

PERÍODO DE 2015 A 2019 – REVISÃO 2016



ÍNDICE

1	APRESENTAÇÃO	4
2	ORGANOGRAMA.....	5
3	METODOLOGIA	7
4	MISSÃO, VISÃO E VALORES	9
4.1	MISSÃO DO BANCO E DA TI	9
4.2	VISÃO DO BANCO E DA TI.....	9
4.3	VALORES DO BANCO E DA TI	9
5	MAPA ESTRATÉGICO DA TI.....	10
6	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E AÇÕES ESTRATÉGICAS	13
7	GLOSSÁRIO	20

BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.

Composição da Diretoria

Diretor-Presidente
Augusto Sergio Amorim Costa

Diretoria de Tecnologia (DITEC)
Eugenio Luis de Sousa Pessoa

Diretoria Administrativa (DIRAD)
Marcia Regina Maues da Costa Miranda

Diretoria Financeira (DIFIN)
Geize Maria Teixeira da Silva de Figueiredo

Diretoria de Compliance (DICOP)
Braselino Carlos da Assuncao Sousa da Silva

Diretoria de Crédito e Fomento (DICRE)
Jorge Wilson Campos e Silva Antunes

1 Apresentação

A Área de Informática do Banpará tem passado nos últimos anos por um processo de reorganização para proporcionar condições de cumprir sua missão institucional e de habilitar as áreas operacionais e de negócio na execução de suas atividades.

Além disso, o princípio constitucional da eficiência e economicidade aponta para um processo de planejamento que possibilite o melhor uso dos recursos públicos e o cumprimento dos objetivos institucionais do Banpará.

Este documento visa explicitar a importância da área de Tecnologia da Informação para o atendimento da missão e dos objetivos estratégicos desta Instituição, além de ser fundamental para a inserção definitiva do Banco no mercado financeiro no que tange: à captação de recursos; às operações de crédito e ao cumprimento da missão social (fomento).

A tecnologia da informação desempenha um papel essencial para a existência do Banco, atuando em todos os processos. Nesse contexto, a busca por uma gestão cada vez mais efetiva a torna preeminente, de modo a garantir que os investimentos na Área sejam alinhados aos objetivos do Banco, conhecido como alinhamento estratégico.

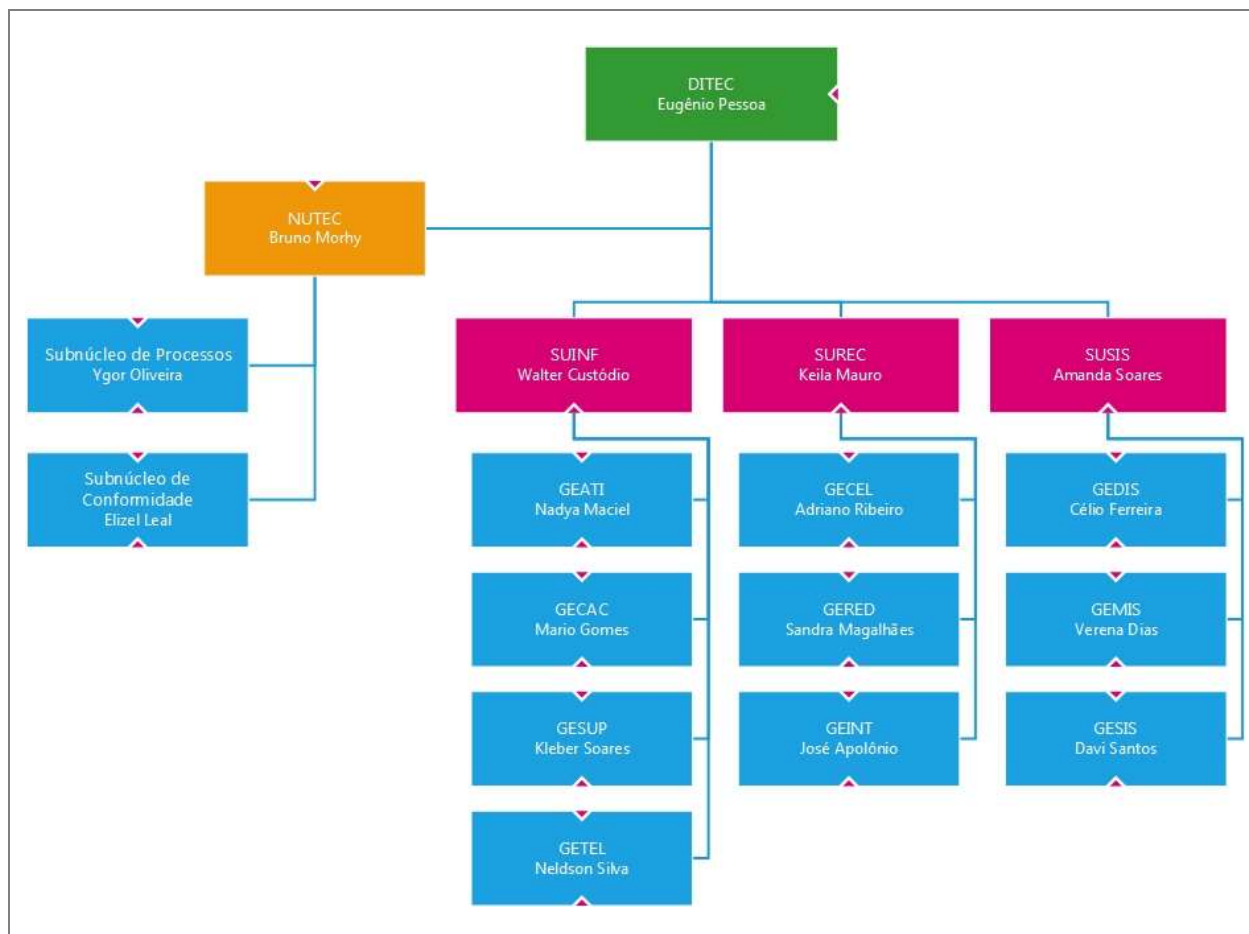
O alinhamento estratégico é definido como um processo de transformação da estratégia do negócio em estratégia de Tecnologia da Informação, garantindo que os objetivos de negócio sejam alcançados e o recurso financeiro investido em TI gere valor à Instituição e, conseqüentemente, atenda aos preceitos estratégicos do Banco estabelecidos pela Administração Superior.

