

PDTI

Plano Diretor de Tecnologia de Informação
2017 – 2019

SCTI
Superintendência Central
de Tecnologia da Informação

SEGPLAN
SECRETARIA DE ESTADO
DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

GO
GOIÁS
ESTADO INOVADOR

Plano Diretor de Tecnologia de Informação
PDTI 2017 – 2019

Superintendência Central de Tecnologia da Informação - SCTI

Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento - SEGPLAN

GOVERNADOR

Marconi Ferreira Perillo Júnior

VICE-GOVERNADOR

José Eliton de Figueredo Júnior

SECRETÁRIO DE ESTADO GESTÃO E PLANEJAMENTO

Joaquim Cláudio Figueiredo Mesquita

SUPERINTENDENTE EXECUTIVO

Bruno Perillo Philocreon

SUPERINTENDENTE CENTRAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Ricardo Pereira Borges

Equipe de Elaboração

Daniela Medeiros de Melo

Iduardo Donizet Gomes Junior

Jefferson Tadeu de Oliveira

Marcelo Gonçalves Cerqueira

Marcos Antonio Pereira de Sousa

Paulo Henrique Borges de Melo

Pedro Henrique Pinheiro Gontijo

Rafly Moreira Cruz

Yuri Fernando Rodrigues Nascimento

PORTARIA Nº 042/2017 – Criação do Grupo de Trabalho

Bruno Perillo Philocreon

Ricardo Pereira Borges

Marcos Antonio Pereira de Sousa

Paulo Henrique Borges de Melo

Yuri Fernando Rodrigues Nascimento

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
10-02-2017	0.1	Proposta de minuta	Equipe de Elaboração
16-02-2017	0.2	Proposta de minuta - modificado	Equipe de Elaboração

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma da SCTI.....	24
Figura 2 - Quantidade de Impressões.....	35
Figura 3 - Quantidade de Ligações.....	36
Figura 4 - Serviços de Instalação e Manutenção.....	36
Figura 5 - Relação E-mail/Memorando e SAC.....	37
Figura 6 - Mapa Estratégico SCTI.....	40
Figura 7 - Quantidade de necessidades x prioridades.....	50

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Matriz SWOT.....	43
Quadro 2 - Gravidade, Urgência e Tendência.....	48
Quadro 3 - Pontuação GUT.....	49

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Ação 2118 - Modernização da Infraestrutura Tecnológica	56
Tabela 2 - Ação 2262- Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação.....	56
Tabela 3 - Ação 3038 - Modernização dos Sistemas de Tecnologia da Informação .	56
Tabela 4 - Ação 2103 - Governo Eletrônico	56

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	9
1.1	OBJETIVO	10
1.2	CONTEÚDO.....	12
1.3	ABRANGÊNCIA	12
1.4	PERÍODO DA VIGÊNCIA.....	14
1.5	PERÍODO DE REVISÃO.....	14
2.	INTRODUÇÃO	15
3.	METODOLOGIA APLICADA	16
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	20
5.	PRINCÍPIOS, DIRETRIZES E VALORES	21
6.	ORGANIZAÇÃO DA SCTI	23
6.1	ORGANOGRAMA DA SCTI	23
6.2	ATRIBUIÇÕES DA SCTI	24
6.2.1	Gerência de Infraestrutura Técnica (GIT):	27
6.2.2	Gerência de Projetos e Sistemas (GPS).....	29
6.2.3	Gerência de Serviços e Atendimento (GESER).....	30
6.2.4	Gerência do Governo Eletrônico (GEGOVE).....	32
7.	RESULTADOS DE AÇÕES ANTERIORES	33
8.	REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI	39
8.1	MISSÃO	39
8.2	VISÃO	39
8.3	VALORES	39
8.5	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	41
8.6	ANÁLISE SWOT	43
9	ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO	44
10	INVENTÁRIO DE NECESSIDADES	48
10.1	CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO	48
10.2	NECESSIDADES IDENTIFICADAS.....	49
10.3	NECESSIDADES x PRIORIZAÇÃO	49
11	PLANO DE METAS E DE AÇÕES	51
11.1	PLANO DE METAS.....	51
11.2	PLANO DE AÇÕES	51
12	PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS	52
13	PLANO DE INVESTIMENTOS E CUSTEIO	54
14	PLANO DE GESTÃO DE RISCOS	55

15	PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA DE TI	56
16	FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	57
17	CONCLUSÃO	58

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

COBIT - Control Objectives for information and related technology

CPQD - Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações

EqPDTI - Equipe de elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação

IN - Instrução Normativa

ITIL - Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação

LDO - Lei de Diretrizes Orçamentárias

LOA - Lei Orçamentária Anual

MTI - Meta de Tecnologia da Informação

OE - Objetivo Estratégico

OGE- Orçamento Geral do Estado

PA - Planos de Ação

PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação

PEI - Planejamento Estratégico Institucional

PETI - Plano Estratégico de Tecnologia da Informação

PPA - Plano Plurianual

SCTI - Superintendência Central de Tecnologia da Informação

SEGPLAN - Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento do Estado de Goiás

SISP - Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação

TI - Tecnologia da Informação

TR - Termo de Referência

EGTI - Estratégia Geral de Tecnologia da Informação

1. APRESENTAÇÃO

A Tecnologia da Informação – TI assumiu nos últimos anos um papel imprescindível no contexto das Organizações Públicas Brasileiras. O foco principal da TI é a efetiva utilização da informação como suporte às práticas organizacionais. Além disso, a TI tem transversalidade sobre vários eixos da organização, tangenciando suas áreas negociais. É a TI que apoia as organizações a atenderem as exigências por agilidade, flexibilidade, efetividade e inovação.

Nesse contexto, na busca por uma Administração Pública que prime pela melhor gestão dos recursos e maior qualidade na prestação de serviços aos cidadãos, torna-se essencial a realização de um bom planejamento de TI que viabilize e potencialize a melhoria contínua da performance organizacional.

Para alcançar esse resultado, é necessário que haja um alinhamento entre as estratégias e ações da TI e as estratégias organizacionais. Dessa maneira, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI é o instrumento que permite nortear e acompanhar a atuação da área de TI, definindo estratégias e o plano de ação para implantá-las.

No cenário atual de constantes mudanças, o PDTI é uma importante ferramenta de apoio à tomada de decisão para o gestor, habilitando-o a agir de forma proativa, contra as ameaças e a favor das oportunidades. O PDTI representa um instrumento de gestão para a execução das ações de TI da organização, possibilitando justificar os recursos aplicados em TI, minimizar o desperdício, garantir o controle, aplicar recursos naquilo que é considerado mais relevante e, por fim, melhorar o gasto público e o serviço prestado ao cidadão.

Portanto, para contribuir com o alcance desses objetivos, esse planejamento provê informações que ajudam o melhor planejamento das ações relacionadas à Tecnologia da Informação, auxiliando na solução de alguns dos grandes desafios enfrentados pela Administração Pública atualmente: o de possibilitar a maior efetividade no emprego dos recursos de TI, colaborar para uma gestão integrada, com publicidade das realizações, resultando em maior benefício para a sociedade e maior transparência no uso de recursos públicos.

O projeto tem o objetivo de identificar as necessidades de TI e propor um direcionamento estratégico da arquitetura tecnológica. A partir da análise do uso da TI e da situação informacional atual em todas as entidades da estrutura da SEGPLAN do Estado de Goiás, do diagnóstico da situação atual dos recursos de TIC em uso por esses órgãos ao plano de ações para atender as necessidades, de acordo com a abrangência do documento, com referência no item 1.3.

Redução de custos e agregação de valor – busca-se a satisfação dos usuários com a aplicação de recursos tecnológicos adequados, otimizando os disponíveis e zelando pela agregação de valor de todos os serviços entregues com foco em transparência.

O objetivo é aumentar a competitividade por meio da inovação e tecnologia, inserindo o Estado entre os primeiros do Brasil em inovação.

1.1 OBJETIVO

De acordo com a Instrução Normativa nº 04/2014, art. 2º, inciso XXII, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TI que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade por um determinado período. O PETI – Plano Estratégico de Tecnologia da Informação é o documento que define as estratégias gerais de TI da instituição, enquanto o PDTI é o documento que desdobra essas estratégias em ações, isto é, planejamento tático. O PDTI representa um instrumento de gestão para a execução das ações de TI da organização, possibilitando justificar os recursos aplicados em TI, minimizar o desperdício, garantir o controle, aplicar recursos naquilo que é considerado mais relevante e, por fim, melhorar o gasto público e o serviço prestado ao cidadão (MPOG/SLTI, 2012). No presente caso, o PETI está vinculado a este PDTI, e como este órgão não possui um Planejamento Estratégico, utilizaremos o modelo adotado pelo Ministério do Planejamento, onde o PDTI é integrado ao PETI.

Este é um documento que passa por uma série de transformações ao longo de sua utilização: desde o momento em que é concebido, até o momento em que se encerra. A esse conjunto de transformações é denominado Ciclo de Vida.

O Ciclo de Vida se inicia com a concepção do documento, ou seja, no processo de elaboração. Depois de concebido, o Plano Diretor deverá ser acompanhado ao longo de sua validade, realizando-se o monitoramento e a avaliação adequados, o que reflete em revisões e adequações.

