Conselho Nacional do Ministério Público

Plano Diretor de Tecnologia da Informação

2016 / 2017

Brasília / DF

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

PRESIDENTE
Rodrigo Janot Monteiro de Barros
Procurador-Geral da República

SECRETÁRIO-GERAL
Blal Yassine Dalloul
Procurador Regional da República

SECRETÁRIO-GERAL ADJUNTO
Wilson Rocha de Almeida Neto
Procurador da República

SECRETÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMATIZAÇÃO
Gustavo Fonseca Gonçalves de Almeida

ASSESSOR DE POLÍTICAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Paulo Célio Soares da Silva Júnior

COORDENADOR DO NÚCLEO DE SUPORTE TÉCNICO
Fernando Henrique Nakashoji

COORDENADOR DO NÚCLEO DE GESTÃO DE SISTEMAS
Rodrigo Cipriano de Assis

Controle de Versões

Data	Versão	Descrição	Responsável
15/01/2016	0.1a	Versão para apreciação pelo SETI.	STI
19/02/2016	0.1b	Versão para homologação pelo CGCE.	SETI

Sumário

1. Apresentação 1
1.1. Metodologia de elaboração 1
1.2. Acompanhamento da execução do PDTI 2
2. Introdução 3
3. Termos e abreviaturas 5
4. Documentos de referência 7
5. Planejamento estratégico do CNMP 8
5.1. Mapa estratégico 8
5.2. Objetivos estratégicos 9
6. Avaliação do PDTI 2015 10
7. A Secretaria de Tecnologia da Informatização 11
7.1. Atribuições da STI 11
7.2. Estrutura organizacional da STI 12
7.3. Principais atribuições e atividades da STI 13
7.4. Recursos humanos 14
8. Diagnóstico 15
8.1. Construção da matriz SWOT da STI 15
8.2. Considerações sobre a matriz SWOT 17
9. Objetivos de Contribuição 20
10. Indicadores e Metas 22
10.1. Indicadores Táticos 22
10.2. Indicadores Estratégicos 22
11. Portfólio de ações 24
11.1 Descrição e priorização das ações 25
12. Custos financeiros 27
13. Gestão de Riscos 28
14. Conclusão 33
Anexo 1 – Indicadores táticos 34
Anexo II – Indicadores estratégicos 40

Figuras

Figura 1 - Principais produtos do PDTI 2016/2017 1
Figura 2 - Mapa estratégico do CNMP 8
Figura 3 - Organograma atual da STI 12
Figura 4 - Exemplo de matriz SWOT 15
Figura 5 - Resultado da análise SWOT 17

Tabelas

Tabela 1 - Relação de termos e abreviaturas 6
Tabela 2 - Servidores em exercício na STI em janeiro/2016 14
Tabela 3 - Matriz SWOT da STI 16
Tabela 4 - Relação entre os objetivos de contribuição e os objetivos estratégicos 21
Tabela 5 - Indicadores dos objetivos de contribuição 22
Tabela 6 - Indicadores estratégicos sob a responsabilidade da STI 23
Tabela 7 - Ações por objetivo de contribuição 25
Tabela 8 - Descrição e prioridade das ações 26
Tabela 9 - Custos financeiros das ações em 2016 27
Tabela 10 - Levantamento dos riscos por ação 32

1. Apresentação

Este documento apresenta o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) para o biênio 2016-2017, elaborado pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), com o acompanhamento da Secretaria de Gestão Estratégica (SGE).

Trata-se do terceiro ciclo de construção de planos diretores para o tema tecnologia da informação (TI) no âmbito do Conselho, entretanto, esta edição se insere no Projeto de elaboração dos Planos Diretores das unidades do CNMP, conduzido pela SGE. Em razão dessa peculiaridade, a SGE acompanhou todo o processo, forneceu o suporte necessário e, concomitantemente, elaborou um manual para orientar as demais unidades do CNMP na elaboração de seus planos táticos.

1.1. Metodologia de elaboração

A aplicação da metodologia proposta pela SGE se iniciou com a etapa de diagnóstico da STI, suportada por uma análise de cenário do tipo SWOT. Após, passou-se para a definição dos objetivos de contribuição, seus indicadores e metas, a partir dos resultados da SWOT e do desdobramento do Planejamento Estratégico Institucional (PEI). A etapa de identificação de riscos complementou os insumos necessários para a definição do corpo principal do plano, representado pelo portfólio de ações de TI para o período, acompanhado do respectivo levantamento de custos financeiros. A figura a seguir apresenta os principais produtos deste plano.

Figura 1 - Principais produtos do PDTI 2016/2017

O presente documento só tem validade se submetido à apreciação e aprovação do Subcomitê Estratégico de Tecnologia da Informação (SETI) e do Secretário-Geral do CNMP, nessa ordem, conforme disposto na Portaria CNMP-PRESI nº 160/2014, art. 6º, inciso VI. Eventuais alterações realizadas ao longo da sua vigência também deverão ser aprovadas pelas mesmas instâncias.

1.2. Acompanhamento da execução do PDTI

O monitoramento da execução do PDTI será feito trimestralmente, nas Reuniões de Acompanhamento Tático (RAT), por meio do indicador **Índice de Execução do PDTI**, cuja ficha de detalhamento está apresentada no Anexo I.

A revisão ordinária do plano será realizada no último trimestre do primeiro ano de execução, oportunidade na qual se avalia o ano que se encerra e se adequa o plano de ações à realidade apresentada para o ano seguinte, ou, de forma extraordinária, quando surgirem novos cenários que impactem significativamente a execução do plano.

2. Introdução

Segundo o Modelo de Gestão Integrada da Estratégia do CNMP (MGIE), o Plano Diretor é o planejamento tático das unidades do CNMP, desdobrado do Planejamento Estratégico do CNMP. Ele é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos das unidades do CNMP, visando a atender às necessidades da instituição para um período de dois anos.

Destaca-se que, no atual contexto das organizações públicas e privadas, é evidente a crescente relevância das ações de TI, pois elas auxiliam os processos de trabalho, colaboram para a eficiência das atividades, dão suporte à tomada de decisões, bem como favorecem a busca pela transparência e a proximidade com o destinatário dos serviços prestados.

Nesse sentido, uma área de TI, quer seja pela sua relevante contribuição para os processos de negócios das organizações ou pelo custo envolvido em sua operação, não pode prescindir de um planejamento permanente e criterioso. No âmbito da Administração Pública Federal (APF), o processo de planejamento, há muito, não pode ser tratado apenas como uma boa prática, mas sim como um princípio fundamental. O Decreto-Lei nº 200/67, em seu artigo 6º, assim dispõe:

> "*Art. 6º As atividades da Administração Federal obedecerão aos seguintes princípios fundamentais:*
> *I – **Planejamento**;*
> *II – Coordenação;*
> *III – Descentralização;*
> *IV – Delegação de Competência;*
> *V – Controle*".

Na mesma linha do mencionado Decreto-lei, os órgãos de controle, em especial o Tribunal de Contas da União (TCU), vêm recomendando, em diversos julgados, que órgãos da APF promovam ações com o objetivo de disseminar a importância do planejamento e implementem seus planos, principalmente aqueles relacionados à área de TI. Dentre esses, um instrumento de planejamento de nível tático, como o PDTI, tem sido considerado indispensável.

O CNMP já se pronunciou mais de uma vez sobre o tema. A Resolução CNMP nº 70/2011, quando trata das competências de um Comitê Estratégico de TI, dispõe:

> "*Art. 5º Compete ao Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação:*
> *(...)*
> *II – Aprovar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Instituição*".

A Resolução CNMP nº 102/2013, por sua vez, assim conceitua um PDTI:

> *"Art.2º Para fins desta Resolução, considera-se:(…)*
> *XVII – Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI: instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação, aprovado pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI, que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação do Órgão por um determinado período".*

Percebe-se, pelos normativos citados, que o CNMP considera a existência de um PDTI não como um objetivo a ser alcançado, mas sim, como uma realidade presente.

3. Termos e abreviaturas

Termo ou Abreviatura	Definição
Ação	Conjunto de iniciativas e projetos de nível tático com resultados alinhados à estratégia do CNMP.
Acordo de Nível de Serviço	Acordo documentado entre um prestador de serviço e o seu cliente/usuário, no qual se pactua o nível de qualidade da prestação do serviço.
Ambientes legados	Ambiente operacional de TI em produção, suportado por ativos e/ou tecnologias obsoletas ou em desuso na instituição.
APF	Administração Pública Federal.
ASCOM	Assessoria de Comunicação Social e Cerimonial do CNMP.
ASPTI	Assessoria de Políticas de TI da STI do CNMP.
BI	*Business Intelligence*.
Business Intelligence	Conjunto de teorias, métodos, processos e tecnologias de coleta, organização e análise, que transformam uma grande quantidade de dados brutos em informação útil para suporte à tomada de decisões.
Catálogo de Serviços de TI	É um catálogo com informações sobre todos os serviços de TI prestados em uma instituição.
CGCE	Comitê de Governança Corporativa e da Estratégia do CNMP.
CNMP	Conselho Nacional do Ministério Público.
Disponibilidade	Propriedade de que um ativo de tecnologia informação esteja acessível e pronto para ser utilizado, conforme previamente definido.
Gestão de Configuração	Processo de manutenção de informação completa e atualizada dos ativos de tecnologia da informação em uso na instituição.
Gestão de Mudanças	Processo de controle e planejamento de mudanças no ambiente operacional de tecnologia da informação de uma instituição.
Gestão de Nível de Serviço	Processo de definição e acompanhamento dos acordos de nível de serviço estabelecidos.
Gestão de TI	Conjunto de processos realizados pelas áreas de tecnologia da informação visando ao planejamento e à execução das atividades de prestação de serviços de TI.
Governança Corporativa	"*Governança Corporativa é o sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre proprietários, Conselho de Administração, Diretoria e órgãos de controle. As boas práticas de Governança Corporativa convertem princípios em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor da organização, facilitando seu acesso a recursos e contribuindo para sua longevidade.*" (IBGC).
Governança de TI	"*Governança de TI é o conjunto estruturado de políticas, normas, métodos e procedimentos destinados a permitir à alta administração e aos executivos o planejamento, a direção e o controle da utilização atual e futura de tecnologia da informação, de modo a assegurar, a um nível aceitável de risco, eficiente utilização de recursos, apoio aos processos da organização e alinhamento estratégico com objetivos desta última. Seu objetivo, pois, é garantir que o uso da TI agregue valor ao negócio da organização.*" (Ministro Aroldo Cedraz - Voto do Ministro Relator – Acórdão 2.308/2010 – Plenário do TCU).
GUT	Técnica de priorização baseada na multiplicação de notas atribuídas aos quesitos *gravidade*, *urgência* e *tendência*.
IBGC	Instituto Brasileiro de Governança Corporativa.