A primeira versão do Planejamento Estratégico de TI (PETI) foi institucionalizada em dezembro de 2014, e o presente documento representa a primeira revisão do planejamento. Nessa revisão, os objetivos estratégicos de TI foram atualizados e novos foram criados.

A gestão estratégica da TI se iniciou com a elaboração da primeira versão do PETI, que é um processo contínuo, o qual só terá sucesso se houver esforço e engajamento Institucional e da TI, devendo ser constantemente enriquecido e ajustado a partir das tendências e resultados de cada etapa do processo e do aprendizado obtido na execução das ações.

2 Organograma

Atualmente as Áreas de TI estão subordinadas à Diretoria de Tecnologia - Ditec. O organograma abaixo apresenta a estrutura atual.



A. SUINF – Superintendência de Infraestrutura Tecnológica: possui como atribuição implementar as políticas, planos e programas de ação traçados para a Área de Infraestrutura Tecnológica, assegurando o cumprimento dos objetivos estratégicos do Banco.

- GEATI – Gerência de Atendimento de Tecnologia da Informação:** acompanhar e controlar o atendimento solicitado pelos usuários do Banco relacionado à utilização dos equipamentos computacionais ou operações básicas dos *softwares* corporativos.
- GECAC – Gerência de Capacidade e Configuração:** gerenciar as atividades relacionadas ao planejamento de capacidade, desempenho e utilização adequada dos recursos computacionais da rede corporativa do Banco.
- GESUP – Gerência de Suporte Técnico e Produção:** gerenciar as atividades de suporte técnico às operações realizadas no ambiente de tecnologia do Banco para garantir a disponibilidade, funcionalidade e continuidade dos serviços realizados, e acompanhar e controlar os

serviços relacionados à operação dos sistemas no ambiente de produção, garantindo a qualidade e o cumprimento dos prazos das rotinas de processamento.

- d. **GETEL – Gerência de Telecomunicações:** administrar e manter estabilizada a rede de comutação e transmissão, inclusive as rotinas de mudança e configuração do ambiente de telecomunicações, por meio das atividades de gestão de incidentes, gestão de problemas técnicos, gestão de processos de mudança e gestão de configuração.

B. SUSIS – Superintendência de Desenvolvimento de Sistemas de Informação: possui como atribuição implementar as políticas, planos e programas de ação, traçados para o desenvolvimento de sistemas, assegurando o cumprimento dos objetivos constantes do Planejamento Estratégico do Banco.

- a. **GEDIS – Gerência de Desenvolvimento de Sistemas de Informação:** gerenciar, acompanhar e controlar as atividades relativas ao desenvolvimento de novos projetos/módulos de sistemas de informação, visando suprir o Banco de soluções que proporcionem condições técnicas/operacionais para cumprimento das metas definidas no Planejamento Estratégico do Banco.
- b. **GEMIS – Gerência de Manutenção Evolutiva e Legal de Sistemas de Informação:** gerenciar, acompanhar e controlar as atividades relativas à manutenção evolutiva e legal dos sistemas de informação, visando suprir o Banco de soluções que proporcionem condições técnicas/operacionais para cumprimento das metas estabelecidas para a Área de Tecnologia.
- c. **GESIS – Gerência de Sustentação de Sistemas de Informação:** gerenciar, acompanhar e controlar as atividades relativas à sustentação de sistemas em ambiente de produção, aderentes aos requisitos de negócio, junto ao corpo técnico e de prestadores de serviços da Área de Sistemas de Tecnologia da Informação.

C. SUREC – Superintendência de Relacionamento e Canais: administrar o relacionamento global do Banco com clientes, parceiros e público em geral, por meio de canais eletrônicos, com visão estratégica e foco em disponibilidade e em qualidade no atendimento;

- a. **GECEL – Gerência de Canais Eletrônicos:** gerenciar a operacionalização da Central Banpará e do Serviço de Atendimento ao Cliente, objetivando garantir qualidade, alta disponibilidade e constante otimização, gerando identificação e fidelização no relacionamento de clientes, parceiros, público em geral e funcionários do Banco.
- b. **GERED – Gerência de Redes Comerciais:** gerenciar as atividades relacionadas ao Posto de Atendimento Eletrônico – PAE e da BCard,

garantindo disponibilidade e qualidade nas transações realizadas por clientes, administrando com eficiência todas as movimentações processadas nos equipamentos.

- c. **GEINT – Gerência de Internet:** gerenciar a operacionalização dos Serviços de internet Banking, Mobile Banking e SMS, objetivando garantir qualidade, alta disponibilidade e constante otimização, gerando identificação e fidelização no relacionamento de clientes, parceiros, órgãos do governo, público em geral e funcionários do Banco.

D. NUTEC – Núcleo de Qualidade em TI: promover a cultura da qualidade de processos na Área de TI, resguardada por um sistema de gerenciamento de qualidade, de forma a controlar todo o processo produtivo, com foco na pesquisa e planejamento, voltado para orientar os gestores de sistemas e processos; definir ações estratégicas em conjunto com as demais áreas, para alinhar as ações da TI com o negócio.

- a. **Subnúcleo de processos:** criar e manter o manual de qualidade de TI, determinando procedimentos e instruções de trabalho, visando à padronização dos processos de qualidade e a melhoria contínua.
- b. **Subnúcleo de conformidade:** definir e executar ações que garantam o cumprimento dos processos definidos no manual de qualidade de TI, realizando avaliações de conformidade para identificar o nível de aderência aos processos.

