

# Controladoria-Geral da União

## Diretoria de Sistemas e Informação

**PETI-DSI**

Planejamento Estratégico de  
Tecnologia da Informação

Diretoria de Sistemas e Informação

2012 a 2014

## Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

### Comitê de Tecnologia da Informação da Controladoria-Geral da União - CTI – CGU

**Jaine Mailda Pena Cirqueira**  
Chefe da Assessoria Especial de Gestão de  
Projetos (Coordenadora)

**Giovanni Cândido Dematte**  
Chefe de Gabinete - SPCI  
Representante da SPCI

**Cláudio Torquato da Silva**  
Diretor de Gestão Interna  
Representante DGI

**Gisele de Melo Maeda Mendanha**  
Chefe da Assessoria de Comunicação Social  
Representante GMCGU

**Ivan Tuyoshi Mori Kakimoto**  
Assistente da Ouvidoria-Geral da União  
Representante da OGU

**Tatiana Zolhof Panisset**  
Diretora de Sistemas e Informação  
Representante da DSI

**Roberto Vieira Medeiros**  
Corregedor-Geral Adjunto da Área Econômica  
Representante da CRG

**Ronald da Silva Balbe**  
Diretor de Planejamento e Coordenação das  
Ações de Controle  
Representante da SFC

### Jorge Hage Sobrinho

Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União

### Luiz Augusto Fraga Navarro de Britto Filho

Secretário-Executivo

### Diretoria de Sistemas e Informação

#### Tatiana Zolhof Panisset

Diretora

**Marcelo Augusto Rodrigues Pimentel**  
Coordenador-Geral de Infraestrutura Tecnológica

**Leila Bezerra Motta**  
Coordenadora-Geral de Informação

Líderes

**Timotheo Barbosa Borges**  
Administração de Rede

Líderes:

**Vicente de Paula Teixeira**  
Equipe de Projetos Terceirizados

**Fernando Andrade M. de Araújo**  
Serviços de Usuário

**Ricardo Silva Melo Fernandes**  
Equipe SFC

**Gustavo Moura de Sousa**  
Infraestrutura de Redes

**Márcio Haruzzo Otta**  
Equipe AESP, OGU e CRG

**Ricardo Nagamine Motta**  
Segurança de Rede

**Fabiano Andrade Lima**  
Equipe Business Intelligence e Administração  
de Dados

**Walter Luís Araújo da Cunha**  
Projetos de Rede

**Giovanni Bogea Viana**  
Equipe SPCI

**Francisco Leonardo Lima Gazzola**  
Equipe DGI, DSI, ASCOM

Apresentação .....	3
Introdução.....	5
Missão, Visão de futuro, Valores .....	6
Análise SWOT .....	7
Diretrizes estratégicas de TI .....	9
Objetivos Estratégicos de TI-Processos Internos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Objetivos Estratégicos de TI-Infraestrutura .....	14

## Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

Este Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação-PETI define a direção na qual a Diretoria de Sistemas e Informação-DSI pretende caminhar nos próximos anos, bem como os objetivos que pretende atingir, destacadamente no interregno de 2012 a 2014, que coincide com o período de abrangência do Plano de Integridade Institucional-PII da Controladoria-Geral da União, ao qual, necessariamente, estão alinhadas as ações de TI.

O PII, além de estabelecer a missão, os valores, a visão e os itens de ambiência da CGU, definiu os objetivos estratégicos da Casa, agrupando-os em 4 (quatro) perspectivas, a saber:

- Pessoas – agrega os objetivos estratégicos relacionados à inovação, ao aprendizado e ao crescimento organizacional;
- Infraestrutura – indica os objetivos estratégicos relacionados à infraestrutura, que propiciem a realização dos trabalhos com recursos tecnológicos, logísticos e estruturais adequados;
- Processos internos – agrega os objetivos estratégicos voltados à ampliação da eficiência e eficácia dos trabalhos realizados;
- Resultados – nessa perspectiva se desenvolvem as estratégias explícitas voltadas para o atendimento às expectativas da sociedade.