A Superintendência Central de Tecnologia da Informação – SCTI da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento do Estado de Goiás - SEGPLAN, tem por funções básicas a organização e modernização da administração e gestão de tecnologia da informação. Foi criada pela Lei 17.257, de 25/01/2011, que promoveu a Reforma Administrativa do Estado de Goiás, com o objetivo de gerir e suprir as necessidades e projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do Governo do Estado de Goiás. Com o Decreto nº 7.878, de 08 de maio de 2013, aprovou-se o Regulamento da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN, onde estabelecia a competência da Superintendência de Tecnologia da Informação (Seção V, art. 14). Após, em 29 de setembro de 2015, o Decreto nº 8.463 revogou o decreto anterior, e na Seção V, art. 17, a Superintendência de Tecnologia da Informação passa a ser Superintendência Central de Tecnologia da Informação.

Neste caso específico o PDTI tomará como base o trabalho desenvolvido pelo CPqD, Direcionamento Estratégico da Arquitetura de Tecnologia e também o Guia de Elaboração de PDTI do SISP, que norteará todo o processo do trabalho desenvolvido e dará aderência e *compliance* à legislação vigente.

A SCTI entende que a elaboração do PDTI irá apoiar a busca dos seguintes objetivos:

- Direcionar os projetos estratégicos de TI que darão sustentabilidade às ações tecnológicas do Governo do Estado de Goiás;
- Priorizar os investimentos em TI;
- Garantir que os projetos de TI priorizados estejam alinhados com as estratégias do Estado, privilegiando o atendimento ao cidadão e aos contribuintes;
- Adotar boas práticas e metodologias para a Governança de TI;
- Atingir um grau de maturidade dos processos de gestão de TI adequado às necessidades do estado;
- Alinhar a TI aos principais mecanismos de planejamento do Estado, como o PPA – Plano Plurianual.

O foco da elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação é o de permitir à SCTI tratar e gerenciar a tecnologia da informação de forma adequada, em busca de alternativas e soluções visando obter aumento da produtividade, ampliar os negócios e planejar adequadamente o ambiente tecnológico no desempenho e capacidade.

1.2 CONTEÚDO

Foram criados 04 (quatro) Planos de Ações (PA) tidos como referência o Plano Plurianual 2016-2019 da SCTI. Cada um destes planos contém “Projetos” que são grupos de demandas correlatas, ou de propostas originadas do trabalho realizado para o Direcionamento da Arquitetura Tecnológica do Estado de Goiás. Cada Plano de Ação contém seus objetivos e abrangências; uma descrição resumida do plano, com os itens mais significativos e seu alinhamento estratégico com a SCTI. São eles:

- PA01 – Governo Eletrônico;
- PA02 – Modernização dos Sistemas de Tecnologia da Informação;
- PA03 – Gestão da Tecnologia de Informação e Comunicação
- PA04 – Modernização da Infraestrutura Tecnológica;

1.3 ABRANGÊNCIA

A abrangência deste PDTI engloba os Órgãos e Entidades da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo do Estado de Goiás. São eles:

- Secretaria de Estado da Casa Civil;
- Secretaria de Estado do Governo;
- Controladoria-Geral do Estado;
- Procuradoria-Geral do Estado;
- Defensoria Pública do Estado de Goiás;
- Secretaria de Gestão e Planejamento;

- Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Científico e Tecnológico e de Agricultura, Pecuária e Irrigação;
- Secretaria de Meio Ambiente, Recursos Hídricos, Infraestrutura, Cidades e Assuntos Metropolitanos;
- Secretaria de Educação, Cultura e Esporte;
- Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária;
- Secretaria da Saúde;
- Secretaria da Fazenda;
- Secretaria da Mulher, do Desenvolvimento Social, da Igualdade Racial, dos Direitos Humanos e do Trabalho;
- Departamento Estadual de Trânsito;
- Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás - IPASGO;
- Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG;
- Agência Brasil Central;
- Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos;
- Agência Goiana de Transportes e Obras - AGETOP;
- Goiás Turismo - Agência Estadual de Turismo;
- Agência Goiana de Defesa Agropecuária - AGRODEFESA;
- Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agropecuária EMATER;
- Goiás Previdência - GOIASPREV;
- Universidade Estadual de Goiás - UEG;
- Fundação Amparo à Pesquisa do Estado de Goiás - FAPEG;
- Agência Goiana de Habitação - AGEHAB;

Em relação aos Órgãos e Entidades os quais a SCTI presta serviços de forma corporativa, não foi feita uma entrevista com cada um, pois existe um profissional técnico encarregado da aproximação de cada órgão.

1.4 PERÍODO DA VIGÊNCIA

O PDTI tem um horizonte de 3 anos, compreendendo o período de 2017 a 2019, permitindo revisões anuais ou sempre que se fizer necessário, com os devidos procedimentos de aprovação.

1.5 PERÍODO DE REVISÃO

A primeira revisão do PDTI ocorrerá 6 (seis) meses após a publicação do documento e será feita junto com o relatório que será enviado ao TCE – Tribunal de Contas do Estado de Goiás. A Equipe de elaboração do PDTI será responsável pela revisão e a SCTI responsável pela aprovação das adaptações e alterações, caso existam. Após a primeira revisão, a EqPDTI definirá próxima data para atualização do PDTI.

Este PDTI poderá ser revisado extraordinariamente a qualquer momento, desde que solicitado pelo Comitê de Tecnologia da Informação.

Atualizações no Planejamento Estratégico da SEGPLAN, atualização de diretrizes, planos e a consolidação da proposta orçamentária de TI para o exercício seguinte são fatores que podem ocasionar a revisão extraordinária do PDTI.

2. INTRODUÇÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI - é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação. Visa a atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período, possibilitando alinhar os recursos aplicados em TI. Tendo como consequência eliminar o desperdício, garantir o controle, aplicar recursos no que é mais relevante e, por fim, melhorar o gasto público e o serviço prestado ao cidadão. É uma importante ferramenta de apoio à tomada de decisão para o gestor, habilitando-o a agir de forma proativa, contra as ameaças e a favor das oportunidades.

O Planejamento de TI se tornou obrigatório a partir da Instrução Normativa SLTI 04/2010, que vincula toda contratação de TI com alguma ação prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação. Além disto, os órgãos estaduais são submetidos a uma auditoria anual, realizada pela Controladoria Geral do Estado (CGE) na qual um dos itens analisados é justamente a existência dos planejamentos de TI (estratégico - PETI e tático - PDTI).

3. METODOLOGIA APLICADA

Para a elaboração do PDTI, adotou-se o modelo de referência definido pela Secretaria de Logística de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e a metodologia aplicada em levantamento anterior, onde se baseou na metodologia que foi apresentada pelo Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações- CPqD.

Para a criação deste documento foram utilizados como base os documentos “Direcionamento Estratégico da Arquitetura Tecnologia” e o “Plano de Transição”, que anteriormente eram utilizados como um planejamento estratégico, de onde foram observados os Objetivos Estratégicos iniciais, os projetos em andamento e os concluídos, dando os insumos suficientes e necessários para a confecção do novo Planejamento Diretor de Tecnologia da Informação.

Na execução deste projeto foram seguidos os processos descritos no SISP, com as alterações necessárias para dar uma maior eficiência e não haver o retrabalho em alguns levantamentos. O processo de elaboração deste documento levou em conta as seguintes etapas:

- Preparação
- Diagnóstico;
- Planejamento;

A etapa de **Preparação** representa o início do processo de elaboração do PDTI. O processo se inicia com o Comitê de TI definindo a abrangência e o período de vigência e indicando a equipe de elaboração desse PDTI. Essa indicação é formalizada por meio de um instrumento que confere as atribuições aos membros, chamada de Portaria de Designação. Em seguida, são conduzidas as atividades de descrição da metodologia de elaboração do PDTI, de consolidação dos documentos de referência, de identificação das estratégias da organização e dos princípios e diretrizes, os quais compõem uma proposta de Plano de Trabalho a ser aprovada pelo Comitê de TI ao final.

Portanto, este serviço reúne aspectos decisórios de caráter superior, aprovação de documentos e atividades diretamente voltadas à elaboração do Plano de Trabalho, o qual orientará a condução da elaboração do PDTI.

As atividades que compuseram a etapa de preparação são:

- Definição da abrangência e período do PDTI;
- Definição da Equipe de Elaboração do PDTI;
- Descrição da metodologia de elaboração;
- Consolidação dos documentos de referência;
- Identificação das estratégias da organização;
- Identificação dos princípios e diretrizes;

Após a etapa de preparação, na qual foram organizadas as principais atividades do projeto de elaboração do PDTI, inicia-se a fase de elaboração do PDTI: o **Diagnóstico**.

Esta etapa se caracteriza por buscar compreender a situação atual da TI na organização para, em consonância com esse quadro, identificar as necessidades (problemas ou oportunidades) que se espera resolver.

Para isto, são contempladas as atividades relacionadas à análise estratégica e ao levantamento de necessidades. A análise estratégica é realizada para posicionar a TI do órgão no seu contexto organizacional. O levantamento de necessidades parte daquelas relacionadas à informação e se desdobra em todas as outras associadas a TI: serviços, infraestrutura, contratações e pessoal de TI.

