

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - PREFEITURA DE INOVCITY - 2017/2019

18 de outubro de 2016



Histórico de Alterações

| Data | Versão | Descrição | Autor |
|------------|--------|--------------------------------|---|
| 14/10/2016 | 0.1 | Definição inicial do documento | Marciano Machado Saraiva e Elisa do Nascimento Hino |

SUMÁRIO

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | Apresentação | 2 |
| 1.1 | Objetivo | 2 |
| 1.2 | Abrangência | 3 |
| 1.3 | Período de Validade | 3 |
| 1.4 | Período de Revisão | 3 |
| 2 | Introdução | 4 |
| 3 | Estrutura Organizacional | 5 |
| 4 | Referencial Estratégico de TI | 6 |
| 4.1 | Missão | 6 |
| 4.2 | Visão | 6 |
| 4.3 | Valores | 6 |
| 4.4 | Objetivos Estratégico | 6 |
| 4.5 | Análise de SWOT | 6 |
| 5 | Alinhamento com a Estratégia da Organização | 7 |
| 6 | Inventário de Necessidades | 8 |
| 7 | Plano de Metas e de Ações | 9 |
| 7.1 | Plano de Metas | 9 |
| 7.2 | Plano de Ações | 10 |
| 8 | Plano de Gestão de Pessoas | 10 |
| 9 | Plano de Investimentos | 11 |
| 10 | Plano de Gestão de Riscos | 11 |
| 11 | Proposta Orçamentária de TIC | 11 |
| 12 | Processo de Revisão do PDTI | 11 |
| 13 | Fatores Críticos para a Implantação | 11 |
| 14 | Conclusão | 11 |

1 Apresentação

1.1 Objetivo

O objetivo do presente Plano Diretor é, justamente, identificar formas e mecanismos de atender aos Princípios da Estratégia da instituição, por meio da Tecnologia da Informação

e Comunicações, atuando de forma interna (focada nas necessidades e objetivos da administração pública municipal) e de forma externa (focada nas necessidades diretas de cidadãos e organizações sediadas em InovCity). Tais princípios consolidaram-se da seguinte forma:

- **SUSTENTÁVEL** - Desenvolva com equilíbrio ambiental, social e econômico.
- **HUMANA** - Amplie conquistas sociais, cidadania, acessibilidade e qualidade de vida com valorização de suas identidades e cultura.
- **INTEGRADA** - Supere efeitos da divisão territorial da cidade e desenvolva suas potencialidades de forma conjunta.
- **INOVADORA** - Se insira nos setores e tendências de maior dinâmica global, além de consolidar a vocação de cidade inovadora e intensa em conhecimento.
- **PRÓSPERA** - Desenvolva suas atividades econômicas, gerando mais e melhores oportunidades de trabalho de qualidade e renda para os canoenses.
- **ATRATIVA** - InovCity como referência em cidade metropolitana na atração de investimentos, visitantes e atenção à cidade na oferta de qualidade de vida e desenvolvimento sustentável a seus cidadãos

1.2 Abrangência

A abrangência deste PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação alcança todas os setores da Prefeitura de InovCity por constituir o Plano Tático para a execução das ações de TIC na Instituição, englobando toda e qualquer política, diretrizes, estratégia, iniciativas que digam respeito à Tecnologia da Informação e Comunicação da Prefeitura de InovCity .

1.3 Período de Validade

Este PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação tem suas metas e objetivos traçados para o período compreendido entre janeiro de 2017 a dezembro de 2019, devendo passar por algumas revisões técnicas ao longo deste período.

1.4 Período de Revisão

O PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação poderá ser revisto a cada seis meses, a partir de janeiro de 2017, de forma a sempre refletir as reais necessidades da Instituição, seu alinhamento com o negócio, e sua adequação ao processo orçamentário da Prefeitura de InovCity.