Termo ou Abreviatura	Definição
iGovTI	Índice de Governança de TI do TCU.
Incidente	Evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade.
Indicador	Instrumento de medição do alcance de um objetivo.
Mapa Estratégico	Representação gráfica da estratégia de uma instituição, através de objetivos relacionados entre si e distribuídos em dimensões (perspectivas).
Meta	Resultado pretendido para a medição de um indicador.
MGIE	Modelo de Gestão Integrada da Estratégia do CNMP.
NGS	Núcleo de Gestão de Sistemas da STI do CNMP.
NST	Núcleo de Suporte Técnico da STI do CNMP.
Objetivo de Contribuição	Objetivo de nível tático que contribui para o alcance de um objetivo estratégico relacionado.
Objetivo Estratégico	Objetivo definido por uma instituição para o cumprimento de sua missão e para o alcance de sua visão de futuro.
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação.
PE-CNMP	Plano Estratégico do Conselho Nacional do Ministério Público.
PEI	Planejamento Estratégico Institucional.
Plano de Gestão	Instrumento de planejamento anual que consolida as ações, vinculadas à estratégia, com ou sem impacto orçamentário, a serem executadas ao longo do ano pelas unidades do CNMP.
Plano Diretor de Tecnologia da Informação	"*Instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação, aprovado pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI, que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação do Órgão por um determinado período*" (inciso XVII, do art. 2º, da Resolução CNMP nº 102/2013).
PMBOK	*Project Management Body of Knowledge* – guia de boas práticas em gestão de projetos.
Política	Instruções claras e documentadas que norteiam as decisões tomadas dentro de uma instituição.
Portfólio	Agrupamento de ações com atributos comuns.
Processo	Conjunto sequencial e particular de atividades com objetivo comum.
RAT	Reunião de Acompanhamento Tático do CNMP.
SAT	Serviço de Atendimento ao Usuário da STI do CNMP.
Serviço de TI	Resultado da união de pessoas, processos e produtos agrupados para entregar valor aos clientes e auxiliar no desempenho de suas funções.
SETI	Subcomitê Estratégico de Tecnologia da Informação do CNMP.
SGE	Secretaria de Gestão Estratégica do CNMP
SIP	Serviço de Infraestrutura e Produção da STI do CNMP
SSI	Serviços de Sistemas Internos da STI do CNMP
SSN	Serviços de Sistemas Nacionais da STI do CNMP
STI	Secretaria de Tecnologia da Informatização do CNMP
SWOT	Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças (do inglês Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats).
Tecnologia da Informação	Engloba todos os recursos necessários para adquirir, processar, armazenar e disseminar informações.
TI	Tecnologia da Informação
TCU	Tribunal de Contas da União

Tabela 1 - Relação de termos e abreviaturas

4. Documentos de referência

Documento	Descrição
Ata da 22ª Sessão Ordinária de 2014 do Plenário do CNMP	Ata da 22ª Sessão Ordinária do Plenário do CNMP, na qual foi aprovada a extensão da vigência do Planejamento Estratégico do CNMP até 31 de dezembro de 2017.
Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967	Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.
Guia de Elaboração de PDTI do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação - SISP	Guia de elaboração de planos táticos de tecnologia da informação adotado no poder executivo federal.
Planejamento Estratégico do Conselho Nacional do Ministério Público 2010-2015	Documento que contém o planejamento estratégico do CNMP para o período de 2010 a 2015.
Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2015	Documento que contém o planejamento tático da STI para o ano de 2015.
Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Ministério Público Federal 2014/2015	Documento que contém o planejamento tático da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério Público Federal para o biênio 2014/2015.
Portaria CNMP-PRESI nº 160, de 29 de julho de 2014	Institui, em substituição ao Comitê de Agenda, o Comitê de Governança Corporativa e da Estratégia, bem como os Subcomitês Estratégicos de Tecnologia da Informação e de Gestão de Pessoas do Conselho Nacional do Ministério Público e dá outras providências.
Portaria CNMP-PRESI nº 204, de 15 de julho de 2013	Dispõe sobre as competências das unidades que compõem a estrutura organizacional do CNMP e sobre as atribuições dos dirigentes subordinados à Presidência do CNMP.
Resolução CNMP nº 70, de 15 de junho de 2011	Estabelece as diretrizes básicas para a instituição do Comitê Estratégico de Tecnologia no âmbito do Ministério Público e dá outras providências.
Resolução CNMP nº 102, de 23 de setembro de 2013	Disciplina no âmbito do Ministério Público Brasileiro, procedimentos relativos à contratação de soluções de Tecnologia da Informação.

5. Planejamento estratégico do CNMP

No ano de 2010, o CNMP publicou a obra "Planejamento Estratégico. Conselho Nacional do Ministério Público. 2010-2015.", resultado do primeiro ciclo de planejamento estratégico da Instituição. Posteriormente, em sua 22ª Sessão Ordinária, realizada em 17 de novembro de 2014, o plenário do CNMP aprovou a extensão da vigência do Plano Estratégico do CNMP (PE-CNMP) até 31 de dezembro de 2017.

5.1. Mapa estratégico

Nos termos do PE-CNMP, o mapa estratégico é o documento que "*aponta, por intermédio de um conjunto de objetivos estratégicos equilibrados em diversas perspectivas, interligados por relações de causa e efeito e gerenciados por indicadores, a forma pela qual ativos intangíveis da organização produzem resultados tangíveis*" (PE-CNMP, p. 27). O mapa representa graficamente e de maneira estruturada, os principais elementos do PE-CNMP - sua visão, sua missão, seus valores e seus objetivos estratégicos.

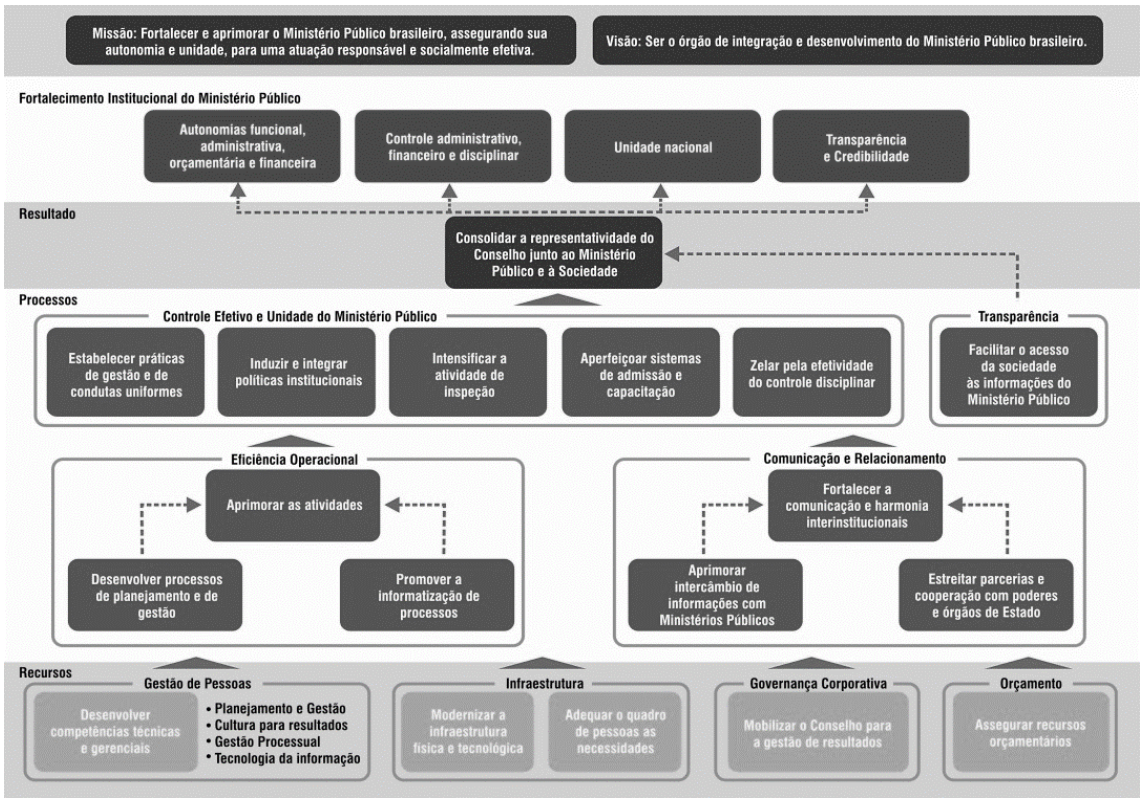

Figura 2 - Mapa estratégico do CNMP

5.2. Objetivos estratégicos

Os objetivos estratégicos, conforme conceituados no PE-CNMP, "*são os fins a serem perseguidos pela organização para o cumprimento de sua missão institucional e o alcance de sua visão de futuro. Constituem o elo entre as diretrizes de uma organização e seu referencial estratégico. Traduzem, consideradas as demandas e expectativas dos clientes, os desafios a serem enfrentados pela organização num determinado período*" (PE-CNMP, p.17).

O mapa estratégico do CNMP contém 22 (vinte e dois) objetivos estratégicos, dois quais 6 (seis) estão relacionados direta ou indiretamente à área de TI:

Objetivo 21 - Mobilizar o Conselho para a gestão de resultados

Fazer com que os membros do Conselho Nacional do Ministério Público se posicionem, perante o próprio Conselho e toda a sociedade, proporcionando a implantação de melhores práticas de gestão, avaliação e prestação de contas, visando garantir a otimização de recursos e o alinhamento com o Planejamento Estratégico do Conselho.

Objetivo 19 - Modernizar a infraestrutura física e tecnológica

Assegurar a disponibilização de instalações e equipamentos em conformidade com as necessidades estabelecidas pelo Conselho Nacional do Ministério.

Objetivo 14 - Promover a informatização de processos

Mapear as rotinas e implantar soluções que garantam clareza, automatização e otimização de trabalho do Conselho Nacional do Ministério Público.

Objetivo 13 - Desenvolver processos de planejamento e gestão

Desenvolver processos e melhores práticas de gestão no Conselho Nacional do Ministério Público, de acordo com as melhores práticas da Administração Pública.

Objetivo 12 – Aprimorar as atividades

Garantir que as atividades de rotina das áreas do Conselho Nacional do Ministério Público sejam continuamente avaliadas e aprimoradas, visando sua permanente evolução e proporcionando uma maior eficiência e rapidez.

Objetivo 6 – Estabelecer práticas de gestão e condutas uniformes

Induzir a implantação das melhores práticas de gestão no Ministério Público e a uniformidade de procedimentos.

6. Avaliação do PDTI 2015

A STI elaborou o plano diretor de 2015 com apenas um ano de vigência. Essa opção justificou-se pela intenção da Secretaria de Gestão Estratégica do CNMP de realizar projeto de elaboração de planos diretores em 2016, para todo o Conselho, no qual a STI, pela experiência acumulada, seria tratada como unidade piloto. Reforçou ainda essa decisão, o fato de que o plenário estendeu a vigência do PE-CNMP até 2017, coincidindo seu término com o da vigência do presente plano tático de TI.

As iniciativas e projetos programados para 2015 e registrados no sistema de gestão de projetos utilizado no CNMP totalizaram 61 (sessenta e um). Desde total, até o dia 10/12/2015, 28 (vinte e oito) foram concluídos, 9 (nove) foram suspensos, 10 (dez) estavam em dia, 13 (treze) estavam atrasados e 1 (um) foi cancelado. 12 (doze) ações previstas para 2015 estão incorporadas no planejamento de 2016, das quais 5 (cinco) já previam, originalmente, datas de término em 2016.

A suspensão de iniciativas e projetos deveu-se principalmente à falta de definição de requisitos pelas áreas demandantes, o que expõe a necessidade de uma melhor integração entre as áreas e de um planejamento mais detalhado antes da transformação de demandas em ações no PDTI.

Os atrasos verificados na conclusão de iniciativas e projetos reforçam a dificuldade da Secretaria em estimar com precisão a sua capacidade de trabalho, notadamente decorrente da carga imposta pelas atividades rotineiras e do surgimento de demandas não previstas no momento de elaboração do PDTI. Ademais, a falta de pessoal e a posterior necessidade de treinar os novos servidores também prejudicaram a execução do plano.