3 Metodologia

A metodologia utilizada na elaboração deste Plano Estratégico foi o *Balanced Scorecard* (BSC), desenvolvida pelos professores da *Harvard Business School*: Robert Kaplan e David Norton.

Esta é a metodologia mais difundida no mercado para o planejamento estratégico e adotada como padrão em vários Órgãos Federais e Estaduais, que visa garantir o alinhamento e a sinergia da organização em direção à sua estratégia e à entrega da sua proposta de valor.

O BSC auxilia as organizações na promoção de iniciativas de valor para o alcance da visão institucional, a partir da tradução da estratégia em objetivos operacionais alinhados, cujo comportamento é acompanhado por meio de indicadores. O mesmo é uma ferramenta valiosa para o estabelecimento e priorização das iniciativas capazes de levar uma organização a atingir esses objetivos.

Porém, na elaboração do Plano Estratégico de TI, foram utilizadas as perspectivas estratégicas especificadas para TI, ou seja, uma adaptação chamada de **IT Balanced Scorecard (IT BSC)**, também desenvolvidas pelos professores Kaplan e Norton (2006), com o fim de diminuir a lacuna entre as perspectivas corporativas da Instituição e as de Tecnologia da Informação.



Definidas as perspectivas do *IT Balanced Scorecard*, foi necessário definir, segundo a metodologia do BSC, um conjunto de objetivos que lhes dará suporte, gerando a melhoria da *performance* da TI e, conseqüentemente, o seu alinhamento aos objetivos de negócio da organização. Esses objetivos tiveram como base o *framework* COBIT⁽¹⁾ por se tratar de um *framework* para Governança de TI.

A utilização do *framework* COBIT teve por objetivo alinhar os processos de TI à estratégia organizacional, o que foi efetivo e adequado, uma vez que a integridade e completeza das quatro perspectivas do *IT BSC* foram atendidas e permeadas, equilibradamente, pelos processos e objetivos do COBIT¹.

¹ O COBIT concentra suas atenções sobre o QUE os gestores de processos e recursos de TI devem controlar e governar para que as informações ganhem valor. O ITIL, alinhado com o COBIT, especifica COMO os processos e serviços de TI devem ser executados e entregues.

4 Missão, Visão e Valores

A **Missão**, de caráter mais duradouro representa a razão de existir das áreas de tecnologia no âmbito da Instituição Financeira – Banpará. A definição da missão é fundamental para estabelecer seu “escopo do negócio”, ou seja, qual a parcela de contribuição que a área deve prover para que o objetivo maior, que é o cumprimento da missão institucional do Banco, seja atingido. Responde as perguntas do tipo: Por que existimos? Quem somos? Onde estamos? Para quem existimos?

Já a **Visão** expressa o que a TI deseja objetivamente ser até o ano de 2019, como gostaria de ser reconhecida pelos seus usuários, pela instituição e pela sociedade em geral. Responde as perguntas do tipo: Para onde queremos ir? O que queremos alcançar? Para onde vamos a partir de onde estamos?

Os **Valores** são aquelas crenças ou dogmas que norteiam o modo como pensa a TI, compartilhadas pelas pessoas que a integram. Responde as perguntas do tipo: O que é importante? Que crenças orientarão nosso comportamento?

4.1 Missão do Banco e da TI

Missão do Banco: “Gerar valor para o Estado do Pará, como um Banco autossustentável que atua para o desenvolvimento econômico e social”.

Missão da TI: “Prover e integrar soluções tecnológicas modernas para agilizar, sustentar, modernizar e automatizar as operações bancárias, além de racionalizar os processos de negócio e fluxos de trabalho do Banpará, alinhado aos objetivos estratégicos e a missão Institucional”.

4.2 Visão do Banco e da TI

Visão do Banco: “Ser reconhecido como o Banco regional que gera os melhores resultados econômicos e sociais”.

Visão da TI: “Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de Tecnologia da Informação”.

4.3 Valores do Banco e da TI

Valores do Banco: “Lucro como medida de desempenho. Inovação com foco em resultados. Transparência. Meritocracia. Responsabilidade Socioambiental. Compromisso com o cliente”.