É importante observar que esta etapa exige grande interação com as outras áreas da organização, uma vez que realiza extensa coleta de dados e análise de documentos. Um dos principais artefatos produzidos nesta etapa, e muito importante para todo o processo de Elaboração do PDTI, é o Inventário de Necessidades. O inventário é consolidado, ao final da fase, a partir do levantamento de necessidades provenientes, basicamente, de todos os processos que compõem a fase de diagnóstico.

As atividades que compuseram a etapa de diagnóstico são:

- Análise dos resultados do planejamento anterior;
- Análise do referencial estratégico de TI;
- Análise da organização da TI;
- Levantamento das necessidades;
 - Identificação das necessidades de Informação;

- Identificação das necessidades de Serviços;
- Identificação das necessidades de Infraestrutura;
- Identificação das necessidades de Contratação;
- Identificação das necessidades de Pessoal;
- Consolidação do Inventário de Necessidades;
- Alinhamento das necessidades de TI com as estratégias da organização;

Após o diagnóstico, na qual foi analisada a situação atual da TI na organização e identificadas as necessidades de TI, inicia-se o 3ª e última etapa: o **Planejamento**.

Esta etapa é caracterizada por planejar o atendimento das necessidades, estabelecendo os planos e as ações adequados para o alcance dos objetivos esperados. Para isto, contemplam-se atividades relacionadas à priorização das necessidades e planejamento de metas e ações, abrangendo aspectos de pessoal, orçamentários e riscos.

Um dos principais artefatos produzidos nesta etapa, e muito importante para todo o processo de Elaboração do PDTI, é o Plano de Metas e Ações. Nele constam informações sobre os indicadores, os responsáveis, os prazos e recursos a serem utilizados pelas ações.

As atividades que compuseram a etapa de planejamento são:

- Priorização as necessidades inventariadas;
- Definição das metas e ações;
- Indicação dos responsáveis de cada ação;
- Indicação do Planejamento orçamentário das ações do PDTI;
- Identificação dos fatores críticos de sucesso;
- Consolidação da Minuta do PDTI;
- Aprovação da Minuta do PDTI;
- Publicação do PDTI.

Foram empregadas neste projeto, total ou parcialmente, as seguintes metodologias e frameworks:

- Gerenciamento de Projetos - PMI;
- Avaliação de TI;

- Metodologia de Elaboração de PDTI – SLTI v2;
- Arquitetura Corporativa;
- Segurança da Informação;
- ITIL v2;
- COBIT 5.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Foram utilizados como referência para a elaboração deste PDTI, os seguintes documentos:

- IN MPOG/SLTI Nº 4 - Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, que define:
 - Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI, como instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação visando atender às necessidades de informação de um órgão para um determinado período;
 - E no seu Art. 3º define que as contratações de que trata esta Instrução Normativa deverão ser precedidas de planejamento, elaborado em harmonia com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI, alinhado à estratégia do órgão ou entidade.
- Modelo de Referência de Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, disponível no Portal do SISP - Sistema de Informática do Serviço Público (www.sisp.gov.br) que é o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação;
- Resultados dos levantamentos de Governança de TI realizados pelo Tribunal de Contas da União – TCU.
- PPA 2016-2019 – Plano Plurianual com os programas e ações de responsabilidade da SCTI para o período 2016-2019;
- Guia de Elaboração de PDTI v2 – SISP, que define os processos de elaboração documental;
- Direcionamento Estratégico da Arquitetura Tecnológica – Plano de Transição – SCTI/CPqD;
- PDTI – Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação.

5. PRINCÍPIOS, DIRETRIZES E VALORES

Os alicerces do Planejamento Estratégico de TI do Estado estão no Plano de Governo do Estado, que teve por pressupostos na sua elaboração:

- A realidade do Estado de Goiás;
- Os anseios e necessidades da população;
- O contexto Nacional e Internacional e,
- A agenda de projetos.

Dentre os vários temas abordados pelo plano de governo, o Planejamento Estratégico de TI está considerado nos capítulos:

- Planejamento Estratégico
 - A tecnologia da Informação está considerada como premissa estratégica no escopo de concepção do plano de governo;
 - A tecnologia da informação é um dos meios para se atingir o macro objetivo de realizar um “Governo dinâmico e Transparente com um Estado a serviço do Cidadão”;
- Planejamento Setorial
 - Infraestrutura Econômica;
 - Redução de tempo para abertura de empresa – Vapt Vupt Empresarial;
- Gestão Pública
 - Agregação de novos serviços e ampliação da capilaridade – Modernização do Vapt Vupt;
 - Estruturação do novo Vapt Vupt – Expandir e criar novos serviços;
- Tecnologia da Informação
 - Visão Sistêmica – Instituir sistemas únicos de gestão;
 - Pólo de desenvolvimento tecnológico;
 - Pólo de informática (indústrias de software, serviços, entre outros);
 - Incentivos para atrair empresas de TI (*Data Center, Call Center*);
- Movimento comunitário
 - Pólos digitais para qualificação profissional da comunidade local.

Portanto, este planejamento deverá seguir o plano de governo ao qual ele foi elaborado e o plano plurianual, observados os princípios apresentados no Direcionamento Estratégico da Arquitetura Tecnológica. Deverá observar também os princípios base da Administração Pública: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, Eficiência, Isonomia, Motivação, Autotutela, Continuidade da Prestação do Serviço Público e Razoabilidade.

Além desses princípios também podem ser citados como objetivos do Estado: Universalidade, Integralidade, Equidade, Descentralização e a Participação social.

6. ORGANIZAÇÃO DA SCTI

Esta seção aborda a estrutura organizacional da SCTI, assim como as competências de seus integrantes, segundo o Regulamento da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN, e apresenta as equipes que direta ou indiretamente tem influência nas ações de TI da Instituição.

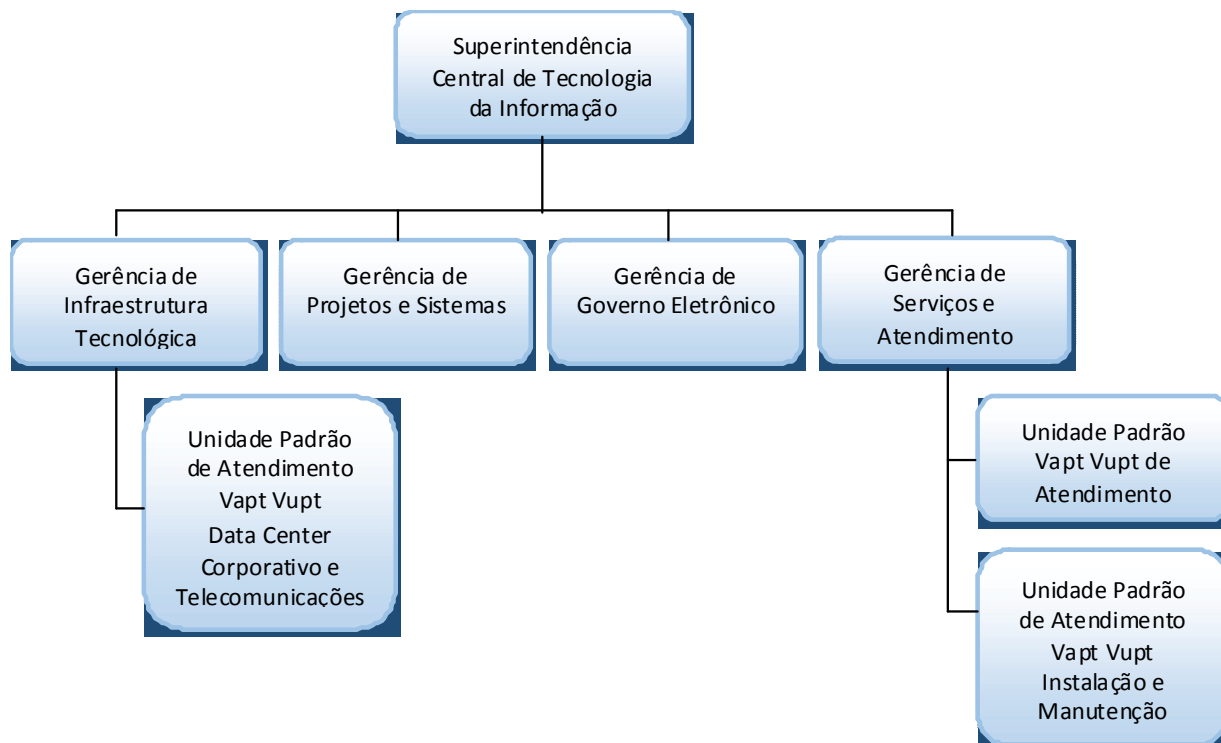
6.1 ORGANOGRAMA DA SCTI

A SCTI é gestora do processo de automação organizacional, disponibilizando a TIC de forma harmoniosa, integrada, eficiente e eficaz às necessidades internas de otimização dos processos gerenciais do Governo do Estado de Goiás.

É a estrutura responsável pelo atendimento especializado junto às diversas unidades da Administração, provendo soluções e suporte às iniciativas locais dos órgãos, com a prospecção de soluções inovadoras aplicáveis às diversas áreas da Administração (assessoria em projetos inovadores).