O orçamento programado para 2015 totalizou R$ 3.781.902,91 (três milhões, setecentos e oitenta e um mil, novecentos e dois reais e noventa e um centavos). Este valor foi reduzido na ocasião da segunda reprogramação orçamentária para R$ 3.549.057,89 (três milhões, quinhentos e quarenta e nove mil, cinquenta e sete reais e oitenta e nove centavos), e posteriormente para R$ 2.774.457,00, em razão da adequação do orçamento ao preço de referência de procedimento licitatório. Da dotação final aprovada, R$ 2.131.598,66 foram empenhados e R$ 964.907,61 foram liquidados até 31/12/2015.

7. A Secretaria de Tecnologia da Informatização

A Secretaria de Tecnologia da Informatização (STI) tem por objetivos atuar no planejamento, na execução, no acompanhamento das ações relativas à TI, bem como manter a infraestrutura e serviços de TI necessários ao funcionamento do CNMP. Destacam-se entre essas atribuições, a gestão dos recursos orçamentários e materiais de TI, o investimento no constante aprimoramento e manutenção dos ativos de TI, o desenvolvimento de novas aplicações, a sustentação de aplicações e serviços existentes e o atendimento aos usuários dos recursos de TI do Conselho.

7.1. Atribuições da STI

As atribuições da STI estão estabelecidas na portaria CNMP-PRESI nº 204, de 15/07/2013:

> *Art. 47. À Secretaria de Tecnologia da Informatização compete:*
>
> *I - planejar, coordenar, orientar, controlar e supervisionar as atividades relacionadas à tecnologia da informação do CNMP;*
>
> *II – propor políticas, acordos de cooperação, normas, procedimentos ou instrumentos congêneres relativos à tecnologia da informação de acordo com diretrizes estabelecidas pelo CNMP;*
>
> *III - promover a adoção das boas práticas de governança da tecnologia da informação a serem adotadas pelo CNMP em conformidade com normativos da instituição e demais órgãos de controle da Administração Pública Federal;*
>
> *IV - implementar e administrar a Política de Segurança da Informação do CNMP;*
>
> *V - disseminar e incentivar o uso da tecnologia da informação como instrumento estratégico de melhoria do desempenho institucional;*
>
> *VI - propor, acompanhar e executar proposta orçamentária do CNMP referentes aos investimentos em tecnologia da informação;*
>
> *VII - apoiar as unidades requisitantes de contratação, bem como os fiscais de contratos, no planejamento, na elaboração do termo de referência e na gestão contratual de bens e serviços de tecnologia da informação de que o CNMP necessite; e*
>
> *VIII - desenvolver outras atividades inerentes às suas atribuições determinadas pela autoridade superior.*

7.2. Estrutura organizacional da STI

A STI atualmente é formada por dois Núcleos e uma Assessoria. A estrutura da área de TI apresenta uma divisão clássica, com um núcleo responsável pelo desenvolvimento e a sustentação de sistemas e o outro voltado para a manutenção da infraestrutura e o suporte aos usuários.

A estrutura atual da STI está apresentada na figura a seguir:

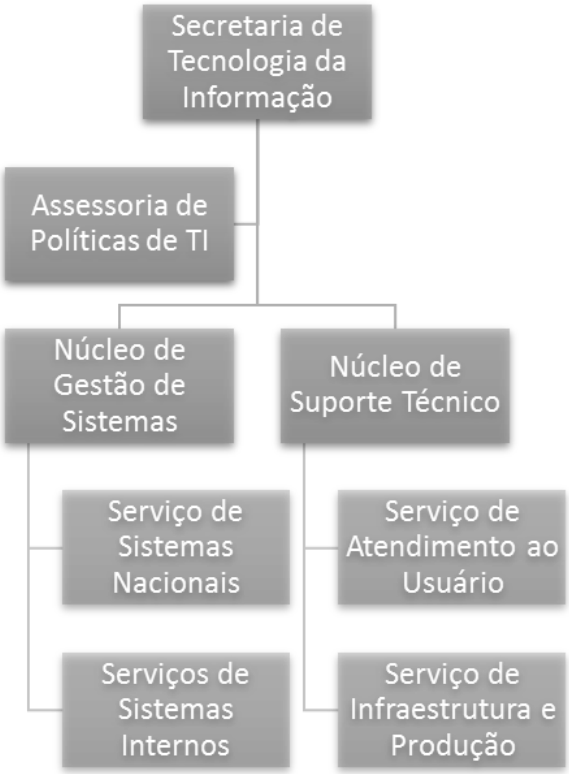

Figura 3 - Organograma atual da STI

O PDTI 2015 apresentou uma proposta de nova estrutura para a STI. Para que as mudanças fossem efetivadas, era necessária a aprovação do Projeto de Lei nº 7.921/2014, que alterava a estrutura do CNMP e criava novos cargos e funções. Embora aprovado pelo Congresso Nacional, houve veto da Presidência da República, inviabilizando a reestruturação pretendida.

7.3. Principais atribuições e atividades da STI

As principais atribuições e atividades da STI foram agrupadas em categorias denominadas eixos de atuação. São eles:

Apoio aos Processos de Negócio

Desenvolvimento de sistemas e soluções para agregar valor aos processos de trabalho das diversas áreas do CNMP.

Governança e Gestão

Ações voltadas para a boa governança e o aprimoramento da gestão de TI.

Modernização da Infraestrutura Tecnológica

Atualização permanente da infraestrutura de TI, mantendo-a preparada para as necessidades do CNMP.

Promoção da Segurança da Informação

Promoção da segurança da informação nos meios de tecnologia da informação.

Sustentação do Ambiente Computacional

Atividades cotidianas para manutenção do ambiente operacional.

Os eixos de atuação deverão ser considerados na proposição de uma nova estrutura para a STI, especialmente aqueles que encontram reflexos no mapa estratégico do CNMP, e posicionam a área de TI como provedora de soluções que agregam valor aos processos de trabalho da Instituição.

7.4. Recursos humanos

O quadro de servidores da STI é composto, atualmente, por 22 analistas e 5 técnicos. Após as nomeações decorrentes do 1º Concurso Público para provimento de cargos de Analista e Técnico do CNMP, realizado no ano de 2015, a Secretaria recebeu sete analistas de tecnologia da informação e dois técnicos administrativos. Do total de analistas de tecnologia da informação nomeados, cinco foram lotados no Núcleo de Gestão de Sistemas e dois no Núcleo de Suporte Técnico. Os demais novos servidores, juntamente com o Assessor de Políticas de TI, passaram a compor um grupo dedicado à gestão e à governança de TI, concentrando, na medida do possível, todas as funções de planejamento, acompanhamento, gestão contratual, gestão orçamentária e demais atividades de apoio ao Secretário de TI. Trata-se de uma iniciativa no sentido de reforçar os processos de gestão na Secretaria, sem onerar demasiadamente os analistas e técnicos de tecnologia da informação.

Atualmente, a disposição dos servidores na TI é a seguinte:

Lotação	Analista	Técnico	Total
Secretaria de Tecnologia da Informatização[1]	1	-	1
Assessoria de Políticas de Tecnologia da Informação	1	2	3
Núcleo de Gestão de Sistemas	1	-	1
Serviço de Sistemas Nacionais	3	-	3
Serviço de Sistemas Internos	10	-	10
Núcleo de Suporte Técnico[1]	-	1	1
Serviço de Atendimento ao Usuário	1	2	3
Serviço de Infraestrutura e Produção	5	-	5
Total	**22**	**5**	**27**

[1] Cargos ocupados por servidores efetivos requisitados do MPF.

Tabela 2 - Servidores em exercício na STI em janeiro/2016

8. Diagnóstico

A etapa de diagnóstico foi baseada em uma análise de cenário, apoiada pela metodologia SWOT, que procura identificar as forças (*strengths*), fraquezas (*weaknesses*), oportunidades (*opportunities*) e ameaças (*threats*) de uma unidade organizacional, sob a ótica dos seus integrantes.

Conforme preconiza a metodologia, foram levantadas forças e fraquezas do ambiente interno e oportunidades e ameaças do ambiente externo. A unidade organizacional em análise era a STI e, portanto, considerou-se como ambiente externo todas as instâncias fora do controle direto da Secretaria.

Figura 4 - Exemplo de matriz SWOT

8.1. Construção da matriz SWOT da STI

A construção da matriz SWOT da STI foi realizada em oficinas de trabalho, com a participação de 22 (vinte e dois) servidores da Secretaria, divididos em dois grupos. Cada participante de um grupo fez a sua proposta de itens que considerava importantes para todos os quadrantes da matriz SWOT. Posteriormente, foram debatidos os itens apresentados e consolidada a matriz do grupo. As matrizes dos dois grupos foram unidas em uma só.

FORÇAS	FRAQUEZAS
➢ *Relevância dos serviços prestados pela STI para a continuidade dos trabalhos do órgão.* ➢ *Quadro de servidores com competências adequadas às necessidades.* ➢ *Capacitação contínua dos servidores.* ➢ *Infraestrutura tecnológica adequada.* ➢ *Equipe comprometida com o trabalho.* ➢ *Capacidade da STI de entender os problemas e apresentar soluções.* ➢ *Estrutura física adequada.* ➢ *Soluções de apoio à atividade finalística do CNMP.* ➢ *Bom relacionamento intrassetorial.* ➢ *Oxigenação do capital humano com a entrada de novos servidores por meio do 1º Concurso realizado em 2015.*	➢ *Ausência de definição, padronização e institucionalização de processos de trabalho.* ➢ *Tamanho da equipe insuficiente em relação à demanda de trabalho.* ➢ *Falta de comprometimento com os objetivos estabelecidos no planejamento.* ➢ *Imagem e posicionamento institucional da STI.* ➢ *Desmotivação dos servidores.* ➢ *Distribuição inadequada da carga de trabalho.* ➢ *Comunicação inadequada dos resultados e serviços prestados pela STI.* ➢ *Mensuração ineficiente em relação à força de trabalho necessária com sustentação / manutenção.* ➢ *Comunicação interna deficiente.* ➢ *Falta de proatividade.* ➢ *Estrutura organizacional da STI.*
OPORTUNIDADES	**AMEAÇAS**
➢ *Apoio da alta administração.* ➢ *Disponibilidade orçamentária, incluindo a destinada à capacitação.* ➢ *Perspectiva de restruturação do quadro de pessoal e melhoria do plano de cargos e salários.* ➢ *Fortalecimento e aprimoramento dos processos de planejamento e governança.* ➢ *Concurso vigente com a possibilidade de reposição/incremento do quadro de pessoal.* ➢ *Possibilidade de terceirização/contratação de serviços de TI.* ➢ *Reconhecimento do CNMP perante à sociedade.* ➢ *Recondução do PGR, garantindo a continuidade da atual gestão.*	➢ *Alta rotatividade de servidores.* ➢ *Demanda desproporcional em relação ao tamanho da equipe.* ➢ *Demandas externas não planejadas.* ➢ *Decisões externas que impactam a TI sem o envolvimento da Secretaria.* ➢ *Defasagem salarial.* ➢ *Descumprimento contratual habitual por parte dos fornecedores.* ➢ *Descontinuidade das políticas de gestão.* ➢ *Ausência ou descumprimento de normas institucionais.* ➢ *Tamanho da equipe insuficiente em relação à demanda de trabalho.* ➢ *Ausência de regulamentações específicas para a TI, tais como horas extras, sobreaviso e teletrabalho.* ➢ *Preterição da STI na distribuição de funções e cargos comissionados.* ➢ *Ataques externos.* ➢ *Desconhecimento das regras de negócio pelas áreas demandantes.* ➢ *Descentralização de recursos de TI não alinhada às diretrizes da STI.* ➢ *Alto custo dos processos de controle interno.* ➢ *Conjuntura econômica e política.*

Tabela 3 - Matriz SWOT da STI

Vinte servidores da STI participaram da priorização dos itens propostos, como “pouco importante” (nota 1), “importante” (nota 2) ou “muito importante” (nota 3). As médias das notas dos itens de todos os fatores da matriz SWOT foram correlacionadas entre si, resultando em uma pontuação maior para a combinação de forças com oportunidades, o que torna a estratégia de **desenvolvimento** como a mais adequada para a STI, segundo a metodologia.

