do sistema GOES (%) S_6 - Disponibilidade do sistema NOAA (%)</p> <p>Ferramentas: Zabbix + Planilhas Eletrônicas</p>
10.4	<p>Índice de processos sistematizados <u>Descrição:</u> mede a capacidade da área técnica em sistematizar os processos mapeados. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> mensal <u>Unidade da amostragem:</u> processos</p>	<p><u>Metodologia:</u> razão entre os processos institucionais mapeados e que demandam sistematização, e os efetivamente sistematizados (Administrativos, Técnicos e Finalísticos).</p> <p><u>Fórmula:</u> $P_s = \frac{S}{P_m} \cdot 100$, onde</p> <p>$P_s$ = percentual de processos sistematizados S = quantidade de processos sistematizados P_m = quantidade de processos mapeados para sistematização</p>

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
		Ferramentas: Planilhas Eletrônicas
11.1	<p>Índice de capacitações gerenciais <u>Descrição:</u> mede a quantidade de capacitações gerenciais frente ao total de capacitações. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> mensal <u>Unidade da amostragem:</u> capacitação</p>	<p><u>Metodologia:</u> razão entre a quantidade de treinamentos gerenciais e o total de treinamentos.</p> <p><u>Fórmula:</u> $C_g = \frac{G}{T} \cdot 100$, onde C_g = percentual de capacitações gerenciais G = quantidade de capacitações gerenciais T = quantidade total de capacitações</p> <p>Ferramentas: Planilhas Eletrônicas</p>
11.2	<p>Percentual de capacitações ministradas pelo próprio pessoal da área de TIC <u>Descrição:</u> mede a capacidade da equipe técnica em replicar o conhecimento. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> mensal <u>Unidade da amostragem:</u> capacitação</p>	<p><u>Metodologia:</u> razão entre a quantidade de treinamentos realizados pela própria equipe de TIC e o total de treinamentos.</p> <p><u>Fórmula:</u> $C_p = \frac{C}{T} \cdot 100$, onde C_p = percentual de capacitações próprias C = quantidade de capacitações próprias T = quantidade total de capacitações</p> <p>Ferramentas: Planilhas Eletrônicas</p>
11.3	<p>Índice de qualificação acadêmica da equipe de TIC <u>Descrição:</u> mede a maturidade acadêmica e o alinhamento com a carreira de C&T da área técnica. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> mensal <u>Unidade da amostragem:</u> qualificação</p>	<p><u>Metodologia:</u> média ponderada da quantidade de cada tipo de qualificação acadêmica dos servidores (maior qualificação de cada servidor).</p> <p><u>Fórmula:</u> $Q_a = \frac{2 \cdot Q_t + 2 \cdot Q_e + 3 \cdot Q_m + Q_d}{8 \cdot T}$, onde Q_a – Índice de qualificação acadêmica da equipe Q_t – Quantidade de servidores com formação técnica de nível médio Q_e – Quantidade de servidores com especialização Q_m – Quantidade de servidores com mestrado Q_d – Quantidade de servidores com doutorado T – Total de servidores da área de TIC</p> <p>Ferramentas: SIGRH + Planilhas Eletrônicas</p>
11.4	<p>Índice de esforço de capacitação <u>Descrição:</u> mede o esforço de capacitação aplicado à área técnica, ou seja, a busca de, pelo menos, uma capacitação por servidor. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> mensal <u>Unidade da amostragem:</u> capacitação</p>	<p><u>Metodologia:</u> razão entre a quantidade de capacitações e o total de servidores.</p> <p><u>Fórmula:</u> $E_c = \frac{Q}{T}$, onde E_c = índice de esforço de capacitação Q = quantidade de capacitações realizadas T = quantidade total de servidores</p> <p>Ferramentas: Planilhas Eletrônicas</p>
11.5	<p>Índice de abrangência de capacitação <u>Descrição:</u> mede a abrangência da capacitação aplicado à área técnica, ou seja, se as capacitações estão concentradas em um grupo ou se estão</p>	<p><u>Metodologia:</u> razão entre a quantidade de capacitações e o total de servidores capacitados. O índice deve buscar tender a 1(um) como indicador de distribuição perfeita.</p>