2 Introdução

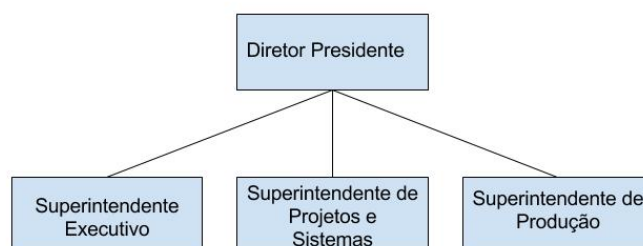
As melhores práticas relacionadas à governança de TI recomendam que qualquer instituição, pública ou privada, para que possa realizar uma gestão eficiente dos recursos da área de TI, necessita contar com um planejamento no qual estejam relacionadas todas as metas da instituição associadas às ações que a área de TI terá que executar para o alcance daquelas metas. Assim, um Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) representa um instrumento indispensável para a gestão dos recursos de TI. Os órgãos de controle de governo, em especial o Tribunal de Contas do Estado (TCE), há muito vêm enfatizando a necessidade dos órgãos públicos elaborarem um PDTI que contemple todas as ações e as associem às metas de suas áreas de negócio antes de executarem seus gastos relacionados à TI. Sendo a Tecnologia da Informação tão importante para as organizações, torna-se necessário entender as atividades empresariais e os objetivos estratégicos, eventualmente já traçados pela instituição. Neste sentido, o planejamento estratégico é o responsável pela tomada de decisão relativa aos objetivos, metas, recursos, planejamento e controle da organização. Geralmente a quantidade de julgamento no processo decisório é muito alta e é representada pela alta administração. Em muitas instituições as decisões de TI são tomadas de forma isolada, por diferentes motivos e pessoas dentro de sua estrutura. Assim, normalmente, o planejamento estratégico e tático integrado do ambiente de TI é colocado em segundo plano, ou nem mesmo é realizado. A elaboração de um PDTI, neste contexto, traz um rico conjunto de questionamentos, reflexões e revisões que resultará no amadurecimento da TI e da própria instituição. Dentre as evoluções esperadas, pode-se citar:

- Reflexões sobre a missão e visão de futuro da unidade de TI, alinhadas à missão e visão de futuro da instituição;
- Busca de respostas às oportunidades e ameaças externas e aos pontos fracos e fortes internos, de modo a cumprir suas atribuições com
- Identificação, revisão e explicitação dos objetivos, orientações estratégicas e recomendações para a TI, alinhados aos objetivos estratégicos na organização, e decorrentes planos de ação atrelados às necessidades das áreas de negócio; efetividade;
- Identificação e explicitação não apenas das ações operacionais a serem realizadas pela área de TI, mas também dos aspectos de estrutura e gestão sobre a TI, em especial pela operacionalização de uma estrutura de governança que viabilizará a execução das ações e a revisão periódica do PDTI aprovado;
- Desenvolvimento de capacidades que fortaleçam e assegurem a execução dos planos projetos de TI.

3 Estrutura Organizacional

A TIC da Prefeitura de InovCity encontra-se organizada Coordenação de Suporte Técnico com o Assistente de TIC. Veja na Figura 1 o organograma geral da instituição.

Figura 1 – Organograma Geral da Instituição



O **Diretor Presidente** terá a responsabilidade de representar a Prefeitura de InovCity, judicial e extrajudicialmente, bem como responder por todos os atos de gestão.

Ao **Superintendente Executivo** compete representar o Diretor Presidente em sua falta e executar outras atividades definidas pelo Diretor Presidente.

Ao **Superintendente de Projetos e Sistemas** compete gerir o desenvolvimento dos sistemas de informações utilizados pela Prefeitura sejam os mesmos desenvolvidos no ambiente interno ou contratados junto a terceiros, gerir as políticas de segurança, gerir os aplicativos utilizados pelo Município, emitir parecer sobre a viabilidade e oportunidade de novas contratações de serviços de tecnologia da informação e comunicação, gerar laudos de entregas e certificação de todas as contratações feitas pelo Poder Executivo Municipal, relativas à área de TIC, gestão de indicadores de sistemas, de projetos e de segurança, gerar e manter a documentação atualizada dos sistemas, preparar plano anual de atividades e plano diretor de informática para projetos, sistemas e segurança e executar outras atividades definidas pelo Diretor Presidente.