Figura 5 - Resultado da análise SWOT

8.2. Considerações sobre a matriz SWOT

A matriz SWOT da STI contém dez forças. Após a priorização, o item de maior importância foi "*Relevância dos serviços prestados pela STI para a continuidade dos trabalhos do órgão*", o que destaca a importância do trabalho de apoio aos processos de negócio que a TI desempenha no Conselho. A equipe entendeu que os serviços prestados perpassam toda a estrutura da Casa e colaboram para que o Conselho como um todo funcione a contento, conforme observa-se na força "*Soluções de apoio à atividade finalística do CNMP*".

Uma temática muito presente em toda a matriz foi recursos humanos. Nas forças registram-se "*Quadro de servidores com competências adequadas às necessidades*", "*Capacitação contínua dos servidores*", "*Capacidade da STI de entender os problemas e apresentar soluções*" e "*Equipe comprometida com o trabalho*". Contudo, no grupo das fraquezas, mencionou-se o "*Tamanho da equipe insuficiente em relação à demanda de trabalho*". No grupo das ameaças, constou "*Alta rotatividade de servidores*", além de "*Demanda desproporcional com relação ao tamanho da equipe*" e "*Defasagem salarial*". Conclui-se que, no tocante aos recursos humanos, há equipe

qualificada e treinada, contudo, insuficiente. O incremento da força de trabalho e uma nova estrutura organizacional, mais compatível com a realidade das atividades desenvolvidas, também foram elencados.

Quanto ao ambiente de trabalho, os servidores afirmaram que há um "*Bom relacionamento intrassetorial*", mas indicaram a fraqueza "*Comunicação interna deficiente*". A percepção de que os setores, apesar de coesos e funcionais, não se relacionam de forma apropriada, salienta a necessidade de um fluxo de informações mais eficiente dentro da Secretaria. Melhorias na comunicação interna otimizariam o fluxo de trabalho e colaborariam no clima organizacional da Secretaria como um todo. Nesse contexto, o mapeamento de processos também pode trazer bons resultados, pois propicia que a equipe possua um maior conhecimento sobre as atividades realizadas na Secretaria, além de evitar a sobreposição de esforços e os atritos que podem surgir da indefinição de tarefas e responsabilidades.

O tópico "comunicação" reaparece nas fraquezas (ao todo, foram apresentadas onze fraquezas). "*Comunicação inadequada dos resultados e serviços prestados pela TI*", "*Imagem e posicionamento institucional da STI*" e o já citada "*Comunicação interna deficiente*" foram levantadas pelos participantes da oficina. A percepção dos servidores é de que as demais áreas do Conselho não têm um entendimento adequado sobre o trabalho realizado pela Secretaria. O desconhecimento dos processos de trabalho e das entregas realizadas prejudica a imagem do setor perante o Conselho. Uma divulgação adequada pode contribuir para a valorização da TI e, consequentemente, dos servidores.

Ainda sobre comunicação, tem-se a oportunidade "*Reconhecimento do CNMP perante a sociedade*". O fortalecimento do Conselho como um todo, resultaria em benefícios em todas as unidades da Casa, inclusive a TI.

Quanto aos fatores externos, foram identificadas oito oportunidades e dezesseis ameaças. A oportunidade que ganhou maior peso foi "*Apoio da alta administração*", seguida de "*Disponibilidade orçamentária, incluindo a destinada à capacitação*". Neste ponto, evidencia-se a importância do envolvimento da alta administração nas questões afetas à TI. Por outro lado, "*Descontinuidade das políticas de gestão*" e "*Decisões externas que impactam a TI sem o envolvimento da Secretaria*" foram apresentadas como ameaças à STI.

Tópicos relacionados à governança de TI também se destacaram. A questão do planejamento apresentou-se como uma fraqueza, uma oportunidade e uma ameaça, o que demonstra que os esforços depreendidos na construção coletiva deste PDTI são fundamentais. Nas fraquezas constou "*Falta de comprometimento com os objetivos estabelecidos no planejamento*"; já nas

oportunidades surgiu "*Fortalecimento e aprimoramento dos processos de planejamento e governança*". Observa-se que a cultura do planejamento ainda é incipiente. Por mais que a elaboração de PDTI não seja uma novidade na Secretaria, ainda não há um forte envolvimento de toda a equipe. Essa condição é crucial para a concretização das ações propostas.

Ainda sobre governança, foi identificada a ameaça "*Descumprimento contratual habitual por parte dos fornecedores*", o que indica a necessidade de fortalecimento dos processos de gestão contratual. Ademais, nas fraquezas há "*Ausência de definição, padronização e institucionalização de processos de trabalho*", que denota a necessidade de mapeamento dos processos da Secretaria. Conforme mencionado anteriormente, o mapeamento de processos pode gerar diversos benefícios, como facilitar a comunicação entre os setores, contribuir para a divulgação dos trabalhos da STI junto às demais unidades do Conselho, além de aumentar a produtividade e a previsibilidade do trabalho desenvolvido.

9. Objetivos de Contribuição

Os objetivos de contribuição da STI foram definidos a partir de dois insumos principais: a análise dos resultados da matriz SWOT e o mapa estratégico do CNMP. Por meio dos seus objetivos de contribuição, a Secretaria expõe como pretende atuar para o alcance dos objetivos estratégicos do Conselho. Foram definidos cinco objetivos de contribuição.

1. Prover soluções de TI que agreguem valor aos processos de negócio do CNMP

O objetivo de contribuição compreende o desenvolvimento e a sustentação de soluções, incluindo sistemas de informação e serviços de tecnologia da informação, bem como a prospecção de tecnologias voltadas para o aprimoramento das atividades institucionais.

2. Aperfeiçoar a gestão e a governança de TI

Fortalecimento da cultura do planejamento e do monitoramento das ações para o alcance dos resultados esperados com o menor consumo de recursos.

3. Assegurar a infraestrutura necessária às atividades do CNMP

Atualização permanente da infraestrutura de tecnologia da informação, garantindo níveis de desempenho e de capacidade compatíveis com as necessidades do CNMP.

4. Promover a segurança da informação nos meios de tecnologia da informação

Proteção das informações armazenadas e processadas pelos meios de tecnologia da informação e preservação da integridade dos sistemas de informação utilizados no CNMP.

5. Aprimorar os processos de comunicação da STI

Adoção de processos mais eficientes de comunicação interna para melhoria do fluxo de trabalho da STI, bem como de comunicação externa para favorecer a integração com as demais unidades do CNMP.

Segue abaixo um quadro que relaciona os objetivos de contribuição apresentados com os respectivos objetivos estratégicos do CNMP.

Objetivos de contribuição da STI	Objetivos Estratégicos do CNMP
1. Prover soluções de TI que agreguem valor aos processos de negócio do CNMP.	*12. Aprimorar atividades.* *14. Promover a informatização de processos.*
2. Aperfeiçoar a gestão e a governança de TI.	*6. Estabelecer práticas de gestão e de condutas uniformes.* *12. Aprimorar atividades.* *13. Desenvolver processos de planejamento e de gestão.* *21. Mobilizar o Conselho para a gestão de resultados.*
3. Assegurar a infraestrutura necessária às atividades do CNMP.	*19. Modernizar a infraestrutura física e tecnológica.*
4. Promover a segurança da informação nos meios de tecnologia da informação.	*13. Desenvolver processos de planejamento e de gestão.*
5. Aprimorar os processos de comunicação da STI.	*12. Aprimorar atividades.*

Tabela 4 - Relação entre os objetivos de contribuição e os objetivos estratégicos

10. Indicadores e Metas

10.1. Indicadores Táticos

A STI definiu indicadores e metas para monitoramento de seus objetivos de contribuição. Em conformidade com as melhores práticas, optou-se, preferencialmente, por indicadores que atendessem aos requisitos de disponibilidade (fácil acesso para coleta), simplicidade (baixo custo de obtenção), estabilidade (possibilidade de formação de série histórica), rastreabilidade (facilidade na identificação da origem dos dados), representatividade, confiabilidade e sensibilidade (capacidade de captar alterações ao longo do tempo).

Objetivos de Contribuição	Indicadores
1. Prover soluções de TI que agreguem valor aos processos de negócio do CNMP	Índice de utilização do BI
2. Aperfeiçoar a gestão e a governança de TI	Índice de mapeamento dos processos da STI
	Percentual de execução do orçamento de TI
3. Assegurar a infraestrutura necessária às atividades do CNMP	Tempo médio de utilização no parque computacional – infraestrutura
	Tempo médio de utilização no parque computacional – usuário final
4. Promover a segurança da informação nos meios de tecnologia da informação	Índice de incidentes de segurança
	Índice de disponibilidade dos serviços
5. Aprimorar os processos de comunicação da STI	Índice de satisfação dos usuários
	Número de divulgações das ações da STI

Tabela 5 - Indicadores dos objetivos de contribuição

Para melhor compreensão do escopo de cada um dos indicadores, bem como para apresentação das metas estipuladas e demais informações relevantes, há uma ficha detalhada para cada indicador no Anexo I do presente plano.

10.2. Indicadores Estratégicos

Além dos indicadores táticos, definidos para acompanhar os objetivos de contribuição apresentados neste plano, a STI é responsável por três indicadores estratégicos do CNMP.

Objetivos Estratégicos	Indicadores
14. Promover a informatização de processos	Desenvolvimento e implantação do processo eletrônico
19. Modernizar a infraestrutura física e tecnológica	Estruturação do parque tecnológico
	Satisfação do usuário com as soluções de TI

Tabela 6 - Indicadores estratégicos sob a responsabilidade da STI

No Anexo II há uma ficha detalhada para cada indicador estratégico sob a responsabilidade da STI.

11. Portfólio de ações

As ações declaram como os objetivos de contribuição serão perseguidos e traçam as estratégias a serem implantadas em cada campo de atuação. Cada ação será pormenorizada em iniciativas e/ou projetos, que constarão dos planos de gestão da STI dos anos de 2016 e 2017.

Objetivo de Contribuição	Ações	Início e Término
Prover soluções de TI que agreguem valor aos processos de negócio do CNMP	Automatizar os processos de trabalho da área fim	07/01/2016 a 19/12/2017
	Automatizar os processos de trabalho da área meio	07/01/2016 a 19/12/2017
	Fortalecer a utilização das ferramentas de apoio à decisão	07/01/2016 a 16/12/2016
Aperfeiçoar a gestão e a governança de TI	Implantar a gestão de configuração	04/07/2016 a 16/12/2016
	Apresentar estudo sobre jornada de trabalho na STI	01/07/2016 a 30/09/2016
	Rever e propor normativos de TI	07/01/2016 a 19/12/2017
	Implantar a gestão de nível de serviço	07/01/2016 a 30/06/2016
	Mapear processos da STI[1]	07/01/2016 a 19/12/2017
	Implantar gestão de mudanças	04/03/2016 a 30/09/2016
	Implantar terceirização de serviços de TI	07/01/2016 a 30/06/2016
Assegurar a infraestrutura necessária às atividades do CNMP	Atualizar os ambientes legados[1]	04/04/2016 a 16/12/2016
	Implantar o serviço de videoconferência no âmbito do CNMP	07/01/2016 a 29/04/2016
	Manter e aprimorar o parque tecnológico	07/01/2016 a 30/06/2017
	Manter e aprimorar os serviços e soluções de TI	07/01/2016 a 16/12/2016
Promover a segurança da informação nos meios de tecnologia da informação	Atualizar os ambientes legados[1]	04/04/2016 a 16/12/2016
	Implantar serviço de monitoramento contínuo	04/04/2016 a 30/09/2016
	Capacitar os servidores da STI	07/01/2016 a 16/12/2016

Objetivo de Contribuição	Ações	Início e Término
Aprimorar os processos de comunicação da STI	Implantar processo de avaliação de satisfação do usuário	07/01/2016 a 31/03/2016
	Divulgar ações da STI	07/01/2016 a 19/12/2017
	Mapear processos da STI[1]	07/01/2016 a 19/12/2017

[1] Ações atendem a mais de um objetivo de contribuição.