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
	distribuídas de forma equânime a todos os servidores. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> mensal <u>Unidade da amostragem:</u> capacitação	<u>Fórmula:</u> $A = \frac{C}{S}$, onde A = índice de abrangência de capacitação C = quantidade de capacitações realizadas S = quantidade de servidores capacitados <u>Ferramentas:</u> Planilhas Eletrônicas
12.1	Índice de ocupação dos cargos do quadro efetivo <u>Descrição:</u> mede a ocupação dos cargos do quadro de C&T do Censipam. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> mensal <u>Unidade da amostragem:</u> cargos	<u>Metodologia:</u> razão entre a quantidade de cargos ocupados da carreira de C&T do Censipam e a quantidade total de cargos da carreira de C&T do Censipam (ocupados e disponíveis). <u>Fórmula:</u> $O_q = \frac{C_o}{C_o + C_d} \cdot 100$, onde O _q = índice de ocupação dos cargos do quadro efetivo (%) C _o = quantidade de cargos ocupados C _d = quantidade de cargos vagos disponíveis <u>Ferramentas:</u> Planilhas Eletrônicas
12.2	Percentual de ocupação dos cargos comissionados e demais cedidos <u>Descrição:</u> mede a ocupação dos cargos comissionados e demais cedidos. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> mensal <u>Unidade da amostragem:</u> ?	<u>Metodologia:</u> razão entre a quantidade de cargos ocupados (apenas pessoal comissionado ou cedido, com ou sem gratificação) e a quantidade total de cargos comissionados e demais cedidos (ocupados e disponíveis). <u>Fórmula:</u> $O_q = \frac{C_o}{C_o + C_d} \cdot 100$, onde O _q = índice de ocupação dos cargos comissionados e cedidos (%) C _o = quantidade de cargos ocupados C _d = quantidade de cargos vagos disponíveis <u>Ferramentas:</u> Planilhas Eletrônicas
12.3	Percentual geral de ocupação de cargos na área técnica <u>Descrição:</u> mede a ocupação de cargos na área técnica. <u>Tipo:</u> Eficiência <u>Periodicidade:</u> mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem:</u> mensal <u>Unidade da amostragem:</u> ?	<u>Metodologia:</u> razão entre a quantidade de cargos ocupados e a quantidade total de cargos (ocupados e disponíveis), exceto estagiários. <u>Fórmula:</u> $O_q = \frac{C_o}{C_o + C_d} \cdot 100$, onde O _q = índice geral de ocupação de cargos na área técnica (%) C _o = quantidade de cargos ocupados C _d = quantidade de cargos vagos disponíveis <u>Ferramentas:</u> Planilhas Eletrônicas
12.4	Percentual de terceirização na área técnica <u>Descrição:</u> mede o nível de terceirização de serviços e atividades na área técnica. <u>Tipo:</u> Eficiência	<u>Metodologia:</u> razão entre a quantidade de pessoal em serviço terceirizado e o total de servidores. <u>Fórmula:</u> $I_t = \frac{T}{S} \cdot 100$, onde

Nº	Nome/Descrição/Tipo	Metodologia/Fórmula/Ferramentas
	<p><u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem</u>: mensal <u>Unidade da amostragem</u>: terceirizados, servidores</p>	<p>O_q = índice de terceirização na área técnica (%) T = quantidade de terceirizados S = quantidade de servidores</p> <p><u>Ferramentas</u>: Planilhas Eletrônicas</p>
12.5	<p>Prazo médio de recompletamento de cargos <u>Descrição</u>: mede a capacidade do Censipam em recompletar os cargos vagos. <u>Tipo</u>: Eficiência <u>Periodicidade</u>: mensal (+ média anual) <u>Frequência de amostragem</u>: mensal <u>Unidade da amostragem</u>: datas de vacância e de provimento do cargo</p>	<p><u>Metodologia</u>: é a média dos prazos de recompletamento dos cargos, ou seja, a diferença em meses entre a data da vacância ou disponibilidade do cargo e a data do seu provimento ou recompletamento (posse), sendo que se o cargo não foi recompletado, deve ser considerada a data do cálculo como data de recompletamento, para fins de cálculo..</p> <p><u>Fórmula</u>: $P_n = \frac{(D_p - D_v)}{30} \quad P_r = \frac{\sum_{n=1}^c P_n}{c}$, onde</p> <p>P_n = prazo de recompletamento do cargo “n” D_p = data de provimento ou recompletamento do cargo (posse) D_v = data de vacância ou disponibilidade do cargo P_r = prazo médio de recompletamento de cargos c = quantidade de cargos</p> <p><u>Ferramentas</u>: Planilhas Eletrônicas</p>