Ao **Superintendente de Produção** compete manter a infraestrutura de tecnologia de comunicação e os sistemas corporativos disponíveis, gerar e gerir o orçamento de Infraestrutura e comunicação, manter o atendimento aos usuários, gerar indicadores de disponibilidade de cada um dos itens de sua responsabilidade, gerar e manter a documentação atualizada do ambiente computacional, apoiar na definição, documentar e gerar laudos de entregas e certificação de todas as contratações efetuadas no âmbito do Poder Executivo Municipal, relativas à área de TIC, preparar plano anual de atividades

e plano diretor de informática para área de infraestrutura e executar outras atividades definidas pelo Diretor Presidente.

4 Referencial Estratégico de TI

4.1 Missão

Gerenciar e assessorar o Poder Executivo Municipal em todos os aspectos relacionados à tecnologia da informação e comunicação, com foco no interesse coletivo e utilidade pública, provendo soluções inovadoras e sustentáveis.

4.2 Visão

Ser referência em Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação para a Administração Pública, a nível nacional.

4.3 Valores

Transparência, ética, respeito, sustentabilidade, inovação e comprometimento.

4.4 Análise de SWOT

A Análise SWOT é uma ferramenta utilizada para fazer análise de cenário interno e externo (ou análise de ambiente), sendo usado como base para gestão e planejamento estratégico de uma organização. Trata-se de um método que possibilita verificar e avaliar os fatores intervenientes para um posicionamento estratégico da Unidade de TI no ambiente em questão.

Tem como objetivos principais efetuar uma síntese das análises internas e externas, identificar elementos chave para a gestão, o que implica estabelecer prioridades de atuação e preparar opções estratégicas: análise de riscos e identificação de problemas a serem resolvidos.

Ao longo da elaboração deste PDTI, foi realizado um trabalho no sentido de identificar as forças e as fraquezas dos processos internos de competência da Prefeitura de InovCity, seguido da identificação das oportunidades decorrentes de fatores favoráveis verificados no ambiente da Prefeitura Municipal de InovCity, bem como as ameaças decorrentes de fatores desfavoráveis e mudanças sazonais ou permanentes do ambiente externo.

O resultado dos estudos realizados permite entender melhor o ambiente organizacional da Tecnologia de Informação e auxilia na busca de formas de se evoluir a gestão, corrigindo as fraquezas e ameaças encontradas e alavancando as forças e oportunidades identificadas.

A tabela a seguir apresenta o resultado da análise dessas atividades.

Tabela 1 – Ambientes

| AMBIENTE INTERNO/Forças | AMBIENTE EXTERNO/Oportunidades |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Equipe altamente comprometida e capacitada tecnicamente - Competências da área de TI mapeadas - Gestores qualificados - Conhecimento dos processos operacionais da Prefeitura de InovCity - Estrutura de servidores (hardware) atualizada - Unidades de armazenamento (storages) atualizadas - Aplicação de virtualização de servidores | <ul style="list-style-type: none"> - Utilização de novas tecnologias, tais como computação em nuvem e mobilidade - Disponibilidade de recursos de Programas Federais com vistas à qualificação dos serviços públicos |

Tabela 2 – Fraquezas e Ameaças

| Fraquezas | Ameaças |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de informações não completamente integrados - Redundância de dados embora pouca, existe - Documentação praticamente inexistente - Processos e controles de governança de TI não definidos - Inexistência de planejamento e controle orçamentário de TI - Equipamentos de rede obsoletos | <ul style="list-style-type: none"> - Restrições orçamentárias - Dificuldade de adaptação e mudança de cultura pelas áreas de negócios aos novos direcionamentos de gestão de TI. - Demandas não planejadas - Áreas de TI independentes nas secretarias Altadependência do fornecedor do sistema de gestão |