Para atender a demanda de TIC, possui a seguinte estrutura:

Figura 1 - Organograma da SCTI



6.2 ATRIBUIÇÕES DA SCTI

As atribuições da Superintendência Central de Tecnologia da Informação estão definidas no **Decreto Estadual nº 8.463, de 29 de setembro de 2015**, que aprova o Regulamento da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN. São elas:

Art. 17. Compete à Superintendência de Tecnologia da Informação:

I – elaborar, atualizar e executar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação, observando as melhores práticas em governança de TI;

II – controlar e avaliar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação, com utilização de indicadores de desempenho, acompanhando o orçamento, o planejamento e a execução das despesas e investimentos atinentes à área;

III – propor e apoiar a implantação de soluções de Tecnologia da Informação, alinhadas às ações de governo;

IV – propor mecanismos para racionalização dos esforços por meio de uso de tecnologias e soluções que possam ser utilizadas por vários órgãos e entidades estaduais;

V – fazer cumprir as políticas de segurança da informação a serem observadas pelos órgãos e entidades da administração pública estadual;

VI – participar do planejamento e coordenação da implantação de serviços especializados de Tecnologia da Informação no âmbito do Poder Executivo Estadual;

VII – planejar a aquisição, locação e expansão de parques computacionais, equipamentos, suprimentos, soluções de tecnologia da informação, serviços de telecomunicações, mão-de-obra especializada e programas destinados aos sistemas computacionais corporativos no âmbito do Poder Executivo Estadual;

VIII – buscar e implantar mecanismos para a redução de custos das aquisições e gastos de Tecnologia da Informação;

IX – realizar intercâmbio de soluções com os órgãos e as entidades da administração pública estadual, federal e municipal e com outros poderes;

X – viabilizar a integração e compatibilidade dos dados e das aplicações, visando disponibilizar informações com qualidade para subsidiar a tomada de decisões estratégicas;

XI – projetar, desenvolver, manter e avaliar os sistemas de Tecnologia da Informação e comunicação, objetivando celeridade e automatização de processos no âmbito do Governo do Estado;

XII – prestar suporte técnico em Tecnologia da Informação aos órgãos e às entidades, em âmbito corporativo;

XIII – receber, registrar, controlar, atender e gerenciar as ocorrências que requerem ação para reparos e soluções que envolvam procedimentos e/ou setores informatizados nos órgãos e nas entidades, no âmbito corporativo;

XIV – dar suporte técnico, na modalidade Help Desk, serviços de atendimento de primeiro nível, às soluções corporativas de Tecnologia da Informação;

XV – administrar a rede corporativa no âmbito do Poder Executivo Estadual, visando garantir os seus aspectos de segurança, integridade, disponibilidade, desempenho,

conectividade e operacionalidade;

XVI – desenvolver a programação técnica de sítios para a internet e intranet no âmbito do Poder Executivo Estadual;

XVII – coordenar o processo de diagnóstico, prospecção e difusão de novas soluções relacionadas à Tecnologia da Informação, aplicáveis à administração estadual;

XVIII – promover a integração e a interação das equipes técnicas das áreas de Tecnologia da Informação com as demais áreas de negócio do Governo do Estado, com o intuito de difundir o uso da Tecnologia da Informação e a busca de melhores processos;

XIX – acompanhar a evolução das necessidades de informação nas diversas unidades administrativas do Poder Executivo Estadual, propondo, quando necessário, exclusão, alteração ou implantação de sistemas ou utilização de técnicas ou metodologias mais eficientes e eficazes;

XX – definir e aplicar critérios de prioridades no desenvolvimento e manutenção dos sistemas corporativos, negociando com os órgãos e as entidades no âmbito Estadual prazos e prioridades para os demais sistemas;

XXI – acompanhar o cumprimento de deliberações, normas e padrões técnicos de Tecnologia da Informação no âmbito do Poder Executivo Estadual;

XXII – disponibilizar e manter a infraestrutura técnica de suporte, processamento, armazenamento, telecomunicações e desenvolvimento de apoio aos serviços de Tecnologia da Informação corporativos, inclusive aqueles de sustentação dos sítios de comunicação e serviços do Poder Executivo Estadual;

XXIII – garantir o perfeito funcionamento corporativo da infraestrutura de TIC e sistemas informatizados, bem como suporte técnico às atividades de TIC da Secretaria de Gestão e Planejamento;

XXIV – estruturar e manter o Data Center corporativo do Estado a fim de prover infraestrutura como serviço aos demais órgãos;

XXV – realizar outras atividades correlatas.

6.2.1 Gerência de Infraestrutura Técnica (GIT):

- Garantir o perfeito funcionamento da infraestrutura de TI que suporta as atividades da SEGPLAN e diversos outros órgãos do Estado no que tange a Bancos de Dados, *Data Warehouse*, Segurança da Informação, Sistemas Operacionais de Servidores, Servidores de Aplicação, Redes de Comunicação e Mainframes, assegurando a evolução e modernização contínua dessas áreas;
- Sugerir normas e padrões a serem adotados como boas práticas pelos órgãos que compõem a estrutura administrativa estadual;
- Estruturar e manter o Data Center corporativo do Estado de Goiás a fim de prover infraestrutura como serviço aos demais órgãos da administração estadual;
- Definir a padronização de equipamentos de Data Center e redes de computadores, protocolos e configurações de interconectividade que garantam o melhor aproveitamento e integração dos recursos tecnológicos do Estado;
- Estruturar e suportar a base de dados corporativa do Estado, fornecendo meios para que os órgãos possam se beneficiar com o compartilhamento de dados de forma segura e eficiente.

➤ A **UNIDADE PADRÃO DE ATENDIMENTO VAPT VUPT DATACENTER CORPORATIVO E TELECOMUNICAÇÕES** está diretamente subordinada à Gerência de Infraestrutura Técnica e é regida pelo Regulamento anexo à **PORTARIA Nº 1458/2016** e tem por finalidade:

- Levantar necessidade e viabilidade para contratação de *link's* de dados para os usuários de Informática da SEGPLAN, e conveniados;
- Prestar atendimento/informações (relacionados a telecomunicações) para os usuários de Informática da SEGPLAN e conveniados;
- Solicitar e acompanhar junto às operadoras os serviços de instalação, cancelamento, mudança de endereço, migração de tecnologia, upgrade de velocidade e reparos de defeitos;
- Controlar e fazer gestão das faturas dos serviços de dados, elaborar e atualizar relatórios de registro de parada e cadastro de circuitos, gráficos e planilhas

gerenciais dos serviços contratados pela SEGPLAN;

- Monitorar os servidores e fazer gestão das faturas relacionadas à solução de telefonia, configurações de aparelhos e ramais para os usuários de informática da SCTI – SEGPLAN;
- Prestar suporte à Central de Atendimento SCTI – SEGPLAN nas configurações do sistema de *Call Center*;
- Fazer a gestão dos serviços de telefonia móvel, contratado pela SEGPLAN;
- Administrar e manter em funcionamento a infraestrutura do Data Center Corporativo da SCTI-SEGPLAN;
- Administrar e manter os Servidores que hospedam os Serviços e Sistemas do Vapt Vupt (SAVV, SGVV SIRPO, SFR e etc.), bem como demais sistemas corporativos utilizados nas atividades diárias das unidades de Vapt Vupt;
- Administrar e manter os Servidores Físicos (*Blades e Racks*) e *Storages*, nos quais sustentam sistemas corporativos utilizados nas Unidades de Vapt Vupt, bem como nos demais localidades do Estado de Goiás;
- Administrar e manter os Equipamentos de REDE (Roteadores e *Switches*) das Unidades do Vapt Vupt, bem como do Data Center Corporativo e das demais unidades SEGPLAN;
- Administrar e manter o acesso à Internet das Unidades Vapt Vupt e demais unidades da SEGPLAN, com aplicação de Normas e Padrões e políticas de Segurança;
- Administrar e manter os Servidores de Rede existentes em cada Unidade de Vapt Vupt, nos quais hospedam servidores de Arquivos, Impressão, Active Directory, DHCP e etc;
- Administrar e manter solução de Antivírus com gerenciamento Centralizado pela SCTI-SEGPLAN, nas unidades de Vapt Vupt e demais unidades da SEGPLAN;
- Administrar e manter as soluções de Firewall / IPS do Data Center Corporativo e demais unidades de Vapt Vupt;
- Monitorar Servidores, equipamentos e Sistemas mantidos pela SCTI SEGPLAN, que sustentam sistemas corporativos utilizados nas Unidades de Vapt Vupt, bem

como nos demais localidades do Estado de Goiás;

- Administrar as políticas de segurança e acesso aos bancos de dados;
- Definir e manter as políticas de segurança lógica e física dos bancos de dados;
- Administrar as políticas e rotinas de backup e recuperação dos bancos de dados;
- Análise e implementação de políticas de segurança, testes de penetração, scan de vulnerabilidade de servidores e serviços;
- Administrar e manter solução de Backup dos sistemas e arquivos das Unidades dos Vapt Vupt, bem como dos demais servidores e sistemas hospedados no Data Center Corporativo da SCTI-SEGPLAN;
- Levantar necessidade e viabilidade para contratação de links de dados;
- Solicitar e acompanhar junto às operadoras serviços tais como: instalação, cancelamento, mudança de endereço, migração de tecnologia, Upgrade de velocidade, reparos de defeito e outros afins;
- Monitorar o funcionamento dos links administrados pela SEGPLAN;
- Prestar atendimento/informações, relacionados a telecomunicações, aos usuários de informática do Estado no âmbito corporativo;
- Controlar e atestar faturas dos serviços de dados contratados pela SEGPLAN;
- Elaborar e atualizar relatórios referentes às atividades de Telecomunicações, tais como: registro de parada, cadastro de circuitos, controle financeiro; estatísticas; topologia da rede e planilhas gerenciais.