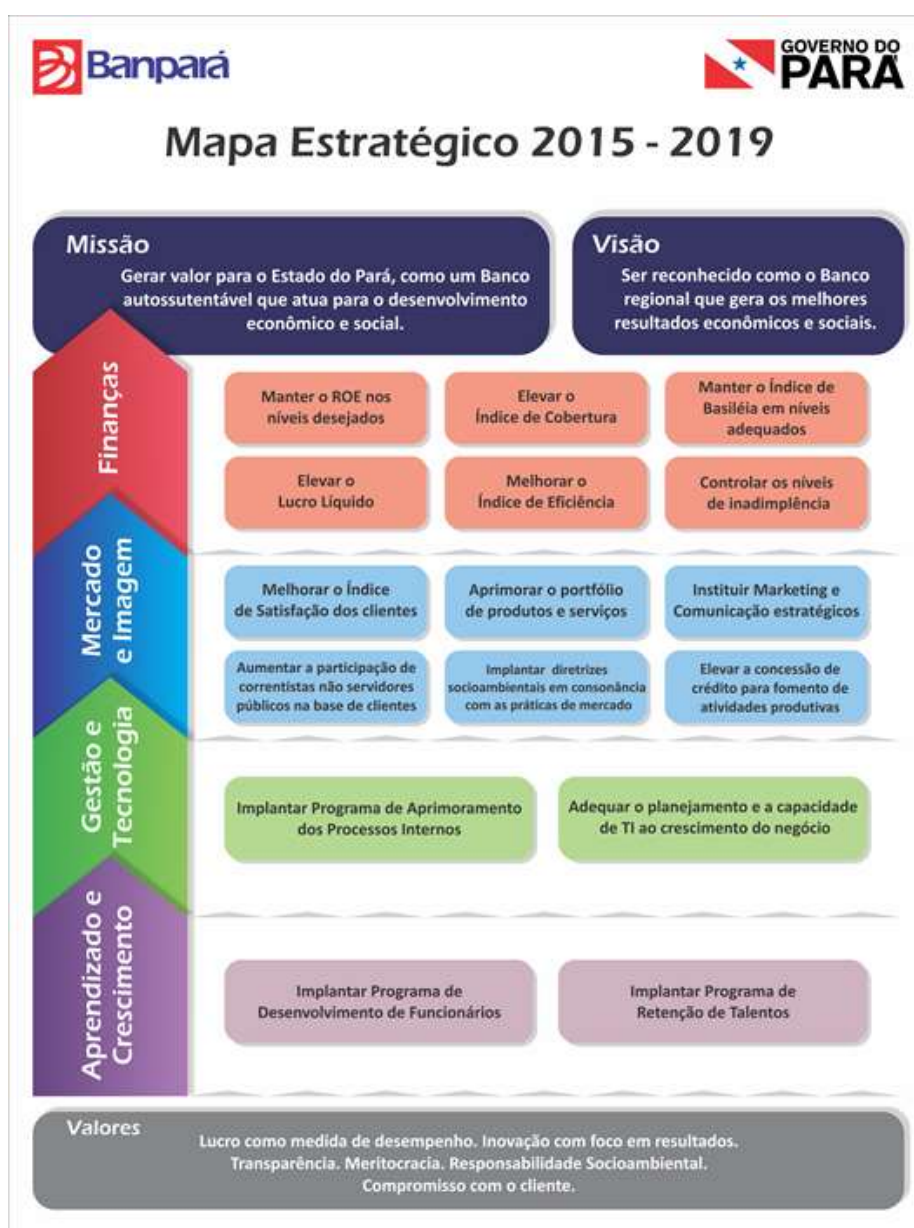
Valores da TI: “Excelência no atendimento; Disponibilidade do Negócio; Otimização dos Recursos; Adequação Tecnológica; Valorização e Gestão de Pessoas e Competências; Transparência nos seus processos; Celeridade nos serviços; Qualidade nos atendimentos e serviços prestados”.

5 Mapa Estratégico da TI

O Planejamento Estratégico de TI foi elaborado a partir do desdobramento do PEI e com a participação de funcionários de Tecnologia da Informação, este planejamento representa um forte instrumento direcionador de políticas e procedimentos de TI, de modo que várias ideias emergidas foram aproveitadas no sentido de manter o alinhamento entre ambos os planos.

O mapa estratégico é a representação visual da estratégia da organização, explicitada em macro objetivos organizados em diferentes perspectivas de análise e interligados por relações de causa e efeito.

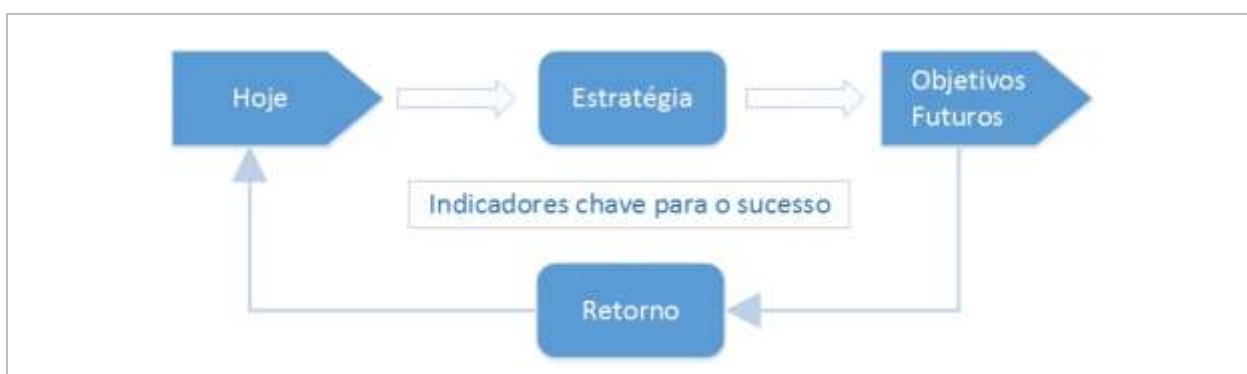
Segue abaixo o mapa estratégico da Instituição para o período 2015 - 2019:



No Mapa Estratégico da TI, a Visão é o objetivo futuro; então se pode ler como “para onde queremos ir?”. Enquanto que a Missão representa o presente (hoje), ou entende-se como “onde estamos?”. Há então um GAP entre eles, conforme a figura abaixo:



Este GAP representa a estratégia que será traçada para conseguir os objetivos, assim, tem-se clara a necessidade de tornar a área de TI em uma parceira do negócio. Com este foco, segue abaixo a figura que melhor representa a relação entre Missão, Visão e Estratégia:



A formulação de uma estratégia é uma atividade valiosa, se a estratégia puder ser transformada em ações. Portanto, visando alinhar as ações da área de TI às necessidades do Banco, enquanto se procura melhorar os níveis de serviço sob uma crescente pressão pela redução dos custos, foi construído o mapa estratégico de TI utilizando o BSC, que é uma metodologia que visa focar a organização na implementação da estratégia, e o seu objetivo é a obtenção de ganhos radicais de *performance* que conduzam a criação de valor a área de TI. Além disso, o Planejamento Estratégico Institucional (PEI) foi a referência mais importante, pois é a partir do pilar do PEI que se desdobra o PETI.

Com os enunciados de Missão, Visão e Valores estabelecidos nos itens 4.1, 4.2 e 4.3, neste documento, juntamente com os desafios reconhecidos pelo grupo para a área de tecnologia e a diretriz de buscar alinhamento com o planejamento institucional do Banco, foi desenvolvida uma estrutura baseada nas seguintes perspectivas:

- **Contribuição para a Organização:** assegurar custos compatíveis com o mercado;
- **Orientação ao Cliente:** elevar a satisfação dos usuários/funcionários da TI;
- **Qualidade Operacional:** tornar eficientes e eficazes os processos de TI e Garantir a disponibilidade dos serviços;
- **Preparação para o futuro:** disponibilizar os recursos de TI.