Glossário

TERMO	Significado
CDOC	Centro de Documentação – Biblioteca contendo toda documentação produzida pelo projeto SIVAM (e eventualmente incrementada ou atualizada pelo Censipam), incluindo conceitos operacionais, manuais técnicos, fichas de VSAT, etc.
eMAG	Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – conjunto de recomendações a ser considerado para que o processo de acessibilidade dos sítios e portais do governo brasileiro seja conduzido de forma padronizada e de fácil implementação.
ePING	Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) no governo federal, estabelecendo as condições de interação com os demais Poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.
ePWG	Padrões Web em Governo Eletrônico - recomendações de boas práticas agrupadas em formato de cartilhas com o objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal.
Facilidades	Todo e qualquer serviço disponibilizado em um determinantal canal de comunicação, incluindo webservices, serviços de compartilhamento e transferência de arquivos, VPN, etc.
GOES	<i>Geostationary Operational Environmental Satellite</i> , porém, no contexto da área técnica, se refere a um conjunto de satélites geoestacionários de observação da Terra (meteorologia), que possuem protocolos de comunicação compatíveis, formando uma família que inclui os vários satélites lançados pela NOAA no âmbito do projeto GOES.
HF/DF	<i>High Frequency/Direction Finder</i> – é um sistema de monitoramento do espectro de alta frequência (HF) que permite também a localização do emissor
HUB	Concentrador de comunicação – no contexto de comunicação satelital, indica a estação central que concentra e controla todas as demais estações
MAN	<i>Metropolitan Area Network</i> – redes metropolitanas, como: Infovia, Redecomep, Metrobel, etc.
MPLS	<i>Multi-Protocol Label Switching</i> – tecnologia que permite a criação de canais logicamente isolados de comunicação
NOAA	<i>National Oceanic and Atmospheric Administration</i> , porém, no contexto da área técnica, se refere a um conjunto de satélites de observação da Terra, em órbita baixa polar ou equatorial, que possuem protocolos de comunicação compatíveis, formando uma família que inclui os vários satélites lançados pela NOAA.
Portal	Conjunto de serviços disponibilizados na web via páginas para navegação (website).
SEI	Sistema Eletrônico de Informações – sistema oficial do Ministério da Defesa e de diversos órgãos do Governo Federal para o trâmite de documentos
Service Desk	Serviço realizado para centralizar as necessidades de uma empresa em um único lugar, registrando entrada e saída de pedidos de suporte e manutenção, tendo maior controle sobre o que foi feito, para futuramente obter um relatório preciso das tarefas realizadas, podendo assim diagnosticar com maior precisão os setores que tem maior número de problemas e assim focar em melhoria, seja em treinamento para equipe ou em investimentos tecnológicos.
SLA	Service Level Agreement – acordo de nível de serviço que estabelece o nível de compromisso entre quem presta um determinado serviço e o cliente
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, subordinada ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
SNMP	<i>Simple Network Management Protocol</i> – protocolo de gerência de redes, para monitoramento de ativos
VSAT	<i>Very Small Aperture Terminal</i> – é o terminal remoto de um sistema de comunicação satelital
WAN	<i>Wide Area Network</i> – redes de abrangência além de uma área metropolitana
Zabbix	Software projetado para monitorar a disponibilidade e performance de componentes da infraestrutura de TI. Zabbix é de código aberto e é fornecido sem custo. (<i>tradução de: www.zabbix.com</i>)

O Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação do Censipam aprova esta revisão 1.2(2016) do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do Censipam 2013-2023 e encaminha ao Diretor Geral do Censipam para homologação.

Brasília, 25 de abril de 2016.

Cristiano da Cunha Duarte
Diretor Técnico

José Henrique Morais Madeira
Diretor de Administração e Finanças

Péricles Riograndense Cardim da Silva
Diretor de Produtos

Ricardo Augusto Silvério dos Santos
Coordenador-geral de Inteligência

Shirley Cristina dos Santos
Coordenadora-geral de Integração Institucional

Carla Viviane de Oliveira
Assessora de Comunicação Social

Homologo a presente revisão do PETIC. Publique-se. Cumpra-se.
Brasília, 25 de abril de 2016.

Rogério Guedes Soares
Diretor-geral