6.2.2 Gerência de Projetos e Sistemas (GPS)

A Gerência de Projetos e Sistemas é responsável pela manutenção e desenvolvimento dos sistemas corporativos do Estado de Goiás. Por sistemas corporativos entendemos os sistemas que envolvem os assuntos e questões referentes a todos os órgãos que compõem a administração estadual. Desta forma a gerência se envolve na execução da:

- Manutenção corretiva, evolutiva e perfectiva dos sistemas atualmente em uso;

- Planejamento, levantamento de requisitos, análise, projeto, implementação, testes e implantação de novos projetos que visam auxiliar a administração estadual no atendimento das necessidades da sociedade;
- Definição e manutenção dos padrões de interoperabilidade com os sistemas corporativos do Estado de Goiás;
- Definição e apoio para implantação das boas práticas de desenvolvimento e manutenção de softwares;
- Garantir o perfeito funcionamento da infraestrutura de TI que suporta as atividades da SEGPLAN e diversos outros órgãos do Estado no que tange a *Business Intelligence*.

6.2.3 Gerência de Serviços e Atendimento (GESER)

A Gerência de Serviços e Atendimento é responsável por:

- Planejar, supervisionar, coordenar e executar serviços e atendimentos de TI. Esta gerência suporta atividades de diversos órgãos do Estado incluindo a SEGPLAN e VAPT VUPT no que tange a Assessoramento técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Promover ações que permitam receber, registrar, controlar, atender e gerenciar as ocorrências que requerem ação para consertos, reparos e soluções que envolvam procedimentos e/ou setores informatizados nos órgãos e entidades no âmbito corporativo e Tele atendimento voltado a informações de perícias médicas, agendamentos e VAPT VUPTS, na modalidade Help Desk, serviços de atendimento de 1º e 2º níveis;
- Operar computador central, 24 horas por dia, sete dias por semana, realizando as tarefas de: Ativação/desativação do sistema, backup, fitoteca, serviço de impressão, controle/acompanhamento da rede Mainframe/Micros;
- Recepcionar, gerar, executar e transmitir arquivos e relatórios relativos aos sistemas corporativos do Estado;
- Realizar serviços de impressão conforme processo de controle de qualidade (Site

de Impressão);

➤ **A UNIDADE PADRÃO DE ATENDIMENTO VAPT VUPT INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO** está diretamente subordinada à **Gerência de Serviços e Atendimento da SCTI**, e é regida pela **PORTARIA Nº 1457/2016**, com as seguintes finalidades discriminadas em seu Anexo:

Art. 1º A Unidade Padrão Vapt Vupt de Instalação e Manutenção da SCTI/SEGPLAN tem por finalidade:

- Responsabilizar-se pela excelência no atendimento ao usuário de Informática da SEGPLAN, e conveniados;
- Prestar serviços de atendimento diferenciado, eficaz, com qualidade, eficiência e produtividade;
- Disponibilizar diversos serviços e informações via telefone e acesso remoto, racionalizando:
 - a) O deslocamento de pessoas;
 - b) A aquisição e o preenchimento de formulários;
 - c) Os custos para o cliente cidadão.
- Diminuir significativamente o tempo de espera para atendimento.

➤ **A UNIDADE PADRÃO DE ATENDIMENTO VAPT VUPT TELEATENDIMENTO** está diretamente subordinada à **Gerência de Serviços e Atendimento da SCTI**, e é regida pela **PORTARIA Nº 1459/2016**, com as seguintes finalidades discriminadas em seu Anexo:

Art. 1º A Unidade Padrão Vapt Vupt de Tele atendimento da SCTI/SEGPLAN tem por finalidade:

- Responsabilizar-se pela excelência no atendimento via atendimento telefônico dos usuários da SEGPLAN, conveniados, e aos usuários dos serviços do Vapt Vupt;
- Prestar serviços de atendimento diferenciado, eficaz, com qualidade, eficiência e produtividade;
- Disponibilizar diversos serviços e informações via telefone e acesso remoto, racionalizando:

- a) O deslocamento de pessoas;
 - b) A aquisição e o preenchimento de formulários;
 - c) Os custos para o cliente cidadão.
- Diminuir significativamente o tempo de espera para atendimento.

6.2.4 Gerência do Governo Eletrônico (GEGOVE)

A Gerência do Governo Eletrônico é responsável por:

- Definir normas e padrões de layout, acessibilidade e de funcionalidades dos sítios eletrônicos dos órgãos estaduais;
- Promover parcerias com organizações governamentais e sociedade civil, com o objetivo de fortalecer as atividades de governo eletrônico;
- Avaliar necessidades, propor alternativas e viabilizar soluções para atender às demandas dos usuários internos da Secretaria;
- Articular-se com os demais órgãos para incrementar a utilização de ferramentas de tecnologia da informação, no intuito de otimizar a prestação de serviços ao cidadão;
- Utilizar ferramentas disponíveis da tecnologia da informação e comunicação na busca da otimização na aplicação de recursos públicos e da melhoria na prestação de serviços e outras atividades correlatas.

7. RESULTADOS DE AÇÕES ANTERIORES

Anteriormente a este planejamento, a SCTI/SEGPLAN utilizava um Plano de Transição que abrangia os projetos necessários para suportar o Direcionamento Estratégico da Arquitetura Tecnológica dos órgãos do Estado de Goiás, pois este não foi considerado um PDTI pelo Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

Este Plano de Transição incluía os planos de ações para realizar desde a preparação da SCTI - Superintendência Central de Tecnologia da Informação/SEGPLAN para a execução dos projetos do Direcionamento da Arquitetura Tecnológica, até a evolução da tecnologia que suporta os serviços destinados aos cidadãos, incluindo a implantação de processos de gestão pela área de TI.

De acordo com o planejamento anteriormente utilizado, nos anos de 2015 e 2016 foram iniciados e concluídos 65 (sessenta e cinco) projetos na SCTI.

Além dos projetos específicos na área de TIC, em **2015** foram realizados:

- **3.885 atendimentos às solicitações via e-mail ou memorandos**, como, Sistema RHNET: Envio de arquivos de pagamentos de servidores, envio de arquivos de desbloqueios e correções de pagamentos de servidores, envio de arquivos de holerites, envio de arquivos de pagamentos de consignatárias. Sistema SIOFNET: Recebimento e remessa de arquivos.
- **215.208 atendimentos telefônicos aos cidadãos e aos servidores**, sendo:
 - **175.578 atendimentos telefônicos Vapt Vupt**, que são atendimentos ao cidadão relacionados às dúvidas e informações sobre serviços prestados nas Unidades Vapt Vupt, atendimentos aos servidores para agendamento de perícia médica, junta médica, exame médico admissional e acompanhamento dessas solicitações;
 - **39.630 atendimentos telefônicos Help Desk**, que são atendimentos telefônicos relacionados aos serviços ofertados pela SCTI: Solicitações de acesso e suporte a Sistemas Corporativos de responsabilidade da

SCTI, suporte de informática para SEGPLAN e Unidades "parceiras" (que possuem convênios, acordos), delegação de domínio *go.gov.br e suporte a sites hospedados e mantidos pela SCTI;

- **1.742 atendimentos de Serviços de Instalação e Manutenção– SIMA**, como: montagem de infraestrutura de rede lógica e Wi-Fi, instalação de equipamentos de informática, sistema de atendimento e acompanhamento técnico dos eventos Governo Junto de Você, Ação Cidadã, Ação Global, Governo Itinerante, Mudança da Capital, workshop e outros; avaliação Técnica das instalações existentes, correções necessárias para a execução do projeto de revitalização, relação detalhada dos materiais necessários, revitalização da rede elétrica e lógica, incluindo relação e cronograma de execução da obra; assistência na administração da rede de computadores e suporte aos usuários nos aspectos de hardware e software, envolvendo a montagem, reparos e configurações.
- Com a ferramenta **CASO – Controle de Atividades e Solicitações**, foram realizados **34.076** atendimentos;
- **4.248.420** serviços de impressões para o DETRAN, SEFAZ e SEGPLAN.

Já em **2016**, foram realizados:

- **2.236 atendimentos às solicitações via e-mail ou memorandos**, como, Sistema RHNET: Envio de arquivos de pagamentos de servidores, envio de arquivos de desbloqueios e correções de pagamentos de servidores, envio de arquivos de holerites, envio de arquivos de pagamentos de consignatárias; Sistema SIOFNET: Recebimento e remessa de arquivos;
- **243.810 atendimentos telefônicos Vapt Vupt aos cidadãos e aos servidores**;
- **32.842 atendimentos telefônicos Help Desk**, que são atendimentos relacionados aos serviços ofertados pela SCTI, como solicitações de acesso e suporte a Sistemas Corporativos de responsabilidade da SCTI, suporte de informática para SEGPLAN e Unidades "parceiras" (que possuem convênios, acordos), delegação de domínio *go.gov.br e suporte a sites hospedados e mantidos pela SCTI;

- **3.881 atendimentos por e-mail**, responsável pelo atendimento das solicitações de *Help Desk* originadas via SAC, e-mail, ofício ou memorando direcionados à SCTI e
- **5.354 atendimentos de Serviços de Instalação e Manutenção – SIMA**, como: montagem de infraestrutura de rede lógica e Wi-Fi, instalação de equipamentos de informática, sistema de atendimento e acompanhamento técnico dos eventos Governo Junto de Você, Ação Cidadã, Ação Global, Governo Itinerante, Mudança da Capital, workshop e outros; avaliação Técnica das instalações existentes, correções necessárias para a execução do projeto de revitalização, relação detalhada dos materiais necessários, revitalização da rede elétrica e lógica, incluindo relação e cronograma de execução da obra; assistência na administração da rede de computadores e suporte aos usuários nos aspectos de hardware e software, envolvendo a montagem, reparos e configurações.
- Em 2016, foi implantada a ferramenta **SAC – Serviço de Atendimento a Chamados**, onde foram realizados **87.388** atendimentos;
- **7.471.425** serviços de impressões para o DETRAN, SEFAZ e SEGPLAN.