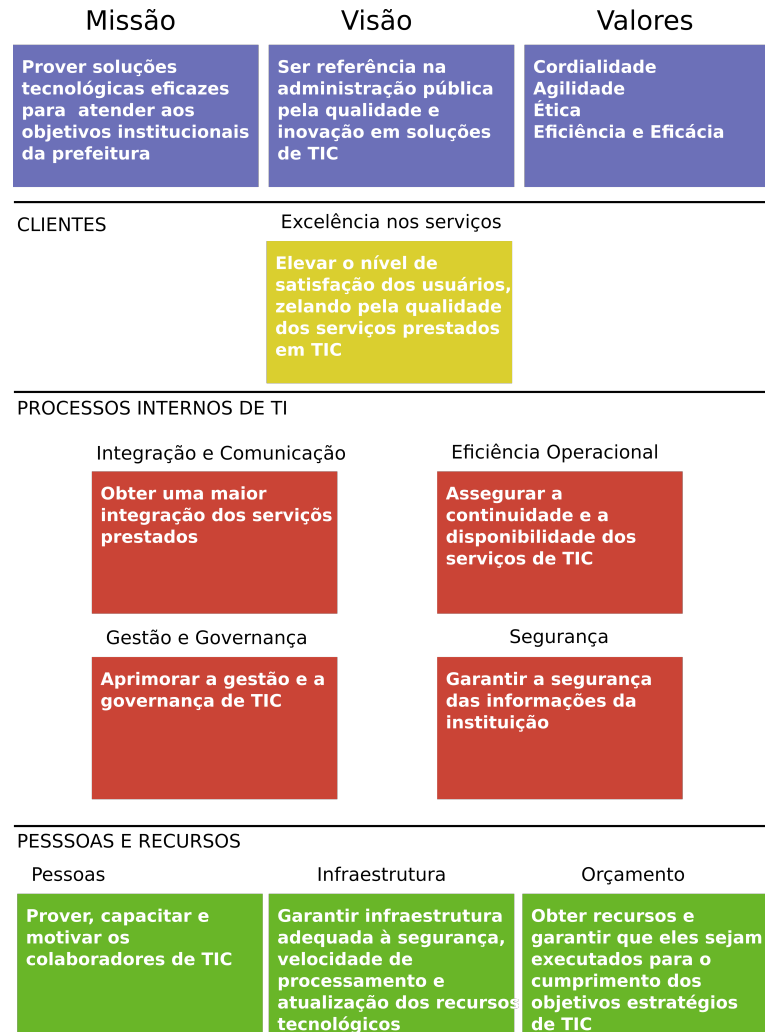
5 Alinhamento com a Estratégia da Organização

Esta seção demonstra o alinhamento das estratégias de TIC da Prefeitura de InovCity, presentes no PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação, com as principais políticas e planos governamentais.

Figura 2 – Antigo Mapa Estratégico da Prefeitura de InovCity



Figura 3 – Novo Mapa Estratégico para a Prefeitura de InovCity



6 Inventário de Necessidades

As necessidades de TI foram agrupadas pelas seguintes categorias: sistemas de informações (SI); serviços de TI (SE); infraestrutura (IN); infraestrutura de sistemas (IS); contratação de serviços de terceiros (T); e organização e pessoal (PO).

Tabela 3 – Necessidades de TI

| ID | NECESSIDADES DE TI |
|------|--|
| IN-1 | Mapear e implementar processos de gestão de TI, tais como: análise de problemas e incidentes, continuidade de negocio e recuperação de desastres, gerência de mudanças e acordos de nível de serviço. |
| SI-1 | Melhorar a performance do sistema, em especial, para os usuários externos que o acessam, via internet, em períodos de pico. |
| SE-1 | Mapear/redefinir os processos de suporte técnico envolvendo os serviços de Help Desk, suporte a microinformática, suporte a rede, suporte a impressoras e suporte a sistemas, definindo papéis, responsabilidades, delimitando competências, estabelecendo acordos de nível de serviço e capacitando os profissionais. |
| IN-2 | Promover a atualização dos recursos tecnológicos por meio de aquisições de softwares, ferramentas, equipamentos e serviços de TI. |
| IN-3 | Elaborar normas definindo os padrões de nomenclatura de pastas e arquivos de rede bem como as permissões de acesso. |
| IN-4 | Elaborar estudos de soluções de tecnologia que aprimorem os meios de comunicação da SOF, incluindo e-mail, mensagens instantâneas, entre outros. |
| PO-3 | Estabelecer o processo de capacitação anual para a equipe da instituição. |

7 Plano de Metas e de Ações

O objetivo deste PMA/TI é identificar as metas e ações que deverão ser executadas para suprir as necessidades de informação, serviços, infraestrutura, contratação de serviços de terceiros, organização e pessoal de TI identificados no âmbito deste PDTI.