Os 16 objetivos estratégicos propostos e validados representam, finalmente, a tradução ou detalhamento da estratégia a ser seguida para que a Diretoria de Tecnologia consiga atingir o que propôs como sua visão de futuro, ou seja, como a área de tecnologia poderá ser melhorada para atingir a visão proposta.

Os objetivos estratégicos não constituem ações em si, mas os direcionamentos para onde as ações devem apontar. Esta é a primeira revisão do planejamento estratégico formal da DITEC, a qual visa propor um conjunto de ações para o desenvolvimento da tecnologia no BANPARÁ.

Esse planejamento será anualmente revisto pelo Núcleo de Qualidade de TI (NUTEC) com base nas estratégias atualizadas do Banco e em metodologias de mercado para a gestão de serviços e governança de TI.

Segue abaixo o Mapa Estratégico da TI atualizado para o período de 2015 - 2019:

Visão: Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de Tecnologia da Informação.	
Contribuição para a Organização	<p>Dar continuidade na implantação de processos de Governança e Gestão de Serviços de TI, com foco na Gestão de Mudanças, Capacidade, Configuração e Contratos de Prestação de Serviços.</p> <p>Diminuir os custos de transação relativos ao canal Autoatendimento, desenvolvendo uma solução aberta e baseada em software livre.</p>
Orientação ao Cliente	<p>Aumentar a participação do Internet Banking e dos aplicativos para <i>Smartphones</i> e <i>Tablets</i> aos níveis do mercado financeiro.</p> <p>Sedimentar o canal ativo do Call Center, com foco na geração de novos negócios e recuperação de crédito.</p> <p>Implantar os sistemas para suportar a criação de novos produtos e melhoria do portfólio existente.</p> <p>Suportar a necessidade de automação de processos manuais do Banco, utilizando Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM).</p> <p>Suportar o plano de expansão de novas unidades do Banco para os próximos anos, disponibilizando a infraestrutura tecnológica e de comunicação necessária.</p>
Qualidade Operacional	<p>Definir e implantar arquitetura de soluções orientada a serviços.</p> <p>Adequar a capacidade do DataCenter do Banpará, possibilitando a criação de ambientes distintos de desenvolvimento, homologação e produção, de acordo com as necessidades de negócio do Banco.</p> <p>Implantar um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ).</p> <p>Garantir a qualidade e a disponibilidade dos serviços prestados pela TI às demais áreas do Banco.</p> <p>Aumentar o controle sobre a prestação de serviços dos fornecedores, padronizando seu processo de desenvolvimento de sistemas e realizando a gestão dos contratos.</p>
Preparação para o Futuro	<p>Aumentar a disponibilidade do DataCenter, criando um site de contingência autônomo.</p> <p>Aumentar a segurança do DataCenter do Banco, criando estrutura física de acordo com padrões de mercado.</p> <p>Adequar a velocidade e disponibilidade dos links de comunicação das agências, para suportar as novas necessidades de negócio e o plano de expansão do Banco.</p> <p>Adequar a estrutura física e de pessoal das superintendências de tecnologia para comportar os recursos (salas, equipamentos e pessoas) necessários ao crescimento da área.</p>
Missão: Prover e integrar soluções tecnológicas modernas para agilizar, sustentar, modernizar e automatizar as operações bancárias, além de racionalizar os processos de negócio e fluxos de trabalho do Banpará, alinhado aos objetivos estratégicos e a missão Institucional.	

6 Objetivos estratégicos e ações estratégicas

Segue abaixo o detalhamento dos 16 objetivos estratégicos, com suas respectivas ações, responsáveis e prazo.

Perspectiva: Contribuição para a Organização

Objetivo Estratégico 1	Dar continuidade na implantação de processos de Governança e Gestão de Serviços de TI, com foco na Gestão de Mudanças, Capacidade, Configuração e Contratos de Prestação de Serviços.
Descrição do OE	Concluir a implantação de processos de Governança de TI com base em ITIL e COBIT. Aumentar o controle sobre os gastos de TI organizando a SUINF e SUSIS com equipes específicas para tratar de orçamento e contratos.
Ações Estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> a) Implantar processo de gestão de mudança; b) Definir e implantar processos de gestão de capacidade e configuração; c) Aumentar o controle e administração sobre os gastos da TI; d) Revisar o processo de desenvolvimento de software com a implantação processo de homologação; e) Implantar processo de contratação de serviços de TI; f) Implantar processo de requisição de serviços; g) Definir portfólio de serviços h) Identificar a capacidade de atendimento das gerências de projeto da SUSIS, conforme modelo de trabalho atual. i) Definir e implantar processo de liberação. j) Planejar Nuvem Privada para aumentar o controle sobre a infraestrutura de TI e seus custos relacionados, automatizando a disponibilização de recursos (servidores e aplicações).
Responsável	<ul style="list-style-type: none"> 1.a – SUINF 1.b – SUINF 1.c – SUSIS 1.d – NUTEC 1.e – NUTEC 1.f – NUTEC 1.g – NUTEC 1.h – NUTEC 1.i – NUTEC 1.j – SUINF
Prazo	<ul style="list-style-type: none"> 1.a – Concluído 1.b – 2º semestre de 2016 1.c – 2º semestre de 2016 1.d – 1º semestre de 2016 1.e – 1º semestre de 2016 1.f – 2º semestre de 2016 1.g – 2º semestre de 2016 1.h – 2º semestre de 2016 1.i – 1º semestre de 2017 1.j – 1º semestre de 2016
Objetivo Estratégico 2	Diminuir os custos de transação relativos ao canal Autoatendimento, desenvolvendo uma solução aberta e baseada em software livre.