Figura 2 - Quantidade de Impressões

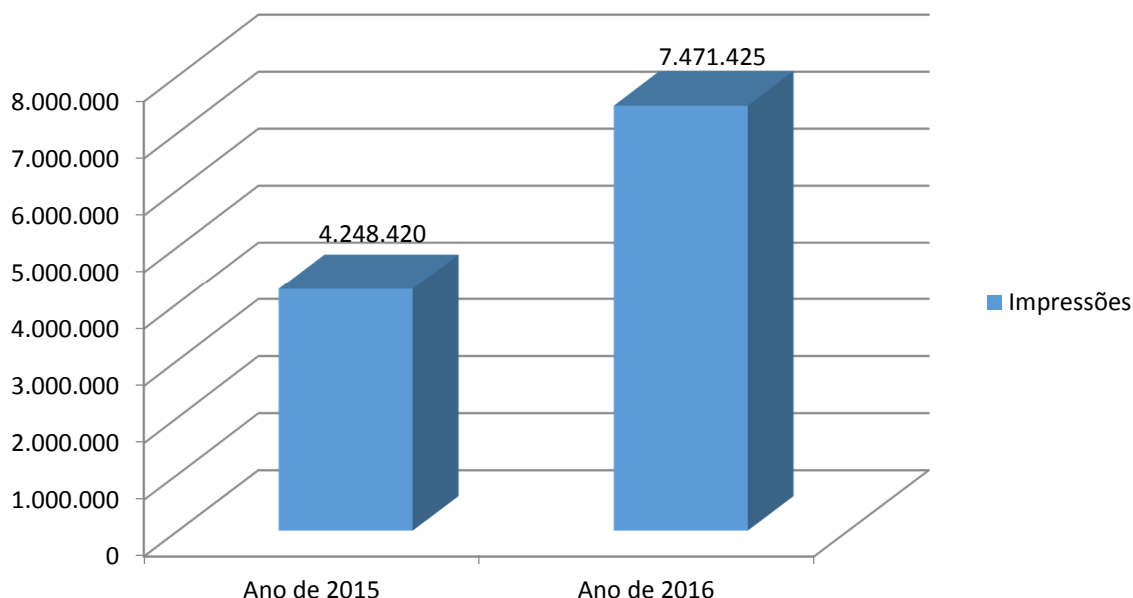


Figura 3 - Quantidade de Ligações

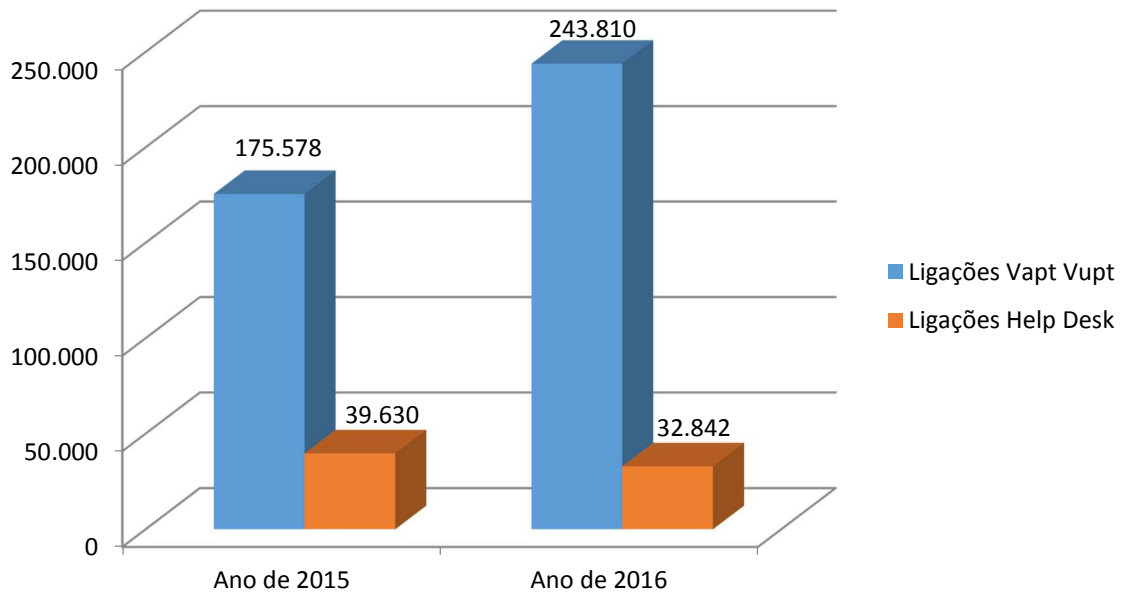


Figura 4 - Serviços de Instalação e Manutenção

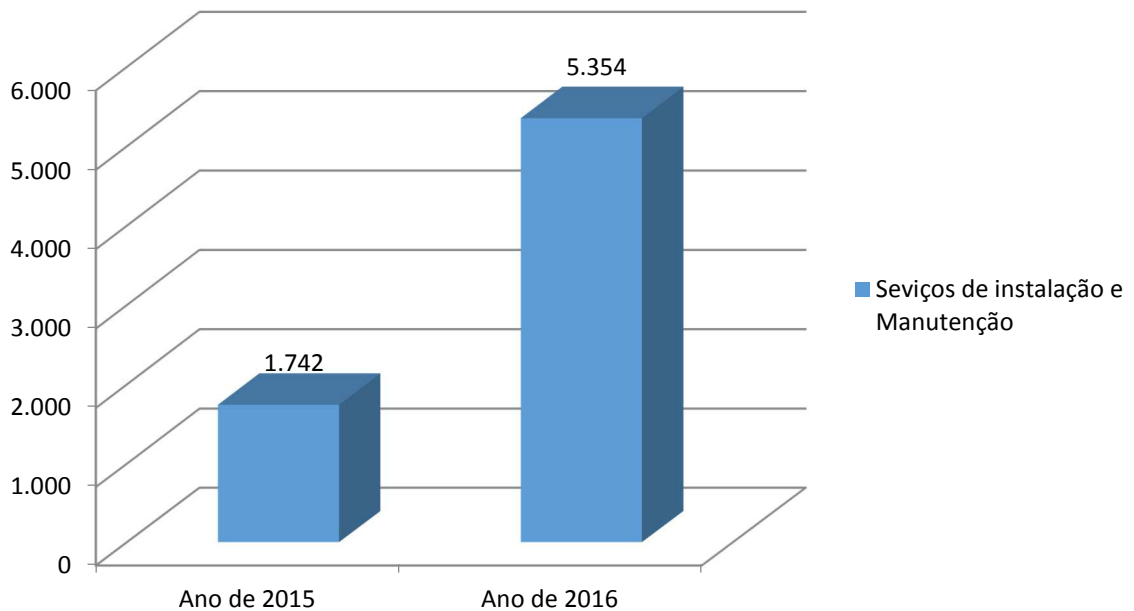
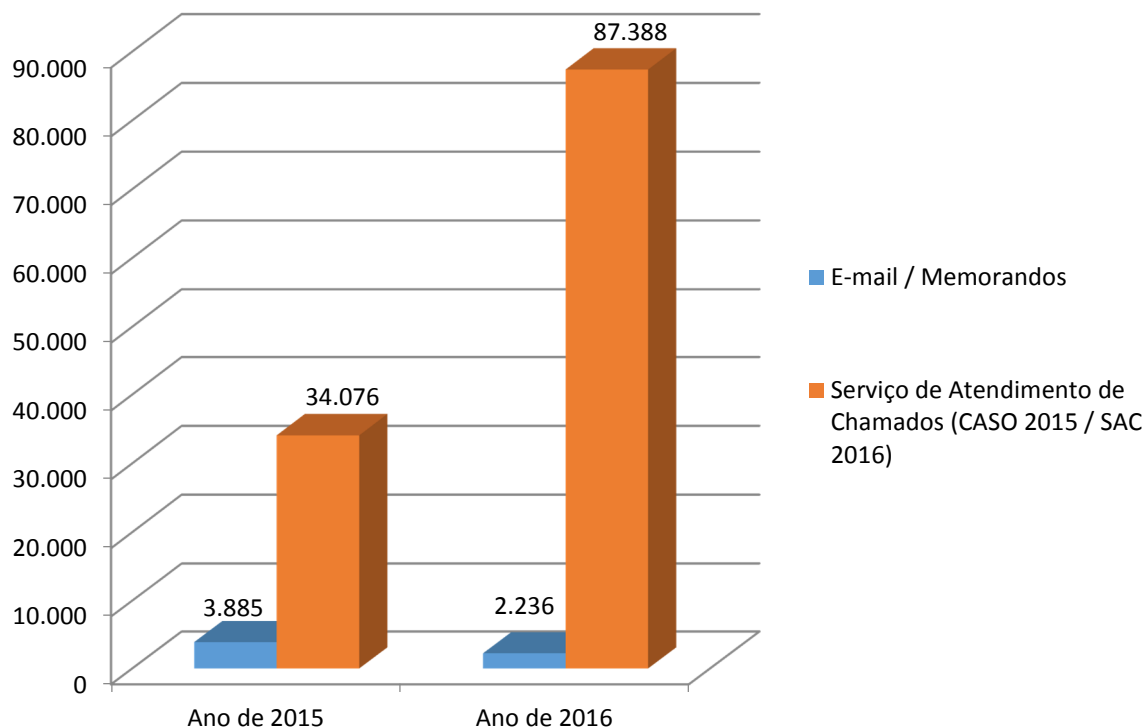


Figura 5 - Relação E-mail/Memorando e SAC



Neste íterim, cabe esclarecer o modo com que esta Secretaria irá proceder com o monitoramento deste Plano Diretor, uma vez que esta metodologia não foi apresentada em outra parte deste documento.