Tabela 7 - Ações por objetivo de contribuição

11.1 Descrição e priorização das ações

As ações propostas foram submetidas a uma técnica de priorização denominada GUT, na qual, para cada ação, a equipe da STI atribuiu notas de 1 a 5 para os quesitos gravidade, urgência e tendência; onde:

- **Gravidade** é a intensidade do impacto que a não execução da ação pode causar no CNMP.
- **Urgência** é a pressão do tempo para realizar determinada ação.
- **Tendência** é o padrão de evolução da situação, caso a ação não seja executada. Representa o potencial de crescimento de um problema e a probabilidade de ele se tornar maior com o passar do tempo.

O resultado da multiplicação das notas dos quesitos representa a prioridade da ação no portfólio, onde as mais prioritárias são aquelas que obtiveram um resultado maior.

As ações "*Automatizar os processos de trabalho da área fim*", "*Automatizar os processos de trabalho da área meio*" e "*Fortalecer a utilização das ferramentas de apoio à decisão*" são as ações prioritárias sobre todas as demais, e concentram os projetos e iniciativas das áreas do Conselho nas quais há participação da STI. A priorização dessas ações será definida pelas instâncias de governança da Casa, a cada ciclo anual de elaboração do plano de gestão.

Ações	Descrição das Ações	GUT
Automatizar os processos de trabalho da área fim	Desenvolver ou adquirir sistemas necessários ao bom funcionamento das atividades realizadas pela área fim do Conselho.	-
Automatizar os processos de trabalho da área meio	Adquirir ou desenvolver sistemas necessários ao bom funcionamento das atividades realizadas pela área meio do Conselho.	-
Fortalecer a utilização das ferramentas de apoio à decisão	Ampliar o uso da ferramenta de *Business Intelligence* – BI do Conselho.	-
Implantar terceirização de serviços de TI	Terceirizar o atendimento ao usuário final e outros serviços elegíveis a fim de otimizar as atividades operacionais desempenhadas pela STI.	125

Ações	Descrição das Ações	GUT
Atualizar os ambientes legados	Promover a atualização de versão de ambientes tecnológicos que não possuam mais suporte técnico disponível.	100
Implantar o serviço de videoconferência no âmbito do CNMP	Disponibilizar o serviço de videoconferência, em atendimento à Resolução CNMP nº 128/2015.	40
Implantar a gestão de configuração	Controlar e monitorar a evolução da configuração do ambiente computacional do CNMP (versão de sistemas, equipamentos, entre outros).	36
Implantar serviço de monitoramento contínuo	Monitorar a disponibilidade dos serviços e ativos instalados no ambiente tecnológico do CNMP.	36
Manter e aprimorar o parque tecnológico	Manter o parque tecnológico atualizado e adequado às necessidades do CNMP.	36
Manter e aprimorar os serviços e soluções de TI	Manter e ampliar a oferta de serviços e soluções de TI.	36
Rever e propor normativos de TI	Realizar estudos e propor a criação e/ou atualização de normativos relacionados à TI.	36
Apresentar estudo sobre jornada de trabalho na STI	Realizar estudos para propor jornadas de trabalho adequadas para as peculiaridades das atividades de TI.	27
Capacitar os servidores da STI	Estabelecer plano de capacitação e monitorar a realização dos treinamentos ao longo do período de vigência do PDTI.	27
Implantar a gestão de nível de serviço	Implantar o catálogo de serviços, publicar e monitorar o acordo de nível de serviços acordado com os clientes da STI.	18
Implantar processo de avaliação de satisfação do usuário	Disponibilizar formulário de avaliação de satisfação do usuário com o atendimento de sua demanda registrada no sistema HelpDesk.	18
Mapear processos da STI	Definir o portfólio mínimo inicial de processos de trabalho da STI e mapear os de maior relevância para as atividades da Secretaria.	18
Implantar gestão de mudanças	Organizar e aprimorar a gestão das mudanças demandadas à STI.	12
Divulgar ações da STI	Estabelecer um fluxo de comunicação das atividades realizadas pela STI utilizando estratégia pré-estabelecida e canais disponibilizados pela ASCOM.	9

Tabela 8 - Descrição e prioridade das ações

12. Custos financeiros

Os custos financeiros elencados neste capítulo referem-se apenas ao exercício de 2016. Os valores correspondentes ao exercício de 2017 serão incluídos oportunamente, após a realização da programação orçamentária para o exercício.

Ação	Início e Término	Valor
Automatizar os processos de trabalho da área fim	*07/01/2016 a 16/12/2016*	R$ 1.500,00
Automatizar os processos de trabalho da área meio	*07/01/2016 a 16/12/2016*	-
Fortalecer a utilização das ferramentas de apoio à decisão	*07/01/2016 a 16/12/2016.*	-
Implantar a terceirização de serviços de TI	*07/01/2016 a 30/06/2016.*	R$ 150.000,00
Atualizar os ambientes legados	*04/04/2016 a 16/12/2016.*	-
Implantar o serviço de videoconferência no âmbito do CNMP	*07/01/2016 a 29/04/2016.*	R$ 80.000,00
Implantar a gestão de configuração	*04/07/2016 a 16/12/2016.*	-
Implantar o serviço de monitoramento contínuo	*04/04/2016 a 30/09/2016.*	-
Manter e aprimorar o parque tecnológico	*07/01/2016 a 30/06/2016.*	R$ 612.500,00
Manter e aprimorar os serviços e soluções de TI	*07/01/2016 a 16/12/2016.*	R$ 2.607.307,80
Rever e propor normativos de TI	*07/01/2016 a 19/12/2017.*	-
Apresentar estudo sobre jornada de trabalho na STI	*01/07/2016 a 30/09/2016.*	-
Capacitar os servidores da STI	*07/01/2016 a 16/12/2016.*	-
Implantar a gestão de nível de serviço	*07/01/2016 a 30/06/2016.*	-
Implantar o processo de avaliação de satisfação do usuário	*07/01/2016 a 31/03/2016.*	-
Mapear processos da STI	*07/01/2016 a 19/12/2017.*	-
Implantar gestão de mudanças	*04/03/2016 a 30/09/2016.*	-
Divulgar ações da STI	*07/01/2016 a 19/12/2017.*	-
	Total previsto para a execução das ações (A)	R$ 3.451.307,80
	Total na programação orçamentária 2016 (B)[1]	R$ 2.622.307,80
	Saldo (B-A)	- R$ 829.000,00

[1] Valores referentes à situação em janeiro de 2016.

Tabela 9 - Custos financeiros das ações em 2016

13. Gestão de Riscos

Segundo o *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), risco é um evento ou condição incerta que, se acontecer, tem um efeito positivo ou negativo para a organização. Para este PDTI, optou-se por analisar exclusivamente os riscos negativos, com o propósito de evitar o impacto destes sobre a execução das ações planejadas.

Para cada uma das ações foram elencados riscos que podem afetá-las diretamente. Em seguida, foram definidas medidas de prevenção, mitigação e contingência para cada um deles. As medidas de prevenção serão adotadas antes que o risco se materialize, afim de evitá-lo. As medidas de mitigação irão ser utilizadas caso a situação de risco se concretize, com o intuito de diminuir seu impacto para o CNMP. As medidas de contingência definem atitudes posteriores à concretização do risco, para que a ação não seja totalmente comprometida.

A tabela a seguir apresenta os riscos levantados e os responsáveis pela gestão de cada um, agrupados por ação, seguidos das respectivas medidas de prevenção, mitigação e contingência.

Automatizar os processos de trabalho da área fim	
Equipe insuficiente para atender às demandas / Coordenador do NGS	
Prevenção	Dimensionar a força de trabalho antes de iniciar novos projetos e iniciativas
Mitigação	Ajustar cronogramas dos projetos e iniciativas
Contingência	Submeter novos projetos ou iniciativas para priorização pelo SETI e aprovação pelo Secretário-Geral
Alocação de equipe em demandas não previstas / Coordenador do NGS	
Prevenção	Submeter novas demandas ao processo de inclusão no Plano de Gestão
Mitigação	Ajustar cronogramas dos projetos e iniciativas
Contingência	Submeter novos projetos ou iniciativas para priorização pelo SETI e aprovação pelo Secretário-Geral
Automatizar os processos de trabalho da área meio	
Equipe insuficiente para atender às demandas / Coordenador do NGS	
Prevenção	Dimensionar a força de trabalho antes de iniciar novos projetos e iniciativas
Mitigação	Ajustar cronogramas dos projetos e iniciativas
Contingência	Submeter novos projetos ou iniciativas para priorização pelo SETI e aprovação pelo Secretário-Geral
Alocação de equipe em demandas não previstas / Coordenador do NGS	
Prevenção	Submeter novas demandas ao processo de inclusão no Plano de Gestão
Mitigação	Ajustar cronogramas dos projetos e iniciativas
Contingência	Submeter novos projetos ou iniciativas para priorização pelo SETI e aprovação pelo Secretário-Geral
Problemas no processo licitatório / Coordenador do NGS	
Prevenção	Realizar, sempre que adequado, consulta pública

	Realizar instrução da fase interna de forma detalhada e clara
Mitigação	Acompanhar e sanar com celeridade eventuais falhas no processo licitatório
Contingência	Prorrogar o contrato vigente ou realizar contratação emergencial
Fortalecer a utilização das ferramentas de apoio à decisão	
Dificuldades no uso da ferramenta pela equipe técnica de BI / Supervisor do SSN	
Prevenção	Capacitar os servidores na ferramenta de BI
Mitigação	Contratar consultoria especializada
Contingência	Prospectar novas ferramentas de BI
Baixa qualidade dos dados disponíveis / Supervisor do SSN	
Prevenção	Avaliar a qualidade dos dados antes de começar uma iniciativa de BI
Mitigação	Promover o saneamento dos dados
Contingência	Promover melhorias nos instrumentos de coleta dos dados
Implantar a terceirização de serviços de TI	
Dificuldades na fiscalização do contrato / Coordenador do NST	
Prevenção	Capacitar os servidores em fiscalização de contratos com mão de obra residente
	Fazer a gestão documental na Assessoria de Políticas de TI
Mitigação	Buscar apoio na Assessoria Jurídica e na Secretaria de Administração
Contingência	Compartilhar a fiscalização do contrato com a Secretaria de Administração
	Contratar empresa para fiscalizar o contrato
Problemas no processo licitatório / Coordenador do NST	
Prevenção	Realizar, sempre que adequado, consulta pública
	Realizar instrução da fase interna de forma detalhada e clara
Mitigação	Acompanhar e sanar com celeridade eventuais falhas no processo licitatório
Contingência	Manter o atendimento com estagiários e servidores
	Reforçar com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas a necessidade de mais estagiários para a STI
	Identificar atas de registro de preços compatíveis
Atualizar os ambientes legados	
Problemas no processo licitatório / Coordenador do NGS	
Prevenção	Realizar, sempre que adequado, consulta pública
	Realizar instrução da fase interna de forma detalhada e clara
Mitigação	Acompanhar e sanar com celeridade eventuais falhas no processo licitatório
Contingência	Realizar a atualização com força de trabalho própria
Equipe insuficiente para interagir com a empresa contratada / Coordenador do NGS	
Prevenção	Garantir a disponibilidade de um analista antes da emissão de nota de serviço
Mitigação	Redistribuir as atualizações ao longo da vigência do contrato
Contingência	Priorizar as atualizações dos sistemas mais relevantes
Implantar o serviço de videoconferência no âmbito do CNMP	
Problemas no processo licitatório / Coordenador do NST	
Prevenção	Realizar, sempre que adequado, consulta pública
	Realizar instrução da fase interna de forma detalhada e clara
Mitigação	Acompanhar e sanar com celeridade eventuais falhas no processo licitatório
Contingência	Identificar atas de registro de preços compatíveis
Equipe técnica não capacitada para operar o sistema / Coordenador do NST	
Prevenção	Incluir treinamento no processo de aquisição
Mitigação	Aprofundar a capacitação dos servidores
Contingência	Contratar empresa para operar o sistema
Baixa adesão/Pouca utilização / Coordenador do NST	