No âmbito da CGU, a Tecnologia da Informação desempenha papel estratégico como elemento essencial para o desenvolvimento institucional, permeando praticamente todas as atividades da Casa, em função de sua natureza transversal, que presta suporte tecnológico a todas as unidades da organização. No contexto do PII, sua atuação foi especificamente destacada nos objetivos estratégicos Infraestrutura e Processos Internos, a saber:

## Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

### Processos internos

- 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.

### Infraestrutura

- Adequar a infraestrutura física e tecnológica aos requisitos de qualidade dos trabalhos realizados.

De se destacar que o aprimoramento da governança de TI, ora objetivo estratégico da CGU, constituiu a essência do PETI anterior, referente ao período 2010/2013, quando já se vislumbrava a necessidade de otimizar o uso de TI, a partir da melhor gestão dos recursos financeiros, tecnológicos e humanos da DSI, de modo a facilitar às Unidades da CGU o cumprimento de suas atribuições institucionais.

O planejamento estratégico é um processo gerencial, unificado e integrador, que determina e revela o propósito organizacional em termos de Valores, Missão, Objetivos, Indicadores, Metas e Ações, visando promover maior eficiência da área no atendimento às necessidades institucionais da organização.

Quando da elaboração do PETI 2010/2013, definiu-se a Missão, Visão de futuro e Valores para a DSI, com base nas estratégias organizacionais esboçadas pela CGU e nas diretrizes para Governança de TI do Governo Federal, estabelecidas pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Na oportunidade, utilizou-se a ferramenta SWOT - *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças), - para a análise ambiental e situacional, de forma a estabelecer condições internas da DSI – para responder ao ambiente externo e às demais unidades da CGU – e seus respectivos fatores críticos.

Na elaboração do presente documento considerou-se, além do levantamento acima – cujo resultado foi atualizado para o contexto atual – o direcionamento estratégico estabelecido pelo PII da CGU. Desse modo, foram estabelecidas diretrizes e objetivos estratégicos específicos para a TI, os quais se desdobram em ações estratégicas e respectivos indicadores/metasp, visando solucionar possíveis problemas e aproveitar oportunidades existentes, sempre com o propósito maior de fortalecer a instituição como um todo.

O documento final foi submetido à avaliação e aprovação em plenária com a participação de todos os servidores da DSI.

## **MISSÃO**

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

## **VISÃO DE FUTURO**

Ser reconhecida, interna e externamente, como área de excelência em provimento de soluções de TI.

## **VALORES**

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

A análise do cenário ou do contexto atual da DSI foi realizada por meio da utilização da ferramenta SWOT, sigla oriunda do idioma inglês e acrônimo de Forças (*Strengths*), Fraquezas (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*).

Este modelo visa identificar um cenário que está prestes a passar por mudanças, podendo ser decisivo na distribuição de recursos. A análise de cenário se divide em:

**Ambiente interno** (Forças e Fraquezas) - Principais aspectos da DSI que facilitarão ou prejudicarão o cumprimento de sua missão dentro do órgão no qual está inserida. Resulta das estratégias de atuação definidas por seus dirigentes, abrangendo decisões e níveis de desempenho gerenciáveis.

**Ambiente externo** (Oportunidades e Ameaças)- Corresponde aos aspectos positivos e negativos das Unidades da CGU (clientes de TI), além dos demais entes públicos ou privados com os quais a DSI se relaciona. Esses aspectos poderão estimular ou impedir as perspectivas de evolução da Diretoria, pois se referem a circunstâncias externas a seu poder decisório.

As forças e fraquezas são determinadas pelo cenário atual e se relacionam, quase sempre, a fatores internos. Já as oportunidades e ameaças são antecipações do futuro e estão relacionadas a fatores externos.

A combinação desses fatores compõe o cenário da DSI, cuja análise contribuirá na definição de suas estratégias de negócios.