Este monitoramento, no âmbito do acompanhamento do PDTI, pode ser considerado como uma atividade constante e sistemática de coleta de informações a respeito do desempenho da execução do PDTI, de modo a identificar possíveis desvios das ações programadas e colaborar para o momento de avaliação e posterior tomada de decisões.

Identificados desvios nos indicadores, deverão ser adotadas as ações corretivas definidas no Plano de Monitoramento do PDTI. Essas ações relacionam-se às situações de baixa criticidade. Dessa forma, evita-se o acionamento do Comitê de TI para o tratamento de questões que poderão ser resolvidas no âmbito do monitoramento. Porém, há a necessidade de se registrar e reportar as ações corretivas adotadas, de acordo com o previsto nos planos monitoramento e de comunicação, os quais integram o Plano de Acompanhamento do PDTI.

Durante a execução das atividades, poderão surgir necessidades de ajustes dos indicadores, de modo à melhor adaptá-los à nova realidade observada. Esses ajustes deverão ser submetidos à aprovação do Comitê de TI.

8. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI

8.1 MISSÃO

A definição da missão da Superintendência Central de Tecnologia da Informação (SCTI) da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento do Estado de Goiás (SEGPLAN) é fundamental para estabelecer suas diretrizes organizacionais, ou seja, qual a parcela de contribuição que a superintendência deve prover para que o objetivo maior, que é o cumprimento da missão institucional da SEGPLAN, seja atingido.

Assim, a missão da SCTI é:

“Inovar e modernizar o Estado de Goiás, com eficiência e eficácia no atendimento ao cidadão, fomentando o desenvolvimento econômico e social, por meio de soluções corporativas em TI”.

8.2 VISÃO

“Ser referência nacional em qualidade de soluções de TI no âmbito Governamental”.

8.3 VALORES

Valores são crenças, costumes e princípios em torno dos quais a organização pauta suas atividades. Os valores direcionam as ações das pessoas na organização e contribui para a unidade e a coerência do trabalho. O SEGPLAN, como órgão central de TI do Estado de Goiás, é regido pelos seguintes valores:

- Eficiência: entrega de soluções de TI com qualidade e tempestivamente;
- Disponibilidade: manter-se disponível mesmo em condições adversas;
- Inovação tecnológica: apresentar e implementar novas ideias direcionadas à resolução de problemas e aperfeiçoamento contínuo dos serviços.
- Confiabilidade: entrega de soluções confiáveis e adequadas às demandas da população.
- Segurança da informação: preservar a segurança das informações sob sua guarda;
- Ética: respeitar princípios éticos na atividade profissional e no trato da informação.

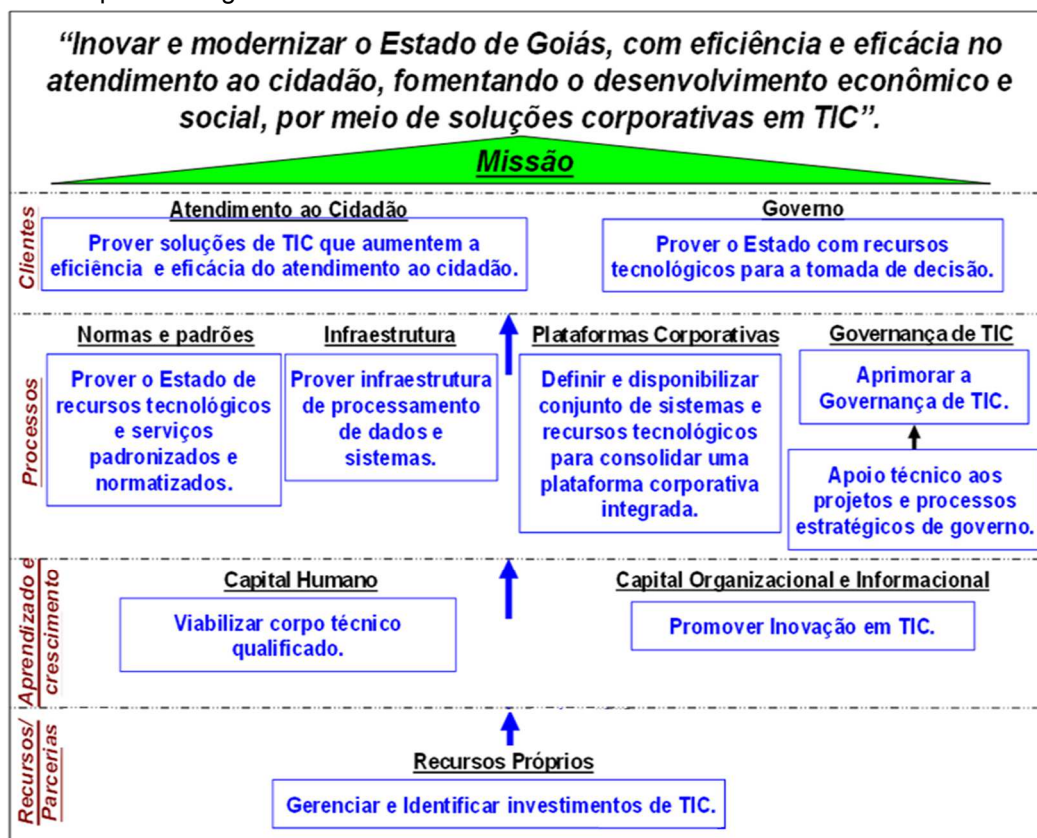
- **Transparência:** dar visibilidade dos seus procedimentos e manter as partes envolvidas no processo sempre bem informadas.

8.4 MAPA ESTRATÉGICO

É a representação gráfica da estratégia da SCTI por meio de um conjunto de objetivos formulados.

A figura abaixo apresenta o Mapa Estratégico de Tecnologia da Informação do SCTI:

Figura 6 - Mapa Estratégico SCTI



8.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

São objetivos estratégicos e Metas de TI:

- OE.1 –Prover o Estado de Goiás de Infraestrutura de TI integrada e padronizada;
 - MTI.1.1 – Criar plano de padronização de infraestrutura para o Estado;
 - MTI.1.2 – Prover infraestrutura tecnológica necessária, para a melhoria do desempenho das suas atividades;
- OE.2 –Prover o Estado de Goiás de soluções sistêmicas integradas e padronizadas;
 - MTI.2.1 – Criar plano de integração de processos, bases de dados e sistemas estaduais;
 - MTI.2.2 – Aprimoramento da aquisição e manutenção de aplicativos;
 - MTI.2.3 – Elaborar procedimentos e adotar ferramentas que viabilizem o acompanhamento do desempenho e a tomada de ações corretivas nos processos de TI;
- OE.3 –Implantar processos de gestão de TI na Superintendência Central de Tecnologia da Informação da SEGPLAN;
 - MTI.3.1 – Integração de processos e dos sistemas internos;
 - MTI.3.2 – Definição de processos de governança de TI, documentados, fortalecendo a organização da SCTI;
- OE.4 –Assegurar força de trabalho capacitada e motivada;
 - MTI.4.1 – Plano de investimento em RH;
 - MTI.4.2 –Aprimoramento da gestão de competências;
 - MTI.4.3 – Valorização e motivação dos servidores;
 - MTI.4.4 – Uso de ferramentas de Educação à Distância;
 - MTI.4.5 – Aprendizagem on-the-job;
 - MTI.4.6 – Capacitação em TI e nos sistemas, e formação de multiplicadores;
 - MTI.4.7 – Ampliação do quadro de TI / redução de problemas com rotatividade e terceirização;
 - MTI.4.8 – Garantia de quadro com habilidades específicas;