Prevenção	Realizar campanha de divulgação do serviço
Mitigação	Identificar possíveis usuários do sistema e demonstrar os benefícios da solução
Contingência	Propor revisão da Resolução nº 128/2015
Implantar a gestão de configuração	
Muito tempo gasto no levantamento dos dados dos ativos / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Limitar o universo de informações coletadas dos ativos
Mitigação	Utilizar, como ponto de partida, os dados do sistema de patrimônio
Contingência	-
Dificuldade de obtenção de ferramenta adequada / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Realizar prospecção do mercado e de soluções adotadas em outros órgãos
Mitigação	Adotar ferramentas que atendam parcialmente às necessidades
Prevenção	Desenvolver internamente uma ferramenta
Implantar o serviço de monitoramento contínuo	
Muito tempo gasto no levantamento dos dados dos serviços / Coordenador do NST	
Prevenção	Eleger e monitorar apenas serviços essenciais
Mitigação	Utilizar informações já disponíveis nos registros técnicos da STI
Contingência	-
Dificuldade em definir sistemática de respostas aos alarmes dos eventos / Coordenador do NST	
Prevenção	Normatizar a proposta sobre jornada de trabalho na STI
Mitigação	Pesquisar soluções alternativas em outros órgãos
Contingência	Contratar serviços de monitoração e resposta
Manter e aprimorar o parque tecnológico	
Problemas no processo licitatório / Coordenador do NST	
Prevenção	Realizar, sempre que adequado, consulta pública
	Realizar instrução da fase interna de forma detalhada e clara
Mitigação	Acompanhar e sanar com celeridade eventuais falhas no processo licitatório
Contingência	-
Falta de política de renovação do parque / Coordenador do NST	
Prevenção	Propor a política de renovação do parque
Mitigação	Submeter a renovação pretendida à deliberação do SETI
Contingência	Submeter a renovação pretendida à deliberação *ad referendum* do Secretário-Geral
Indisponibilidade de orçamento / Coordenador do NST	
Prevenção	Planejar, com antecedência, os valores necessários para a renovação
Mitigação	Solicitar verba adicional
Contingência	Postergar a renovação ou remanejar recursos de outras iniciativas menos prioritárias
Manter e aprimorar os serviços e soluções de TI	
Problemas no processo licitatório / Coordenador do NST	
Prevenção	Realizar, sempre que adequado, consulta pública
	Realizar instrução da fase interna de forma detalhada e clara
Mitigação	Acompanhar e sanar com celeridade eventuais falhas no processo licitatório
Contingência	Prorrogar o contrato vigente ou realizar contratação emergencial
Indisponibilidade de orçamento / Coordenador do NST	
Prevenção	Planejar, com antecedência, os valores necessários para a renovação
Mitigação	Solicitar verba adicional
Contingência	Postergar a renovação ou remanejar recursos de outras iniciativas menos prioritárias
Rever e propor normativos de TI	
Alta administração não aprovar os normativos / Assessor da ASPTI	

Prevenção	Sensibilizar a alta administração da importância dos normativos
Mitigação	Alinhar o escopo da normatização com a alta administração
Contingência	Adequar as propostas até viabilizar a aprovação
Gerenciamento inadequado do tempo destinado às atividades da ação / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Dimensionar a força de trabalho antes de iniciar novas propostas de normativos
Mitigação	Ajustar os cronogramas das atividades de elaboração dos normativos
Contingência	-
Apresentar estudo sobre jornada de trabalho da STI	
Alta administração não normatizar os produtos propostos pelo estudo / Supervisor do SIP	
Prevenção	Sensibilizar a alta administração da importância dos normativos
Mitigação	Alinhar o escopo da normatização com a alta administração
Contingência	Adequar as propostas até viabilizar a aprovação
Resultados insuficientes para possibilitar proposta de normatização / Supervisor do SIP	
Prevenção	Pesquisar estudos de caso em outros órgãos
Mitigação	Submeter o texto à Coordenadoria de Gestão de Pessoas para manifestação
Contingência	Ampliar a profundidade dos estudos
Capacitar os servidores de TI	
Capacitações não atingirem seus objetivos / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Selecionar, com critérios bem definidos, os cursos a serem propostos no Plano de Capacitação
Mitigação	Alterar o Plano de Capacitação para remoção dos cursos ineficientes
Contingência	Realizar novo treinamento
Baixa participação dos servidores nos treinamentos oferecidos / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Acompanhar sistematicamente a realização do Plano de Capacitação da STI
Mitigação	Sensibilizar a equipe sobre a importância dos treinamentos
Contingência	Acordar com os servidores um número mínimo de horas de capacitação por ano
Indisponibilidade de recursos financeiros / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Planejar, com antecedência, o custo dos treinamentos pretendidos
Mitigação	Priorizar os cursos essenciais
	Utilizar instrutoria interna
Contingência	Buscar cursos gratuitos
Implantar a gestão de nível de serviço	
Muito tempo gasto na catalogação dos serviços / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Limitar o universo de informações coletadas dos serviços
Mitigação	Utilizar os dados do Cardápio de Serviços Essenciais de TI do indicado estratégico de estruturação do parque tecnológico
Contingência	-
Dificuldade de obtenção de ferramenta adequada / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Realizar prospecção do mercado e de soluções adotadas em outros órgãos
Mitigação	Adotar ferramentas que atendam parcialmente as necessidades
Contingência	Desenvolver internamente uma ferramenta
Implantar processo de avaliação de satisfação do usuário	
Baixa quantidade de respostas / Supervisor do SIP	
Prevenção	Sensibilizar o usuário da importância da avaliação
Mitigação	Enviar lembretes sobre o preenchimento da avaliação
Contingência	Manter o chamado em aberto até o preenchimento da avaliação
Dificuldade no aproveitamento dos dados / Supervisor do SIP	
Prevenção	Elaborar relatórios mensais com os resultados da avaliação

Mitigação	Realizar pesquisas mais amplas em caso de reiteradas notas baixas
Contingência	Reformular o instrumento de avaliação
Mapear processos da STI	
Dificuldades na compreensão da técnica de mapeamento de processos / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Realizar capacitação sobre o método de mapeamento
Mitigação	Realizar instrutoria interna por meio da Assessoria de Políticas de TI
Contingência	Solicitar instrutoria interna da Secretaria de Gestão Estratégica
Equipe insuficiente para atender as demandas / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Dimensionar a força de trabalho antes de iniciar novos mapeamentos
Mitigação	Ajustar cronograma do mapeamento dos processos identificados
Contingência	Solicitar apoio da Secretaria de Gestão Estratégica
Dificuldade de identificar as atividades dos processos / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Orientar a equipe responsável sobre o mapeamento
Mitigação	Realizar reuniões de acompanhamento do mapeamento dos processos com maior complexidade
Contingência	Solicitar apoio da Secretaria de Gestão Estratégica
Implantar gestão de mudanças	
Dificuldade em seguir um processo formal de mudança / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Definir um processo simplificado de mudança
Mitigação	Sensibilizar a equipe sobre a importância do processo de mudança
Contingência	Realizar auditoria nas mudanças implementadas e notificar as inconformidades encontradas
Dificuldade de obtenção da ferramenta adequada / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Realizar prospecção do mercado e de soluções adotadas em outros órgãos
Mitigação	Adotar ferramentas que atendam parcialmente às necessidades
Contingência	Desenvolver internamente uma ferramenta
Divulgar ações da STI	
Impossibilidade de a Assessoria de Comunicação apoiar as divulgações da STI / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Planejar, com antecedência, os eventos de divulgação
Mitigação	Agendar reuniões semanais com a Assessoria de Comunicação
Contingência	Realizar diretamente as publicações pela STI
Dificuldade em identificar os acontecimentos passíveis de divulgação / Assessor da ASPTI	
Prevenção	Realizar reuniões de ponto de controle semanais sobre o andamento do PDTI
Mitigação	Coletar diretamente as informações com as áreas
Contingência	Produzir pílulas de informação sobre os serviços de TI

Tabela 10 - Levantamento dos riscos por ação

14. Conclusão

A construção deste PDTI procurou envolver toda a STI e buscou refletir seu contexto atual e indicar o cenário desejado. Embasou-se, principalmente, no planejamento estratégico do Conselho e no diagnóstico da Secretaria.

O engajamento da equipe da STI na fase de diagnóstico possibilitou resultados férteis e a oportunidade para todos elegerem os pontos positivos e negativos da Secretaria, e entenderem como o ambiente externo pode afetar o desempenho da área.

O estabelecimento das ações e seus cronogramas tornou mais célere e simples o desdobramento delas em iniciativas e projetos para compor o Plano de Gestão para 2016.

O acompanhamento da execução deste Plano será feito trimestralmente, nas Reuniões de Acompanhamento Tático (RAT), e a revisão ordinária anual ocorrerá no último trimestre do primeiro ano de execução. Além da revisão ordinária, sempre que necessário, serão realizadas revisões extraordinárias. Em todo os casos, as mudanças devem ser aprovadas pelo SETI e pelo Secretário-Geral do CNMP.

Anexo 1 – Indicadores táticos

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Ficha de Detalhamento de Indicadores

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PD2016_STI_IND
NOME DO INDICADOR:	Índice de execução do PDTI
OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO ASSOCIADO:	-
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO :	-
INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Fórmula
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Acompanhamento da execução das ações propostas no PDTI.
FINALIDADE DO INDICADOR:	Medir a execução do planejamento de TI
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	Eficácia (E2)
FÓRMULA:	$\frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{Ações\ executadas\ do\ objetivo\ de\ contribuição\ i\ até\ a\ data\ da\ RAT}{Ações\ planejadas\ do\ objetivo\ de\ contribuição\ i\ até\ a\ data\ da\ RAT}}{n} \times 100$
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	Portfólio de ações
PESO DO INDICADOR:	1
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	O indicador prentende acompanhar a execução do PDTI como um todo e a e execução das ações por objetivo. Exemplo da fórmula: Se tivermos 3 objetivos de contribuição, n será igual a 3. Vejamos como se aplica a fórmula se tivermos as seguintes medições: - Objc1 - 3 ações executadas de 6 planejadas - Objc2 - 3 ações executadas de 4 planejadas - Objc3 - 1 ações executadas de 2 planejadas Resultado = [(3/6)+(3/4)+(1/2)]x100/3 = [0,5 + 0,75 + 0,5]x100/3 = 1,75x100/3 = 175/3 = 58,33
PERIODICIDADE DA COLETA:	Trimestral
FREQUÊNCIA DA META:	Trimestral
POLARIDADE	Positiva
UNIDADE DE MEDIDA:	%
CASAS DECIMAIS:	Duas
TIPO DE INDICADOR:	Valor

DISPONIBILIZAÇÃO:				
DISPONIBILIDADE INDICADOR:	Disponível			
DATA DA ÚLTIMA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	TITULAR	Assessor de Políticas de TI	SUPLENTE	Assessor-Substituto de Políticas de TI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	TITULAR	Secretário da STI	SUPLENTE	Secretário-Substituto da STI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:				

SÉRIE HISTÓRICA E METAS:

DADOS	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2014	2015	2016	2017
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)										
Meta (Quanto pretendemos atingir?)									90%	90%
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)										

Conselho Nacional do Ministério Público	Ficha de Detalhamento de Indicadores

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PD2016_STI_IND1.1
NOME DO INDICADOR:	Índice de utilização do BI
OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO ASSOCIADO:	Prover soluções de TI que agreguem valor aos processos de negócio do CNMP
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO :	Desenvolvimento e sustentação de soluções, incluindo sistemas de informação e serviços de tecnologia da informação, bem como a prospecção de tecnologias voltadas para o aprimoramento das atividades institucionais.

INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Fórmula
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Medir o número de acessos ao BI do CNMP.
FINALIDADE DO INDICADOR:	Monitorar a adesão dos usuários da área de negócio às ferramentas que compõem a solução de Business Intelligence do CNMP
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	Eficácia (E2)
FÓRMULA:	Nº de e-mails enviados automaticamente pelo BI + Nº de acessos às ferramentas do BI
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	E-mails e ferramentas do BI
PESO DO INDICADOR:	1
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	Por acesso, entende-se qualquer tipo de informação gerada pelo BI e consultada pelo usuário, como e-mails enviados pela ferramenta e acessos diretos realizados por usuários do negócio
PERIODICIDADE DA COLETA:	Mensal
FREQUÊNCIA DA META:	Anual
POLARIDADE	Positiva
UNIDADE DE MEDIDA:	Unidade
CASAS DECIMAIS:	Zero

DISPONIBILIZAÇÃO:				
DATA DA ÚLTIMA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	TITULAR	Chefe do Serviço de Sistemas Nacionais	SUPLENTE	Chefe-Substituto do Serviço de Sistemas Nacionais
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	Serviço de Sistemas Nacionais			
RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	TITULAR	Secretário da STI	SUPLENTE	Secretário-Substituto da STI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	STI		STI	

SÉRIE HISTÓRICA E METAS:

DADOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)								X		
Meta (Quanto pretendemos atingir?)									X + 20%	X + 40%
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)										

Ficha de Detalhamento de Indicadores

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PD2016_STI_IND2.1
NOME DO INDICADOR:	Índice de mapeamento de processos da STI
OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO ASSOCIADO:	Aperfeiçoar a gestão e a governança de TI
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO :	Disseminar a cultura do planejamento e fornecer apoio às atividades da Secretaria.

INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Fórmula
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Mensurar a quantidade de processos da STI mapeados
FINALIDADE DO INDICADOR:	Avaliar a maturidade da gestão de processos de trabalho da STI
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	Eficácia (E2)
FÓRMULA:	Quantidade de processos efetivamente mapeados/quantidade de processos do porfólio que devem ser mapeados X 100
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	Portfólio de processos da STI
PESO DO INDICADOR:	1
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	
PERIODICIDADE COLETA:	Anual
FREQUÊNCIA DA META:	Anual
POLARIDADE	Positiva
UNIDADE DE MEDIDA:	%
CASAS DECIMAIS:	Duas

DISPONIBILIZAÇÃO:				
DATA DA ÚLTIMA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	TITULAR	Assessor de Políticas de TI	SUPLENTE	Assessor-Substituto de Políticas de TI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	ASPTI		ASPTI	
RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	TITULAR	Secretário da STI	SUPLENTE	Secretário-Substituto da STI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:				

SÉRIE HISTÓRICA E METAS:

DADOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)										
Meta (Quanto pretendemos atingir?)									50%	70%
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)										

Ficha de Detalhamento de Indicadores

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PD2016_STI_IND2.2
NOME DO INDICADOR:	Percentual de execução do orçamento de TI
OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO ASSOCIADO:	Aperfeiçoar a gestão e a governança de TI
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO :	Disseminar a cultura do planejamento e fornecer apoio às atividades da Secretaria.

INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Fórmula
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Medir a capacidade de execução do orçamento de TI
FINALIDADE DO INDICADOR:	Garantir a eficácia na execução do orçamento de TI
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	Eficácia (E2)
FÓRMULA:	Total de recursos orçamentários empenhados/Total de recursos orçamentários disponibilizados X 100
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	Relatórios sobre a execução orçamentária de TI
PESO DO INDICADOR:	1
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	
PERIODICIDADE DA COLETA:	Anual
FREQUÊNCIA DA META:	Anual
POLARIDADE	Positiva
UNIDADE DE MEDIDA:	%
CASAS DECIMAIS:	Duas
TIPO DE INDICADOR:	Valor

DISPONIBILIZAÇÃO:				
DISPONIBILIDADE INDICADOR:	Disponível			
DATA DA ÚLTIMA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	TITULAR	Assessor de Políticas de TI	SUPLENTE	Assessor-Substituto de Políticas de TI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	TITULAR	Secretário da STI	SUPLENTE	Secretário-Substituto da STI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:				

SÉRIE HISTÓRICA E METAS:

DADOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)										
Meta (Quanto pretendemos atingir?)									90%	95%
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)										

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO	**Ficha de Detalhamento de Indicadores**

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PD2016_STI_IND3.1
NOME DO INDICADOR:	Tempo médio de utilização do parque computacional - Infraestrutura
OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO ASSOCIADO:	Assegurar a infraestrutura necessária às atividades do CNMP
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO :	Atualização permanente da infraestrutura de tecnologia da informação, garantindo níveis de performance e de capacidade compatíveis com as necessidades do CNMP

INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Fórmula
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Medir a renovação da infraestrutura do parque computacional
FINALIDADE DO INDICADOR:	Garantir a constante atualização do parque computacional do CNMP
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	Eficiência (E3)
FÓRMULA:	Média do tempo médio de uso dos sequintes equipamentos: servidores, storage, switches de rede, bibliotecas de fita, rede sem fio.
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	Sistema de Patrimônio do CNMP.
PESO DO INDICADOR:	1
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	Neste indicador, serão avaliadas as idades médias dos servidores, storage, switches de rede, bibliotecas de fita e rede sem fio.
PERIODICIDADE DA COLETA :	Anual
FREQUEÊNCIA DA META:	Anual
POLARIDADE	Estável
UNIDADE DE MEDIDA:	Unidade
CASAS DECIMAIS:	Duas

DISPONIBILIZAÇÃO:				
DATA DA ÚLTIMA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	TITULAR	Chefe do SERVIP	SUPLENTE	Chefe-Substituto do SERVIP
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	TITULAR	Secretário da STI	SUPLENTE	Secretário-Substituto da STI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	STI		STI	

SÉRIE HISTÓRICA E METAS:

DADOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)										
Meta (Quanto pretendemos atingir?)									5 anos	5 anos
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)										

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO	**Ficha de Detalhamento de Indicadores**

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PD2016_STI_IND3.2
NOME DO INDICADOR:	Tempo médio de utilização no parque computacional - Usuário final
OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO ASSOCIADO:	Assegurar a infraestrutura necessária às atividades do CNMP
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO :	Atualização permanente da infraestrutura de tecnologia da informação, garantindo níveis de performance e de capacidade compatíveis com as necessidades do CNMP

INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Fórmula
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Medir a renovação das ferramentas do parque computacional destinadas ao usuário final
FINALIDADE DO INDICADOR:	Garantir a atualização das ferramentas do parque computacional destinadas ao usuário final
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	Eficiência (E3)
FÓRMULA:	Média do tempo médio de uso dos sequintes equipamentos: desktops e notebooks.
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	Sistema de Patrimônio do CNMP.
PESO DO INDICADOR:	1
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	Neste indicador, serão avaliadas a idade média dos desktops e dos notebooks
PERIODICIDADE DA COLETA:	Anual
FREQUÊNCIA DA META:	Anual
POLARIDADE	Estável
UNIDADE DE MEDIDA:	Unidade
CASAS DECIMAIS:	Duas
TIPO DE INDICADOR:	Valor

DISPONIBILIZAÇÃO:				
DISPONIBILIDADE INDICADOR:	Disponível			
DATA DA ÚLTIMA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	TITULAR	Chefe do SERVSAT	SUPLENTE	Chefe-Substituto do SERVSAT
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	TITULAR	Secretário da STI	SUPLENTE	Secretário-Substituto da STI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	STI		STI	

SÉRIE HISTÓRICA E METAS:

DADOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)										
Meta (Quanto pretendemos atingir?)									4 anos	4 anos
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)										

Ficha de Detalhamento de Indicadores

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PD2016_STI_IND4.1
NOME DO INDICADOR:	Índice de incidentes de segurança
OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO ASSOCIADO:	Promover a segurança da informação nos meios de tecnologia da informação
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO :	Garantir que os serviços de TI serão ofertados com a segurança compatível com as necessidades do CNMP

INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Simples
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Medir a quantidade de ataques externos que impactaram a segurança de TI
FINALIDADE DO INDICADOR:	Mitigar as vulnerabilidades relacionadas aos serviços disponibilizados pelos diversos meios da TI
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	Eficácia (E2)
FÓRMULA:	Número de ataques externos que impactaram a segurança de TI.
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	Relatórios gerados pelo Sistema de Prevenção de Intrusões
PESO DO INDICADOR:	1
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	
PERIODICIDADE DA COLETA:	Mensal
FREQUÊNCIA D META:	Anual
POLARIDADE	Negativa
UNIDADE DE MEDIDA:	Unidade
CASAS DECIMAIS:	Zero

DISPONIBILIZAÇÃO:				
DATA DA ÚLTIMA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	TITULAR	Chefe do SERVIP	SUPLENTE	Chefe-Substituto do SERVIP
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	TITULAR	Secretário da STI	SUPLENTE	Secretário-Substituto da STI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	STI		STI	

SÉRIE HISTÓRICA E METAS:

DADOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)										
Meta (Quanto pretendemos atingir?)									2	1
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)										

Ficha de Detalhamento de Indicadores

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PD2016_STI_IND4.2
NOME DO INDICADOR:	Índice de disponibilidade dos serviços
OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO ASSOCIADO:	Promover a segurança da informação nos meios de tecnologia da informação
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO :	Garantir que os serviços de TI serão ofertados com a segurança compatível com as necessidades do CNMP

INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Fórmula
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Aferir a disponibilidade das seguintes ferramentas: Sistema ELO, Internet, Diário Eletrônico, E-mail, Sistemas de arquivos, Impressão, e Portal
FINALIDADE DO INDICADOR:	
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	Eficácia (E2)
FÓRMULA:	Quantidade de minutos em que o serviço ficou disponível no mês/total de minutos do mês X 100
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	Relatórios gereados pelo Correlacionador de Eventos
PESO DO INDICADOR:	1
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	O percentual de disponibilidade será medido por ferramenta.
PERIODICIDADE DA COLETA:	Mensal
FREQUÊNCIA DA META:	Anual
POLARIDADE	Positiva
UNIDADE DE MEDIDA:	%
CASAS DECIMAIS:	Duas
TIPO DE INDICADOR:	Valor