Descrição do OE	Diminuir o Custo Total de Propriedade (TCO) do canal Autoatendimento, focando principalmente na redução dos custos de licença de softwares e dos links de comunicação. Na análise também devem ser contemplados os custos relativos a hardware, amortização, manutenção, upgrades, suporte técnico e tempo ocioso por falhas (<i>downtime</i>).
Ações Estratégicas	a) Adequar o link de comunicação dos ATMs à nova rede de fibra óptica em implantação. b) Implantar projeto Linux, com o objetivo de substituir a versão do sistema operacional Windows, atualmente utilizado nos ATMs do Banco.
Responsável	2.a – SUINF 2.b – SUINF
Prazo	2.a – 2º semestre de 2017 2.b – 2º semestre de 2017

Perspectiva: Orientação ao Cliente

Objetivo Estratégico 3	Aumentar a participação do Internet Banking e dos aplicativos para <i>Smartphones</i> e <i>Tablets</i> aos níveis do mercado financeiro.
Descrição do OE	De acordo com a Febraban, em 2013 o Internet Banking e Mobile Banking ultrapassaram a soma de transações em agências, ATMs e Call Centers, representando 47% das transações realizadas. O objetivo do Banco é aumentar sua participação em 5% ao ano. O percentual de clientes do Banpará que utilizam o Internet Banking e Mobile Banking é de 4,1%, conforme informações abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Total de contas ativas (PF e PJ): 671.610 • Total de usuários ativos (Internet Banking e Mobile Banking): 27.749 Usuários e contas ativas são aquelas que têm movimentação nos últimos três meses.
Ações Estratégicas	a) Aumentar a disponibilidade dos canais Internet Banking e Mobile Banking para 99%. b) Criar campanha de divulgação dos canais. c) Realizar atualização tecnológica do IBG, IBK, IBJ e IBP. d) Publicar e revisar os manuais e FAQs dos IBs. e) Criar novas funcionalidades no Mobile Banking. f) Criar aplicativos para Pessoa Jurídica (plataformas IOS, Android e Windows Phone). g) Desenvolver os aplicativos de Mobile Banking para plataforma Windows Phone (hoje disponibilizados para IOS e Android).
Responsável	3.a – SUREC 3.b – SUREC 3.c – SUREC 3.d – SUREC 3.e – SUREC 3.f – SUREC 3.g – SUREC

Prazo	3.a – 2º semestre de 2016 3.b – 2º semestre de 2016 3.c – 1º semestre de 2017 3.d – 1º semestre de 2016 3.e – 2º semestre de 2016 3.f – 1º semestre de 2017 3.g – 1º semestre de 2017
--------------	---

Objetivo Estratégico 4	Sedimentar o canal ativo do Call Center, com foco na geração de novos negócios e recuperação de crédito.
Descrição do OE	Tornar o Call Center um novo canal para divulgação e principalmente venda de produtos e serviços do Banco.
Ações Estratégicas	a) Definir estratégias de oferta dos produtos e serviços do Banco pelo Call Center em parceria com a área de negócio. b) Adequar – em conjunto com as áreas competentes – a estrutura dos contratos do Banco, para permitir a venda de produtos e serviços pela equipe de Call Center. c) Adequar os sistemas para permitir a venda de produtos pela equipe de Call Center.
Responsável	4.a – SUREC 4.b – SUREC 4.c – SUREC
Prazo	4.a – 1º trimestre de 2016 4.b – 2º semestre de 2016 4.c – 2º semestre de 2016

Objetivo Estratégico 5	Suportar o plano de expansão de novas unidades do Banco para os próximos anos, disponibilizando a infraestrutura tecnológica e de comunicação necessária.
Descrição do OE	Para o ano de 2016, o Banco planeja inaugurar 14 novas unidades. A TI deve prover a infraestrutura necessária para as novas unidades, como disponibilização de ATMs, servidores de agência/virtuais, links de comunicação e estrutura de rede.
Ações Estratégicas	a) Planejar a compra de novos ATMs (se necessário) para suportar a criação das novas unidades ou contratar serviços relacionados. b) Planejar a contratação de novos links de comunicação e a compra de equipamentos de telefonia e licenças de software (Windows, Office, etc.) para suportar a criação das novas unidades. c) Planejar a compra de novos servidores de agência/criação de novos servidores virtuais, de estações de trabalho e periféricos (impressores, pinpads, etc.). d) Planejar a migração de postos para agências, conforme planejamento do Banco. e) Planejar modelo de contratação por serviços para ativos de infraestrutura de TI.
Responsável	5.a – SUREC 5.b – SUINF 5.c – SUINF 5.d – SUINF 5.e – SUINF

Prazo	5.a – 1º semestre de 2016 5.b – 1º semestre de 2016 5.c – 1º semestre de 2016 5.d – 1º semestre de 2016 5.e – 1º semestre de 2016
--------------	---

Objetivo Estratégico 6	Suportar a necessidade de automação de processos manuais do Banco, utilizando Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM).
Descrição do OE	Diversos processos ainda são executados de forma manual no Banco. Com o suporte do Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM), a TI deve – em articulação com as demais áreas interessadas – promover a automatização, priorizando as demandas já contempladas no planejamento estratégico do Banco: <ul style="list-style-type: none"> • Criar processo de acompanhamento de crédito e limites (SUACE). • Automatização das atividades manuais com maior impacto nos resultados do Banco (SUDEP). • Automatizar rotinas de produção (SUINF).
Ações Estratégicas	a) Capacitar equipe em BPM e BPMN (notação utilizada para desenhar os processos de negócio). b) Providenciar infraestrutura necessária (hardware e software) para suportar a execução de processos BPM automatizados. c) Articular com SUACE e SUDEP para automatizar os processos ainda manuais. d) Automatizar rotinas de produção.
Responsável	6.a – SUSIS 6.b – SUSIS/SUINF 6.c – NUTEC 6.d – SUINF
Prazo	6.a – 1º semestre de 2016 6.b – Concluído 6.c – 1º trimestre de 2017 6.d – 2º semestre de 2016