	Pontos fortes	Pontos fracos
Ambiente Interno	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qualificação e comprometimento da equipe;</li> <li>2. Versatilidade da equipe e flexibilidade nas soluções;</li> <li>3. Cumprimento de prazos acordados;</li> <li>4. Apoio do nível estratégico;</li> <li>5. Predisposição para implantação de boas práticas;</li> <li>6. Qualidade dos serviços prestados;</li> <li>7. Existência de Comitê de TI no Órgão;</li> <li>8. Bom relacionamento interpessoal entre servidores;</li> <li>9. Parcela relevante do parque tecnológico atualizada.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicação interna e externa insuficiente;</li> <li>2. Dificuldade na alocação de recursos humanos;</li> <li>3. Dificuldade no cumprimento dos processos formalizados;</li> <li>4. Não cumprimento do planejamento em razão do surgimento de novas demandas e/ou perda de pessoal;</li> <li>5. Dificuldade de compartilhamento do conhecimento;</li> <li>6. Dispersão do ambiente físico de trabalho da Diretoria;</li> <li>7. Líderes exercendo funções técnicas em detrimento de atividades gerenciais;</li> <li>8. Baixa automação dos processos de trabalho da Diretoria.</li> </ol>
Ambiente Externo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expertise da equipe trazida de experiências anteriores à CGU;</li> <li>2. Intercâmbio de informações com entidades externas;</li> <li>3. Valorização das áreas de TI no governo, com incentivos como a elaboração de políticas, padrões, tecnologias livres, etc.;</li> <li>4. Oportunidades de treinamento externas a CGU (ex: Sisp, TIControl).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alta exposição dos serviços oferecidos pela CGU;</li> <li>2. Perda de pessoal;</li> <li>3. Orçamento insuficiente;</li> <li>4. Baixa qualidade dos serviços prestados por terceiros.</li> </ol>
	Oportunidades	Ameaças

Análise situacional da DSI

Com base no ambiente contextualizado pela análise de SWOT, bem como nos rumos estratégicos estabelecidos pelo PII da CGU, foram definidos diretrizes e objetivos estratégicos de TI.

Diretrizes estratégicas são orientações macro, definidas antecipadamente, indicando o rumo a ser seguido, em função das condicionantes políticas, sociais, econômicas e técnicas.

No âmbito da DSI, foram definidas as seguintes diretrizes estratégicas:

1. **Inovar** na busca de metodologias de trabalho e de soluções que otimizem esforços e maximizem a entrega de sistemas e serviços;
2. **Valorizar o capital intelectual** por meio do estímulo à capacitação e à disseminação do conhecimento;
3. **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;
4. **Promover a sustentabilidade ambiental** a partir de ações que contribuam para a preservação do meio-ambiente.

## Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

Objetivos estratégicos são os resultados que se pretende atingir; direcionam a concentração de esforços para a concretização da missão e o alcance da visão de futuro estabelecida.

Para cada um dos objetivos estratégicos, foram estabelecidos:

- Ações estratégicas: iniciativas a serem conduzidas para assegurar a realização dos objetivos estratégicos;
- Indicadores: dados numéricos ou índices percentuais que medem o alcance dos objetivos pretendidos.

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

### 1. Objetivo estratégico da CGU – Perspectiva “Processos internos”:

*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.*

#### 1.1. Objetivo estratégico de TI:

##### **Satisfação dos usuários de TI da CGU.**

###### DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Oferecer soluções de TI que, na percepção dos usuários, tragam relevante benefício a suas atividades.

## Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

IMPACTO NO CENÁRIO:

	Pontos fortes	Pontos fracos
<b>Ambiente Interno</b>	1. Qualificação e comprometimento da equipe; 2. Versatilidade da equipe e flexibilidade nas soluções; 3. Cumprimento de prazos acordados; 6. Qualidade dos serviços prestados; 7. Existência de Comitê de TI no Órgão; 9. Parcela relevante do parque tecnológico atualizada.	1. Comunicação interna e externa insuficiente; 2. Dificuldade na alocação de recursos humanos; 3. Não cumprimento do planejamento em razão do surgimento de novas demandas e/ou perda de pessoal; 8. Baixa automação dos processos de trabalho da Diretoria.
<b>Ambiente Externo</b>	1. Expertise da equipe trazida de experiências anteriores à CGU.	2. Perda de pessoal; 3. Orçamento insuficiente; 4. Baixa qualidade de serviços contratados de terceiros.
	<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>

INDICADORES E METAS:

Indicadores	Metas		
	2012	2013	2014
Tempo de atendimento das solicitações dos usuários em help desk, contado a partir da abertura da Ordem de Serviço até a solução do problema	85% 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	75% 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)	6	7	8
Índice de satisfação dos demandantes de soluções de TI aprovadas pelo Comitê de TI (1 a 10)	7	8	9