DISPONIBILIZAÇÃO:				
DISPONIBILIDADE INDICADOR:	Disponível			
DATA DA ÚLTIMA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	TITULAR	Chefe do SERVIP	SUPLENTE	Chefe-Substituto do SERVIP
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	TITULAR	Secretário da STI	SUPLENTE	Secretário-Substituto da STI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	STI		STI	

SÉRIE HISTÓRICA E METAS:

DADOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)										
Meta (Quanto pretendemos atingir?)									99%	99%
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)										

Ficha de Detalhamento de Indicadores

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PD2016_STI_IND5.1
NOME DO INDICADOR:	Índice de satisfação dos usuários
OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO ASSOCIADO:	Aprimorar os processos de comunicação da STI
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO :	Garantir uma comunicação adequada com as demais unidades do CNMP e aprimorar a comunicação interna da Secretaria

INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Fórmula
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Pesquisa de satisfação sobre o atendimento dos chamados feitos à STI
FINALIDADE DO INDICADOR:	
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	Excelência (E5)
FÓRMULA:	[(Total de itens avaliados como "bom" e "ótimo")/(Total de itens respondidos)] x 100
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	Questionário de satisfação
PESO DO INDICADOR:	1
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	A pesquisa será realizada a partir de formulário de avaliação e será respondida pelos usuários dos serviços da TI, que avaliarão os itens do formulário conforme a seguinte escala: ruim, regular, bom e ótimo.
PERIODICIDADE DA COLETA:	Mensal
FREQUÊNCIA DA META:	Anual
POLARIDADE	Positiva
UNIDADE DE MEDIDA:	Porcentagem
CASAS DECIMAIS:	Zero

DISPONIBILIZAÇÃO:				
DATA DA ÚLTIMA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	TITULAR	Assessor de Políticas de TI	SUPLENTE	Assessor-Substituto de Políticas de TI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	ASPTI		ASPTI	
RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	TITULAR	Secretário da STI	SUPLENTE	Secretário-Substituto da STI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	STI		STI	

SÉRIE HISTÓRICA E METAS:

DADOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)										
Meta (Quanto pretendemos atingir?)									60%	70%
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)										

Ficha de Detalhamento de Indicadores

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PD2016_STI_IND5.2
NOME DO INDICADOR:	Número de divulgações da ações da STI
OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO ASSOCIADO:	Aprimorar os processos de comunicação da STI
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO :	Garantir uma comunicação adequada com as demais unidades do CNMP e aprimorar a comunicação interna da Secretaria

INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Simples
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Quantidade de divulgações ao público externo feitas pela STI
FINALIDADE DO INDICADOR:	
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	Eficácia (E2)
FÓRMULA:	Número de divulgações realizadas.
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	Meios de comunicação do CNMP
PESO DO INDICADOR:	1
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	Serão desconsideradas as comunicações referentes a indisponibilidades de serviços, bem como aquelas que não foram de iniciativa da STI; Serão considerados quaisquer meios de comunicação do CNMP, tais como: portal, e-mail, mural, informativos.
PERIODICIDADE DA COLETA:	Mensal
FREQUÊNCIA DA META:	Anual
POLARIDADE	Positiva
NÍVEL DE MONITORAMENTO	Tático
UNIDADE DE MEDIDA:	Unidade
CASAS DECIMAIS:	Zero
TIPO DE INDICADOR:	Valor

DISPONIBILIZAÇÃO:				
DISPONIBILIDADE INDICADOR:	Disponível			
DATA DA ÚLTIMA COLETA:				
RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	TITULAR	Assessor de Políticas de TI	SUPLENTE	Assessor-Substituto de Políticas de TI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELA COLETA:	ASPTI		ASPTI	
RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	TITULAR	Secretário da STI	SUPLENTE	Secretário-Substituto da STI
UNIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELO DESEMPENHO:	STI		STI	

SÉRIE HISTÓRICA E METAS:

DADOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)										
Meta (Quanto pretendemos atingir?)									48	60
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)										

Anexo II – Indicadores estratégicos

CNMP Conselho Nacional do Ministério Público	**Ficha de Detalhamento de Indicadores**

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PE2015_IND_14.1
NOME DO INDICADOR:	Desenvolvimento e implantação do processo eletrônico
OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO:	Promover a informatização de processos
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA:	Processos
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Mapear as rotinas e implantar soluções que garantam clareza, automatização e otimização de trabalho do Conselho Nacional do Ministério Público.
INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Fórmula
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Percentual de desenvolvimento e implantação do processo eletrônico do CNMP.
FINALIDADE DO INDICADOR:	Garantir o desenvolvimento e a implantação do processo eletrônico em todas as unidades do CNMP.
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	
FÓRMULA:	Σ (Peso atribuído à fase x Percentual de desenvolvimento e de implantação da fase, conforme conclusão das atividades previstas no cronograma)
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	
PESO DO INDICADOR:	
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	1ª etapa (peso = 0,50): processos de atividade fim - protocolo, secretaria processual, gabinetes dos conselheiros, sessão eletrônica, publicação e acompanhamento de cumprimento; 2ª etapa (peso = 0,10): intimação, peticionamento eletrônico; 3ª etapa (peso = 0,30): corregedoria e comissões; e 4ª etapa (peso = 0,10): procedimentos administrativos e ouvidoria.
PERIODICIDADE DE COLETA:	Trimestral
FREQUÊNCIA DA META:	Anual
POLARIDADE	Positiva
UNIDADE DE MEDIDA:	Percentual
CASAS DECIMAIS:	Uma
DISPONIBILIZAÇÃO:	
DATA DA ÚLTIMA COLETA:	
RESPONSÁVEL PELA COLETA:	TITULAR: Secretário de TI Substituto; SUPLENTE: Secretário de TI
UNIDADE DO RESPONSÁVEL PELA COLETA:	STI; STI
RESPONSÁVEL PELO DESEMPENHO:	TITULAR: Presidente do CNMP; SUPLENTE: Chefe de Gabinete da PRESI
UNIDADE DO RESPONSÁVEL PELO DESEMPENHO:	PRESI; PRESI

DADOS:

SÉRIE HISTÓRICA E METAS	2006	2007	2008	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)							19,0%			
Meta (Quanto pretendemos atingir?)							50,0%	60,0%	90,0%	100,0%
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)							3,8	0,0	0,0	0,0

CNMP Conselho Nacional do Ministério Público	**Ficha de Detalhamento de Indicadores**

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PE2015_IND_19.1
NOME DO INDICADOR:	Estruturação do parque tecnológico
OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO:	Modernizar a infraestrutura física e tecnológica
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA:	Recursos
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Assegurar a disponibilização de instalações e equipamentos em conformidade com as necessidades estabelecidas pelo Conselho Nacional do Ministério Público, através das políticas de governança definidas pelas áreas responsáveis.

INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Fórmula
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Avaliação da robustez dos serviços essenciais oferecidos e sua adequação às melhores práticas de gestão de serviços de tecnologia da informação e comunicação.
FINALIDADE DO INDICADOR:	Aprimorar os serviços essenciais de tecnologia da informação e comunicação, garantindo a sua continuidade.
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	Eficiência (E3)
FÓRMULA:	[(Somatório das notas atribuídas)/(Nota máxima possível)] x 100
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	Fórmulário de avaliação do parque tecnológico.
PESO DO INDICADOR:	
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	As notas serão atribuídas a serviços e equipamentos de tecnologia da informação e comunicação pela STI (com auxílio da Coordenadoria de Engenharia - COENG), a partir de formulário de avaliação a ser elaborado pela STI e previamente aprovado pelo Subcomitê Estratégico de Tecnologia da Informação - SETI. A avaliação elaborada pela STI (com auxílio da COENG), com as respectivas justificativas, será submetida à deliberação final do SETI. O formulário de avaliação será composto por um cardápio de serviços essenciais de TI oferecidos no CNMP. Para cada um dos serviços será atribuída uma nota correspondente ao grau de estruturação/robustez do serviço, onde: 0 - serviço inexistente; 1 - serviço existente sem garantia/contrato de manutenção e sem redundância; 2 - serviço existente com garantia/contrato de manutenção ou com redundância; 3 - serviço existente com garantia/contrato de manutenção e com redundância.
PERIODICIDADE DA COLETA:	Anual
FREQUÊNCIA DA META:	Anual
POLARIDADE	Positiva
UNIDADE DE MEDIDA:	Percentual
CASAS DECIMAIS:	Uma

DISPONIBILIZAÇÃO:				
DATA DA ÚLTIMA COLETA:				
RESPONSÁVEL PELA COLETA:	TITULAR	Assessor de Políticas de TI	SUPLENTE	Assessor substituto de Políticas de TI
UNIDADE DO RESPONSÁVEL PELA COLETA:	STI		STI	
RESPONSÁVEL PELO DESEMPENHO:	TITULAR	Secretário de TI	SUPLENTE	Assessor de Políticas de TI
UNIDADE DO RESPONSÁVEL PELO DESEMPENHO:	STI		STI	

DADOS:

SÉRIE HISTÓRICA E METAS	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)										
Meta (Quanto pretendemos atingir?)								≥ 60,0%	≥ 70,0%	≥ 80,0%
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)										

CNMP Conselho Nacional do Ministério Público	**Ficha de Detalhamento de Indicadores**

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
CÓDIGO DO INDICADOR:	CNMP_PE2015_IND_19.2
NOME DO INDICADOR:	Satisfação do usuário com as soluções de TI
OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO:	Modernizar a infraestrutura física e tecnológica
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA:	Recursos
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Assegurar a disponibilização de instalações e equipamentos em conformidade com as necessidades estabelecidas pelo Conselho Nacional do Ministério Público, através das políticas de governança definidas pelas áreas responsáveis.

INFORMAÇÕES GERAIS:	
TIPO DE INDICADOR:	Fórmula
DESCRIÇÃO DO INDICADOR:	Avaliação qualitativa das soluções de tecnologia da informação (TI) do CNMP pelos usuários.
FINALIDADE DO INDICADOR:	Aprimorar as soluções de TI para atender com excelência as necessidades do usuário.
DIMENSÃO DO DESEMPENHO	
FÓRMULA:	[(Total de itens avaliados como "bom" e "ótimo")/(Total de itens respondidos)] x 100
FONTE/FORMA DE COLETA DOS DADOS:	
PESO DO INDICADOR:	
INTERPRETAÇÃO DO INDICADOR/RECOMENDAÇÕES:	A pesquisa será realizada a partir de formulário de avaliação a ser elaborado pela STI e pela ASCOM e aprovado pelo SETI. A pesquisa será respondida pelos conselheiros, membros e servidores, que avaliarão os itens do formulário conforme a seguinte escala: ruim, regular, bom e ótimo.
PERIODICIDADE DA COLETA:	Anual
FREQUÊNCIA DA META:	Anual
POLARIDADE	Positiva
UNIDADE DE MEDIDA:	Percentual
CASAS DECIMAIS:	Uma

DISPONIBILIZAÇÃO:				
DATA DA ÚLTIMA COLETA:				
RESPONSÁVEL PELA COLETA:	TITULAR	Assessor de Políticas de TI	SUPLENTE	Assessor substituto de Políticas de TI
UNIDADE DO RESPONSÁVEL PELA COLETA:	STI		STI	
RESPONSÁVEL PELO DESEMPENHO:	TITULAR	Secretário de TI	SUPLENTE	Assessor de Políticas de TI
UNIDADE DO RESPONSÁVEL PELO DESEMPENHO:	STI		STI	

DADOS:

SÉRIE HISTÓRICA E METAS	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Série Histórica (Qual foi a nossa performance?)										
Meta (Quanto pretendemos atingir?)								X	Y = X + 10%	Z = Y + 10%
Desempenho (Relação entre a performance e a meta)										