Objetivo Estratégico 7	Implantar os sistemas para suportar a criação de novos produtos e melhoria do portfólio existente.
Descrição do OE	No planejamento estratégico do Banco, diversas ações demandarão de desenvolvimento de sistemas. De posse do escopo de cada ação, a TI – em articulação com as áreas envolvidas – deve realizar a implementação dos sistemas com qualidade, no prazo e nos custos previstos.
Ações Estratégicas	a) Planejar as entregas de 2016 e 2017 de novos sistemas e melhorias, com base na estratégia de lançamentos de produtos e serviços do Banco.
Responsável	7.a – SUSIS
Prazo	7.a – 1º trimestre de 2016

Perspectiva: Qualidade Operacional

Objetivo Estratégico 8	Definir e implantar arquitetura de soluções orientada a serviços.
-------------------------------	---

Descrição do OE	A TI está definindo uma nova arquitetura de sistemas orientada a serviços (SOA), objetivando padronizar o ambiente tecnológico do Banco. Como resultado, espera-se a redução dos custos de manutenção e integração de sistemas e o aumento na agilidade e qualidade das entregas da TI.
Ações Estratégicas	a) Capacitar equipe na nova arquitetura. b) Providenciar infraestrutura necessária (hardware e software) para suportar a nova arquitetura. c) Definir e implantar nova arquitetura de soluções orientada a serviços. d) Planejar adequação dos sistemas atuais à nova arquitetura.
Responsável	8.a – SUSIS/SUINF 8.b – SUSIS/SUINF 8.c – SUSIS 8.d – SUSIS
Prazo	8.a – SUSIS – Concluído SUINF - 1º semestre de 2016 8.b – Concluído 8.c – Concluído 8.d – 2º semestre de 2016

Objetivo Estratégico 9	Adequar a capacidade do DataCenter do Banpará, possibilitando a criação de ambientes distintos de desenvolvimento, homologação e produção, de acordo com as necessidades de negócio do Banco.
Descrição do OE	O aumento da capacidade do Datacenter possibilitará o atendimento da demanda de expansão do Banco para os próximos anos, e a criação dos ambientes distintos trará mais segurança e qualidade nas entregas realizadas pela TI, já que possibilitará a homologação de sistemas em ambiente próximos à produção.
Ações Estratégicas	a) Providenciar infraestrutura necessária (hardware e software) para suportar o novo DataCenter. b) Configurar os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção. c) Migrar as aplicações para o novo DataCenter.
Responsável	9.a – SUINF 9.b – SUINF 9.c – SUINF
Prazo	9.a – Concluído 9.b – 2º semestre de 2016 9.c – Concluído

Objetivo Estratégico 10	Implantar um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ).
Descrição do OE	Com um Sistema de Gestão de Qualidade implantado, a TI poderá verificar o grau de aderência da área aos processos já institucionalizados, assim como promover a definição de novos. O resultado é a maior governança de TI e consequentemente entregas mais eficazes e eficientes.
Ações Estratégicas	a) Criar área de qualidade de TI. b) Definir política de qualidade de TI. c) Implantar Sistema de Gestão de Qualidade
Responsável	10.a – NUTEC 10.b – NUTEC 10.c – NUTEC
Prazo	10.a – Concluído 10.b – Concluído 10.c – Concluído

Objetivo Estratégico 11	Aumentar o controle sobre a prestação de serviços dos fornecedores, padronizando seu processo de desenvolvimento de sistemas e realizando a gestão dos contratos.
Descrição do OE	Em conjunto com a definição da nova arquitetura de soluções, o processo de desenvolvimento de software dos fornecedores será padronizado, permitindo ao Banco um maior controle sobre as entregas e o cumprimento de acordos de níveis de serviços definidos em contrato.
Ações Estratégicas	a) Normatizar o processo de desenvolvimento de softwares dos fornecedores, de acordo com as necessidades de governança do Banco. b) Definir – em conjunto com as gerências de projeto e sustentação de sistemas – o controle com base no novo processo.
Responsável	11.a – NUTEC 11.b – NUTEC
Prazo	11.a – 2º semestre de 2016 11.b – 2º semestre de 2016

Perspectiva: Preparação para o Futuro

Objetivo Estratégico 12	Aumentar a disponibilidade do DataCenter, criando um site de contingência autônomo.
Descrição do OE	Será montada uma nova estrutura nos DataCenters principal e de contingência que possibilitará a implantação do modelo de site ATIVO – ATIVO.
Ações Estratégicas	a) Providenciar infraestrutura necessária (hardware e software) para suportar a criação do modelo de site ATIVO - ATIVO. b) Instalar e configurar o ambiente ATIVO – ATIVO.
Responsável	12.a – SUINF 12.b – SUINF
Prazo	12.a – Concluído 12.b – 2º semestre de 2016 (o ambiente já está 60% no modelo ATIVO – ATIVO)

Objetivo Estratégico 13	Aumentar a segurança do DataCenter do Banco, criando estrutura física de acordo com padrões de mercado.
Descrição do OE	Com a expansão do Banco planejada para os próximos anos, o grau de confiabilidade da infraestrutura de TI deve ser suficiente para suportar o novo cenário. Para tal, a TI está planejando a instalação de um <i>Datacontainer</i> , objetivo atender os requisitos de segurança padrões de mercado.
Ações Estratégicas	a) Adquirir <i>Datacontainer</i> . b) Elaborar o projeto de Certificação Internacional Nível 3. c) Retirar Datacenter do ambiente interno da SUINF e instalar novo <i>Datacontainer</i> . d) Implantar fitotecas de segurança em ambiente separado do Datacenter.