AÇÕES ESTRATÉGICAS:

Ação	Linhas de atuação
Acompanhar a atuação do help desk e do suporte técnico e ampliá-la para sistemas e serviços ainda não atendidos	Otimização dos processos de atendimento;  Comunicação.
Assegurar adequado suporte de segundo nível às áreas de negócio	
Maximizar a comunicação com os usuários	

1.2. Objetivo estratégico de TI:

**Melhoria dos processos de trabalho da DSI.**

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Melhoria dos processos de trabalho existentes na DSI e implantação de novos processos necessários à consecução dos objetivos estratégicos propostos.

IMPACTO NO CENÁRIO:

	<b>Pontos fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
<b>Ambiente Interno</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qualificação e comprometimento da equipe;</li> <li>4. Apoio do nível estratégico;</li> <li>5. Predisposição para implantação de boas práticas;</li> <li>8. Bom relacionamento interpessoal entre servidores.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicação interna e externa insuficiente;</li> <li>2. Dificuldade na alocação de recursos humanos;</li> <li>3. Dificuldade no cumprimento dos processos formalizados;</li> <li>4. Não cumprimento do planejamento em razão do surgimento de novas demandas e/ou perda de pessoal;</li> <li>5. Dificuldade de compartilhamento do conhecimento;</li> <li>6. Dispersão do ambiente físico de trabalho da Diretoria;</li> <li>7. Líderes exercendo funções técnicas em detrimento de atividades gerenciais;</li> <li>8. Baixa automação dos processos de trabalho da Diretoria.</li> </ol>
<b>Ambiente Externo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expertise da equipe trazida de experiências anteriores à CGU;</li> <li>2. Intercâmbio de informações com entidades externas;</li> <li>3. Valorização das áreas de TI no governo, com incentivos como a elaboração de políticas, padrões, tecnologias livres, etc.;</li> <li>4. Oportunidades de treinamento externas a CGU (ex: Sisp, TIControl).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Perda de pessoal;</li> <li>3. Orçamento insuficiente.</li> </ol>
	<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>

## Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

### INDICADORES E METAS:

Indicadores	Metas		
	2012	2013	2014
Nível de maturidade da DSI, segundo o Cobit	2	2	3
Número de processos novos e/ou revistos	0	4	4
Número de verificações de conformidade internas realizadas	0	1	1
Percentual de servidores com participação em capacitações (eventos, seminários, treinamentos, etc.)	10%	20%	30%
Grau de aderência aos processos de trabalho formalizados	N/A	60%	70%

### AÇÕES ESTRATÉGICAS:

Ação	Linhas de atuação
Maximizar a capacitação das equipes da DSI, por meio de treinamentos e intercâmbio de conhecimentos	Difusão de conhecimento;
Implantar novos processos de trabalho e rever os existentes	
Promover evolução contínua dos processos implantados, de forma a garantir sua efetividade	Processos críticos;
Alocar/utilizar ferramentas que deem suporte aos processos de trabalho	Melhoria contínua;
	Suporte operacional adequado.

2. Objetivo estratégico da CGU – Perspectiva “Infraestrutura”:

*Adequar a infraestrutura física e tecnológica aos requisitos de qualidade dos trabalhos realizados.*

2.1. Objetivo estratégico de TI:

**Disponibilização de soluções e serviços de TI.**

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

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.

IMPACTO NO CENÁRIO:

	<b>Pontos fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
<b>Ambiente Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Qualificação e comprometimento da equipe;</li><li>2. Versatilidade da equipe e flexibilidade nas soluções;</li><li>3. Cumprimento de prazos acordados;</li><li>4. Apoio do nível estratégico;</li><li>7. Existência de Comitê de TI no Órgão;</li><li>9. Parcela relevante do parque tecnológico atualizada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>2. Dificuldade na alocação de recursos humanos;</li><li>4. Não cumprimento do planejamento em razão do surgimento de novas demandas e/ou perda de pessoal;</li><li>5. Dificuldade de compartilhamento do conhecimento;</li><li>8. Baixa automação dos processos de trabalho da Diretoria.</li></ul>
<b>Ambiente Externo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Expertise da equipe trazida de experiências anteriores à CGU;</li><li>2. Intercâmbio de informações com entidades externas;</li><li>4. Oportunidades de treinamento externas a CGU (ex: Sisp, TIControl).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Alta exposição dos serviços oferecidos pela CGU;</li><li>2. Perda de pessoal;</li><li>3. Orçamento insuficiente;</li><li>4. Baixa qualidade de serviços contratados de terceiros.</li></ul>
	<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>

## Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

### INDICADORES E METAS:

Indicadores	Metas		
	2012	2013	2014
Produção medida por pontos de função, contados para novas funcionalidades e melhorias	N/A	3000	4000
Percentual de cumprimento da execução do orçamento de TI	70%	80%	90%
Percentual de processos de contratação encaminhados no prazo acordado com o Comitê de TI	N/A	70%	80%

### AÇÕES ESTRATÉGICAS:

Ação	Linhas de atuação
Ampliar a capacidade de resposta às demandas por sistemas e serviços de TI	Automação de fluxos de trabalho; Orçamento; Acompanhamento sistemático das demandas de TI.
Reduzir o tempo de resposta entre a concepção e a colocação em funcionamento de sistemas e serviços de TI	
Estruturar área específica para gestão das demandas encaminhadas à DSI	
Garantir a utilização eficiente dos recursos orçamentários e buscar sua ampliação	



2.2. Objetivo estratégico de TI:

**Infraestrutura de TI atualizada, disponível e adequada às necessidades da CGU.**

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Estruturar a TI e o seu gerenciamento de forma a prover sistemas e serviços que atendam aos requisitos de trabalho do Órgão.

IMPACTO NO CENÁRIO:

	Pontos fortes	Pontos fracos
<b>Ambiente Interno</b>	1. Qualificação e comprometimento da equipe; 6. Qualidade dos serviços prestados; 4. Apoio do nível estratégico; 9. Parcela relevante do parque tecnológico atualizada.	2. Dificuldade na alocação de recursos humanos; 3. Dificuldade no cumprimento dos processos formalizados; 4. Não cumprimento do planejamento em razão do surgimento de novas demandas e/ou perda de pessoal; 5. Dificuldade de compartilhamento do conhecimento; 8. Baixa automação dos processos de trabalho da Diretoria.
<b>Ambiente Externo</b>	1. Expertise da equipe trazida de experiências anteriores à CGU; 2. Intercâmbio de informações com entidades externas; 4. Oportunidades de treinamento externas a CGU (ex: Sisp, TIControl).	1. Alta exposição dos serviços oferecidos pela CGU; 2. Perda de pessoal; 3. Orçamento insuficiente; 4. Baixa qualidade de serviços contratados de terceiros.
	<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>

INDICADORES E METAS:

Indicadores	Metas		
	2012	2013	2014
Índice de disponibilidade de sistemas corporativos críticos (Portal da Transparência, Ativa, e-Sic, SGI, Acesso e Intranet)	N/A	Acima de 90%	Acima de 95%
Índice de disponibilidade de serviços críticos (Correio Eletrônico, Acesso à Internet, Servidores de Arquivos da Rede CGU)	N/A	Acima de 90%	Acima de 95%

## Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

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 com garantia vigente	80%	85%	90%
Percentual médio de estações com índice de infecções dentro dos parâmetros aceitáveis (cinco infecções por máquina ao mês)	80%	85%	90%
Percentual de incidentes de segurança tratados em até um mês após a detecção	80%	85%	90%
Percentual de equipamentos servidores em produção que enviam logs de auditoria para servidor centralizado de logs	80%	85%	90%
Percentual de equipamentos servidores em produção em conformidade com procedimentos de hardening	70%	80%	90%

### AÇÕES ESTRATÉGICAS:

Ação	Linhas de atuação
Promover a segurança da informação no que se refere à TI	Otimização/modernização de infraestrutura; Segurança; Qualidade; Alta disponibilidade.
Promover a alta disponibilidade de sistemas e serviços de TI essenciais à execução das atividades do Órgão	
Promover o monitoramento contínuo dos recursos tecnológicos, de modo a propor a contratação tempestiva de infraestrutura de TI	
Aprimorar a qualidade dos sistemas e serviços de TI disponibilizados ao Órgão	