7.1 Plano de Metas

Tabela 4 – Metas a serem alcançadas

| Id | Meta |
|-----|--|
| M-1 | Identificar solução para automatizar processo de RH |
| M-2 | Mapear os processos a serem automatizados |
| M-3 | Implantar práticas do ITIL nos serviços de TI |
| M-4 | Elaborar e executar processo licitatório de sala segura |
| M-5 | Adquirir e implantar software de backup |
| M-6 | Implantar processo de elaboração, execução, atualização e acompanhamento do PDTI |
| M-7 | Levantar processos de gestão de TI e propor melhorias de forma a adequá-los a modelo de maturidade como o Information Technology Infrastructure Library – ITIL |
| M-8 | Contratar apoio operacional para a execução de processos de TI |

7.2 Plano de Ações

Tabela 5 – Ações a serem tomadas

| Id | Ação |
|-----------|---|
| A-1 | Buscar e testar softwares para automatização dos processos de RH |
| A-2 | Mapear/redefinir os processos de suporte técnico envolvendo os serviços de suporte a microinformática, suporte a rede, suporte a impressoras e suporte a sistemas, definindo papéis, responsabilidades, delimitando competências, estabelecendo acordos de nível de serviço e capacitando os profissionais. |
| A-3 | Promover a atualização do parque tecnológico por meio de aquisições de softwares, ferramentas, equipamentos e serviços de TI. |
| A-4 | Mapear e implementar os processos relacionados ao seguimento da política de segurança, plano de riscos e elaboração de normas de segurança. Elaborar Plano de Segurança. |
| A-5 | Mapear e implementar processos de gestão de TI tais como, análise de problemas e incidentes, continuidade do negócio e recuperação de desastres, gerência de mudanças e acordos de nível de serviço. |
| A-6 | Elaborar estudos de soluções de tecnologia que aprimorem os meios de comunicação da instituição, incluindo e-mail, mensagens instantâneas etc. |
| A-7 | Elaborar normas definindo os padrões de nomenclatura de pastas e arquivos de rede bem como as permissões de acesso. |
| A-8 | Treinar usuários nos processos e ferramentas de TIC implantados ou a implantar na instituição. |
| A-9 | Estabelecer em conjunto com os usuários os acordos de nível de serviço (tempo de resposta das transações), inclusive para os períodos de pico. |
| A-10 | Elaborar documento subsidiando o quantitativo de novos servidores com especialização em TI necessários para executar os processos de gestão de TI. |

8 Plano de Gestão de Pessoas

Um Service Desk que nada mais é do que, um centralizador das necessidades de uma empresa em um único lugar, registrando entrada e saída de pedidos de suporte e manutenção, para ter um maior controle sobre o que foi feito. Tem como principal objetivo, garantir uma normatização dos serviços mais rapidamente caso ocorra falhas na área de TI. Por isso será utilizado para possibilitar a existência de um ponto de comunicação entre a empresa e os clientes para que seja disponibilizado além de um sistema de apoio ao cliente, seus feedbacks.

9 Plano de Investimentos

Para atender as necessidades da rede de intranet da livraria, a compra de máquinas servidoras será essencial, vários cabos de fibra ótica também. Com o crescimento da empresa o número de funcionários aumenta o que implica na computadores para eles, além de leitores de código de barras.

10 Plano de Gestão de Riscos

- Estudo e planejamento inadequado;
- Possibilidade do montante dos trabalhos ou serviços a mais ultrapassarem os limites legalmente definidos;
- Orçamento insuficiente;
- Uso e fornecimento de informações confidenciais.

11 Processo de Revisão do PDTI

A responsabilidade para a revisão do PDTI é da própria equipe técnica que o elaborou liderada pela Coordenadora de Suporte Tecnológico. A aprovação final sempre será feita pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação.

12 Fatores Críticos para a Implantação

- Orçamento
- Política e Interesse da Administração Superior
- Credibilidade
- Estrutura para Monitoramento e Controle
- Comunicação

13 Conclusão

Com a elaboração do referido documento, e através das metas e ações nele mostradas, a prefeitura tornará possível a realização de seus objetivos de negócio, seguindo e cumprindo o que foi proposto no PDTI, que servirá para nortear a empresa referente a toda área de TI.