Responsável	13.a – SUSEM 13.b – SUSEM 13.c – SUSEM 13.d – SUSEM
Prazo	13.a – 1º semestre de 2017 13.b – 1º semestre de 2017 13.c – 1º semestre de 2017 13.c – 1º semestre de 2017

Objetivo Estratégico 14	Adequar a velocidade e disponibilidade dos links de comunicação das agências, para suportar as novas necessidades de negócio e o plano de expansão do Banco.
Descrição do OE	O plano de expansão do Banco para 2016 contempla a criação de 14 novas unidades, gerando uma demanda considerável de links de comunicação e de estrutura física e lógica de rede. Nesse cenário, a TI irá prover alternativas para aumentar a velocidade dos links e preparar a rede para receber novos equipamentos.
Ações Estratégicas	a) Expandir link de fibra óptica em todo o Estado (capital e interior). b) Substituir os links satélites por terrestre e/ou fibra. c) Implantar projeto de redes utilizando protocolo IPv6.
Responsável	14.a – SUINF 14.b – SUINF 14.c – SUINF
Prazo	14.a – 2º semestre de 2017 14.b – 2º semestre de 2017 14.c – 1º semestre de 2018

Objetivo Estratégico 15	Adequar as estruturas física e de pessoal das superintendências de tecnologia para comportar os recursos (salas, equipamentos e pessoas) necessários ao crescimento da área.
Descrição do OE	Em 2009, o lucro líquido do Banco foi de 43,7 milhões e em 2013 de 140,9 milhões, caracterizando uma taxa composta de crescimento anual (CAGR) de 34% ao ano. Entre as ações responsáveis pelo crescimento, está a disponibilização de novos produtos, a inauguração de novas unidades e o aumento da carteira de crédito, todas suportadas pela tecnologia. Nesse cenário, as áreas de tecnologia devem acompanhar o crescimento do Banco e suportar as atuais e novas necessidades de negócio, para tal, a estrutura física das superintendências deve ser revista, proporcionando maior segurança, produtividade e qualidade nas entregas da TI.
Ações Estratégicas	a) Transferir a Superintendência de Canais para o prédio da Agência Nazaré. b) Reestruturar o Complexo Municipalidade para comportar as Superintendências de Sistemas e Infraestrutura, de modo a proporcionar maior espaço físico, e reorganizar estruturas de rede e elétrica. c) Atualizar a estrutura de pessoal da SUINF e SUSIS para suportar o planejamento do Banco.
Responsável	15.a – SUREC 15.b – SUSIS/SUINF 15.c – SUSIS/SUINF
Prazo	15.a – 2º semestre de 2016 15.b – 2º trimestre de 2016 15.c – 1º semestre de 2016

Objetivo Estratégico 16	Garantir a qualidade e a disponibilidade dos serviços prestados pela TI às demais áreas do Banco.
Descrição do OE	O objetivo será alcançado com a criação de uma Central de Suporte (ponto único de contato com as demais áreas do Banco), que possibilitará uma gestão proativa sobre os processos de infraestrutura e operação, garantido qualidade aos serviços de TI entregues aos clientes e sua melhoria contínua.
Ações Estratégicas	a) Planejar a implantação da Central de Suporte para manter um ponto único de contato com os clientes e prover o monitoramento e disponibilidade dos serviços prestados pela TI.
Responsável	16.a – SUINF
Prazo	16.a – 1º semestre de 2016

7 GLOSSÁRIO

Na aplicação e interpretação dos termos e condições neste PETI, os termos abaixo relacionados têm os seguintes significados:

P. Física ou PF	Pessoa física
P. Jurídica ou PJ	Pessoa jurídica
PL	Patrimônio líquido
Service Desk	Sistema de atendimento ao usuário que visa a entrega e suporte do serviço de TI.
SLA	<i>Service Level Agreement</i> – acordo do nível de serviço
Smart Card	Cartão com capacidade de processamento, pois embute um microprocessador e memória, ambos com sofisticado mecanismo de segurança.
TI	Tecnologia da informação
Token	Dispositivo eletrônico, geralmente ligado a porta USB do computador, que gera uma nova senha numérica aleatória decorrido determinado tempo programado. Utilizado como fator de segurança adicional em transações financeiras, para garantir a privacidade ou a integridade no relacionamento nos canais eletrônicos via Internet.
COBIT	Control Objectives for Information and related Technology – É um modelo de processo genérico, que representa todos os processos normalmente encontrados nas áreas de TI, proporcionando uma referência comum entre diversos níveis hierárquicos, desde operacional até estratégico. Fornece boas práticas através de um modelo de domínios de atuação e processos operacionais de TI.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library – É a Biblioteca de Infraestrutura de TI, é uma estrutura de padrões e melhores práticas para gerenciar os serviços e a infraestrutura de TI. É a abordagem mundialmente mais difundida e adotada para o Gerenciamento de Serviços de TI.
SWOT	É uma metodologia para fazer uma análise do ambiente interno (forças e fraquezas) e externo (oportunidades e ameaças). Vem do acrônimo em Inglês: Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats. Significa, respectivamente: Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças.
GAP	É uma palavra inglesa que significa "lacuna ou vão". A palavra é também utilizada com o significado de "diferença".
IPv6	O IPv6 é a versão mais recente Internet Protocol (Protocolo de Internet), mais conhecido como IP, o padrão usado para a comunicação entre todos os computadores ligados à Internet
CAGR (Compound Annual Growth Rate)	A taxa composta de crescimento anual mede a taxa de retorno de um investimento durante um período de investimento.

TCO (Total Cost of Ownership)	Custo Total de Posse. Estimativa financeira projetada para avaliar os custos diretos e indiretos relacionados à compra de todo o investimento importante, tal como softwares e hardwares, além do gasto inerente de tais produtos para mantê-los em funcionamento, ou seja, os gastos para que se continue proprietário daquilo que foi adquirido.
SOA (Service-oriented architecture)	Estilo de arquitetura de software cujo princípio fundamental prega que as funcionalidades implementadas pelas aplicações devem ser disponibilizadas na forma de serviços.