



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**  
**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**DIRETORIA DE SISTEMAS E INFORMAÇÃO**

**PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
**– TRIÊNIO 2013/2015 –**

**DSI/CGU-PR**

Publicação - Internet

# Sumário

1. RESULTADOS DOS ANOS ANTERIORES.....	3
2. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI .....	5
2.1. Missão .....	5
2.2. Visão de Futuro .....	5
2.3. Valores .....	5
2.4. Diretrizes Estratégicas de TI.....	5
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	6

## 1. RESULTADOS DOS ANOS ANTERIORES

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO DE TI – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TI DA CGU</b>					
#	Indicador	Meta 2013	Resultado 2012	Resultado 2013	Situação
1	Tempo de atendimento das solicitações dos usuários em <u>help desk</u> , contado a partir da abertura da Ordem de Serviço até a solução do problema.	90%	86%	98%	Canal Verde
2	Tempo de atendimento das solicitações dos usuários em <u>suporte técnico</u> , contado a partir da abertura da Ordem de Serviço até a solução do problema.	80%	85%	89%	Canal Verde
3	Índice de satisfação dos usuários em relação às soluções de TI (1 a 10)	7	7,9	7,3	Canal Verde
4	Índice de satisfação dos demandantes de soluções de TI aprovadas pelo Comitê de TI (1 a 10)	7	6,3	8,8	Canal Verde

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO DE TI – MELHORIA DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA DSI</b>					
#	Indicador	Meta 2013	Resultado 2012	Resultado 2013	Situação
1	Nível de maturidade da DSI, segundo o Cobit	2	2	2	Canal Verde
2	Número de processos novos e/ou revistos	4	N/A	14	Canal Verde
3	Número de verificações de conformidade internas realizadas	N/A	N/A	N/A	-
4	Percentual de servidores com participação em capacitações (eventos, seminários, treinamentos, etc.)	50%	67,16%	72,63%	Canal Verde
5	Grau de aderência aos processos de trabalho formalizados	N/A	N/A	N/A	-

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO DE TI – DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÕES E SERVIÇOS DE TI</b>					
#	Indicador	Meta 2013	Resultado 2012	Resultado 2013	Situação
1	Produção medida por pontos de função, contados para novas funcionalidades e melhorias	3000	N/A	7826	Canal Verde
2	Percentual de cumprimento da execução do orçamento de TI	80%	100%	100%	Canal Verde
3	Percentual de processos de contratação encaminhados no prazo acordado com o Comitê de TI	70%	N/A	97%	Canal Verde

## **OBJETIVO ESTRATÉGICO DE TI – INFRAESTRUTURA DE TI ATUALIZADA, DISPONÍVEL E ADEQUADA ÀS NECESSIDADES DA CGU**

#	Indicador	Meta 2013	Resultado 2012	Resultado 2013	Situação
1	Índice de disponibilidade de sistemas corporativos críticos (Portal da Transparência, Ativa, e-Sic, SGI, Acesso e Intranet)	> 90%	N/A	99,46%	Canal Verde
2	Índice de disponibilidade de serviços críticos (Correio Eletrônico, Acesso à Internet, Servidores de Arquivos da Rede CGU)	> 90%	N/A	99,59%	Canal Verde
3	Percentual de equipamentos de usuários (estações de mesa, portáteis e impressoras) em uso com garantia vigente	70%	65,41%	83,53%	Canal Verde
4	Percentual de equipamentos de rede (servidores, switches, storages e blades) em uso com garantia vigente	85%	57,56%	61,00%	Canal Vermelho
5	Percentual médio de estações com índice de infecções dentro dos parâmetros aceitáveis (cinco infecções por máquina ao mês)	85%	89,29%	98,44%	Canal Verde
6	Percentual de incidentes de segurança tratados em até um mês após a detecção	85%	100%	99,75%	Canal Verde
7	Percentual de equipamentos servidores em produção que enviam logs de auditoria para servidor centralizado de logs	85%	53%	89,99%	Canal Verde
8	Percentual de equipamentos servidores em produção avaliados em relação aos procedimentos de hardening	80% (1)	14%	87,33%	Canal Verde

(1) Servidores críticos com sistema operacional Windows Server

## **2. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI**

### **2.1. Missão**

Fornecer soluções de TI que propiciem à CGU o cumprimento de suas atribuições institucionais com qualidade, segurança e tempestividade.

### **2.2. Visão de Futuro**

Ser reconhecida como área de excelência em provimento de soluções de TI.

### **2.3. Valores**

Cooperação, eficiência, proatividade, ética, legalidade, respeito ao meio ambiente e à sociedade, transparência, inovação e tempestividade.

### **2.4. Diretrizes Estratégicas de TI**

Diretrizes estratégicas são orientações macro, definidas antecipadamente, indicando o rumo a ser seguido, em função das condicionantes políticas, sociais, econômicas e técnicas. São relacionadas, a seguir, as diretrizes estratégicas estabelecidas para a TI por meio do PETI, bem como as respectivas iniciativas para viabilizar a sua consecução.

**Promover a sustentabilidade ambiental a partir de ações que contribuam para a preservação do meio ambiente.**

- Exigir, sempre que possível, selo verde nas contratações de TI;
- Firmar contratação de ativos com requisitos que contemplem sustentabilidade ambiental.

**Promover a interação e a troca de experiências de TI com os Órgãos da Administração Pública Federal, bem como com as demais instituições em nível nacional e internacional.**

- Firmar parcerias de colaboração e capacitação tecnológica com entes da Administração Pública;
- Firmar novos convênios e acordos de cooperação para compartilhamento de informações;
- Realizar contratações de produtos e serviços de maneira conjunta;
- Incentivar e avaliar o resultado da participação em grupos de trabalho do Governo.

**Inovar na busca de metodologias de trabalho e de soluções que otimizem esforços e maximizem a entrega de sistemas e serviços;**

- Adoção, por parte da Coordenação-Geral de Informação/SIINF, de métodos ágeis de desenvolvimento, como alternativa às abordagens tradicionais.

**Valorizar o capital intelectual por meio do estímulo à capacitação e à disseminação do conhecimento.**

- Além das capacitações indicadas no PDTI, promover eventos para intercâmbio de experiências e conhecimentos.

### 3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

São apresentados, a seguir, os objetivos estratégicos de TI, os quais foram vinculados aos objetivos estratégicos do Órgão, a saber:

<b>Objetivo estratégico da CGU – Perspectiva “Processos internos”</b>			
Aprimorar a governança de TI, mediante alinhamento das ações aos objetivos estratégicos do órgão, provendo recursos e soluções de tecnologia da informação confiáveis, suficientes, integrados, disponíveis e adequados à execução das atividades da Instituição, entre outros aspectos.			
<b>Objetivo estratégico de TI:</b>			
<b>Satisfação dos usuários de TI da CGU:</b> Oferecer soluções de TI que, na percepção dos usuários, tragam relevante benefício a suas atividades.			
Indicadores	Metas		
	2013	2014	2015
Tempo de atendimento das solicitações dos usuários em help desk, contado a partir da abertura da Ordem de Serviço até a solução do problema	90% das solicitações atendidas em menos de 1 hora	90% das solicitações atendidas em menos de 1 hora	90% das solicitações atendidas em menos de 1 hora
Tempo de atendimento das solicitações dos usuários em suporte técnico, contado a partir da abertura da Ordem de Serviço até a solução do problema	80% das solicitações atendidas em até 8 horas	80% das solicitações atendidas em até 8 horas	80% das solicitações atendidas em até 8 horas
Índice de satisfação dos usuários em relação às soluções de TI (1 a 10)	7	7,5	8
Índice de satisfação dos demandantes de soluções de TI aprovadas pelo Comitê de TI (1 a 10)	7	7,5	8
<b>Objetivo estratégico de TI:</b>			
<b>Melhoria dos processos de trabalho da DSI:</b> Melhoria dos processos de trabalho existentes na DSI e implantação de novos processos necessários à consecução dos objetivos estratégicos propostos.			
Indicadores	Metas		
	2013	2014	2015
Nível de maturidade da DSI, segundo o Cobit*	2	2	3
Número de processos novos e/ou revistos	4	4	6
Percentual de servidores com participação em capacitações (eventos, seminários, treinamentos, etc.)	50%	60%	70%

\*Em relação aos processos priorizados no âmbito do Programa Proprevine.

<b>Objetivo estratégico da CGU – Perspectiva “Infraestrutura”</b>			
Adequar a infraestrutura física e tecnológica aos requisitos de qualidade dos trabalhos realizados.			
<b>Objetivo estratégico de TI:</b>			
<b>Disponibilização de soluções e serviços de TI:</b> Disponibilizar novas soluções, bem como evoluir as existentes, de maneira a intensificar e aprimorar o uso da TI e promover melhoria da governança da CGU.			
Indicadores	Metas		
	2013	2014	2015
Produção medida por pontos de função, contados para novas funcionalidades e melhorias	3000	4000	5000
Percentual de cumprimento da execução do orçamento de TI	80%	90%	95%

Percentual de processos de contratação encaminhados no prazo acordado com o Comitê de TI	70%	80%	90%
<b>Objetivo estratégico de TI:</b>			
<b>Infraestrutura de TI atualizada, disponível e adequada às necessidades da CGU:</b> Estruturar a TI e o seu gerenciamento de forma a prover sistemas e serviços que atendam aos requisitos de trabalho do Órgão.			
Indicadores	Metas		
	2013	2014	2015
Índice de disponibilidade de sistemas corporativos críticos (Portal da Transparência, Ativa, e-Sic, SGI, Acesso e Intranet)	90%	95%	98%
Índice de disponibilidade de serviços críticos (Correio Eletrônico, Acesso à Internet, Servidores de Arquivos da Rede CGU e Videoconferência)	90%	95%	98%
Percentual de equipamentos de usuários (estações de mesa, portáteis e impressoras) em uso com garantia vigente	70%	80%	90%
Percentual de equipamentos de rede (servidores, switches, storages e blades) em uso, em ambiente de produção, com garantia vigente	85%	90%	95%
Percentual médio de estações com índice de infecções dentro dos parâmetros aceitáveis (cinco infecções por máquina ao mês)	85%	90%	95%
Percentual de incidentes de segurança tratados em até um mês após a detecção	85%	90%	95%
Percentual de equipamentos servidores em produção que enviam logs de auditoria para servidor centralizado de logs	85%	90%	95%