- MTI.4.9 – Produção, gestão e disseminação do conhecimento e da informação;
- OE.5 –Estabelecer para o Estado de Goiás uma política mestra de Segurança da Informação;
 - MTI.5.1 – Estabelecer políticas, normas, procedimentos e padrões de segurança da informação;
 - MTI.5.2 – Garantir a segurança, confidencialidade e privacidade dos dados, atendendo a diferentes níveis de exigência;
- OE.6 –Acompanhar e controlar os projetos de TI do Estado de Goiás;
 - MTI.6.1 – Gestão de projetos com metodologia e sistema de acompanhamento que considere infraestrutura e manutenção;
- OE.7 –Estabelecer um canal unificado de informações e serviços do Estado de Goiás para o cidadão e instituições;
 - MTI.7.1 – Criar plano de integração de informações sistêmicas Estaduais;
- OE.8 –Aperfeiçoar o gerenciamento do orçamento de TI para o Estado de Goiás;
 - MTI.8.1 – Aprimoramento e fortalecimento da gestão orçamentária e financeira de TI;
 - MTI.8.2 – Controle e transparência da utilização de recursos;
 - MTI.8.3 - Alinhamento do orçamento de TI às estratégias do órgão e do governo;
- OE.9 –Viabilizar as iniciativas de inclusão digital no Estado de Goiás.
 - MTI.9.1 – Aprimorar as interfaces para que fique mais amigáveis para usuários não especializados;
 - MTI.9.2 – Transparência e publicidade da informação;
 - MTI.9.3 – Criar plano de inclusão digital do Estado de Goiás;

8.6 ANÁLISE SWOT

Em decorrência da evolução da força de trabalho e de mudanças conjunturais ocorridas na área de informática e no própria SCTI, houve a necessidade de se criar a matriz SWOT (FOFA): *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças) - associada à área de TI.

O quadro abaixo apresenta o resultado desta criação:

Quadro 1 - Matriz SWOT

Ambiente Interno	Ambiente Externo
<p style="text-align: center;">FORÇAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corpo técnico qualificado; • Vontade de realizar mudanças; • Parque tecnológico atualizado; • Papel estratégico da TIC; • Baixa rotatividade da equipe; • Comprometimento da equipe; 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço de Atendimento a Chamados (SAC): aproximação da TI com a área fim; • Projetos Resoluções que trazem melhorias a TI; • Alinhamento e integração por meio do Data Center; • Alta demanda por Serviços de TIC;
<p style="text-align: center;">FRAQUEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação insuficiente entre as gerências de TIC; • Falta de processos e procedimentos bem documentados e padronizados; • Falta de capacitação continuada; • Baixa maturidade em Governança de TIC; 	<p style="text-align: center;">AMEAÇAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baixa capacitação dos usuários na utilização das ferramentas/softwarees disponibilizados; • Alternância da administração, dificultando a continuidade dos projetos; • Decisões políticas, em detrimento de decisões técnicas; • Tentativa de invasão ao ambiente computacional; • Indefinição/mudança de prioridades dos projetos; • Falta de processos de trabalho institucionalizados; • Solicitações extraordinárias de órgãos externos à SCTI, sem possibilidade de negociação;

9 ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

Esta seção demonstra o alinhamento da estratégia de TIC da SCTI, presente no PDTI, com as principais políticas e planos governamentais, em particular com o PPA 2016-2019, publicada no primeiro semestre de 2016.

Em especial, demonstra-se a seguir, em consonância com o art. 4º § 1º, da nova redação da IN SLTI nº 04, que o PDTI da SCTI se encontra alinhado à referida versão 2.0, do SISP.

• 3038 - MODERNIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- MTI.2.1 – Criar plano de integração de processos, bases de dados e sistemas estaduais;
- MTI.2.2 – Aprimoramento da aquisição e manutenção de aplicativos;
- MTI.2.3 – Elaborar procedimentos e adotar ferramentas que viabilizem o acompanhamento do desempenho e a tomada de ações corretivas nos processos de TI;
- MTI.3.1 – Integração de processos e dos sistemas internos;
- MTI.3.2 – Definição de processos de governança de TI, documentados, fortalecendo a organização da Secretaria;
- MTI.4.1 – Plano de investimento em RH;
- MTI.4.2 – Aprimoramento da gestão de competências;
- MTI.4.3 – Valorização e motivação dos servidores;
- MTI.4.5 – Aprendizagem on-the-job;
- MTI.4.6 – Capacitação em TI e nos sistemas, e formação de multiplicadores;
- MTI.4.7 – Ampliação do quadro de TI / redução de problemas com rotatividade e terceirização;
- MTI.4.8 – Garantia de quadro com habilidades específicas;
- MTI.4.9 – Produção, gestão e disseminação do conhecimento e da informação;
- MTI.6.1 – Gestão de projetos com metodologia e sistema de acompanhamento que considere infraestrutura e manutenção;

- MTI.7.1 – Criar plano de integração de informações sistêmicas Estaduais;
- MTI.7.1 – Criar plano de integração de informações sistêmicas Estaduais;
- MTI.8.1 – Aprimoramento e fortalecimento da gestão orçamentária e financeira de TI;
- MTI.8.2 – Controle e transparência da utilização de recursos;
- MTI.8.3 - Alinhamento do orçamento de TI às estratégias do órgão e do governo;
- **2262 - GESTÃO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**
 - MTI.4.1 – Plano de investimento em RH;
 - MTI.4.2 – Aprimoramento da gestão de competências;
 - MTI.4.3 – Valorização e motivação dos servidores;
 - MTI.4.5 – Aprendizagem on-the-job;
 - MTI.4.6 – Capacitação em TI e nos sistemas, e formação de multiplicadores;
 - MTI.4.7 – Ampliação do quadro de TI / redução de problemas com rotatividade e terceirização;
 - MTI.4.8 – Garantia de quadro com habilidades específicas;
 - MTI.4.9 – Produção, gestão e disseminação do conhecimento e da informação;
 - MTI.6.1 – Gestão de projetos com metodologia e sistema de acompanhamento que considere infraestrutura e manutenção;
 - MTI.7.1 – Criar plano de integração de informações sistêmicas Estaduais;
 - MTI.8.1 – Aprimoramento e fortalecimento da gestão orçamentária e financeira de TI;
 - MTI.8.2 – Controle e transparência da utilização de recursos;
 - MTI.8.3 - Alinhamento do orçamento de TI às estratégias do órgão e do governo;
- **2118 - MODERNIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA**
 - MTI.1.1 – Criar plano de padronização de infraestrutura para o Estado;
 - MTI.1.2 – Prover infraestrutura tecnológica necessária do MS, para a melhoria do desempenho das suas atividades;

- MTI.4.1 – Plano de investimento em RH;
 - MTI.4.2 – Aprimoramento da gestão de competências;
 - MTI.4.3 – Valorização e motivação dos servidores;
 - MTI.4.5 – Aprendizagem on-the-job;
 - MTI.4.6 – Capacitação em TI e nos sistemas, e formação de multiplicadores;
 - MTI.4.7 – Ampliação do quadro de TI / redução de problemas com rotatividade e terceirização;
 - MTI.4.8 – Garantia de quadro com habilidades específicas;
 - MTI.4.9 – Produção, gestão e disseminação do conhecimento e da informação;
 - MTI.5.1 – Estabelecer políticas, normas, procedimentos e padrões de segurança da informação;
 - MTI.5.2 – Garantir a segurança, confidencialidade e privacidade dos dados, atendendo a diferentes níveis de exigência;
 - MTI.6.1 – Gestão de projetos com metodologia e sistema de acompanhamento que considere infraestrutura e manutenção;
 - MTI.7.1 – Criar plano de integração de informações sistêmicas Estaduais;
 - MTI.8.1 – Aprimoramento e fortalecimento da gestão orçamentária e financeira de TI;
 - MTI.8.2 – Controle e transparência da utilização de recursos;
 - MTI.8.3 - Alinhamento do orçamento de TI às estratégias do órgão e do governo;
- **2103 - GOVERNO ELETRÔNICO**
 - MTI.4.1 – Plano de investimento em RH;
 - MTI.4.2 – Aprimoramento da gestão de competências;
 - MTI.4.3 – Valorização e motivação dos servidores;
 - MTI.4.4 – Uso de ferramentas de Educação à Distância;
 - MTI.4.5 – Aprendizagem *on-the-job*;
 - MTI.4.6 – Capacitação em TI e nos sistemas, e formação de multiplicadores;

- MTI.4.7 – Ampliação do quadro de TI / redução de problemas com rotatividade e terceirização;
- MTI.4.8 – Garantia de quadro com habilidades específicas;
- MTI.4.9 – Produção, gestão e disseminação do conhecimento e da informação;
- MTI.6.1 – Gestão de projetos com metodologia e sistema de acompanhamento que considere infraestrutura e manutenção;
- MTI.7.1 – Criar plano de integração de informações sistêmicas Estaduais;
- MTI.9.1 – Aprimorar as interfaces para que fique mais amigáveis para usuários não especializados;
- MTI.9.2 – Transparência e publicidade da informação;
- MTI.9.3 – Criar plano de inclusão digital do Estado de Goiás;
- MTI.8.1 – Aprimoramento e fortalecimento da gestão orçamentária e financeira de TI;
- MTI.8.2 – Controle e transparência da utilização de recursos;
- MTI.8.3 - Alinhamento do orçamento de TI às estratégias do órgão e do governo;

10 INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

10.1 CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

O termo necessidade denota, neste documento, toda e qualquer necessidade que a área de TI precisa atender, seja para satisfazer demandas externas, seja para melhorar a gestão e os processos da própria área de TI.

A partir do levantamento das necessidades, chegamos ao total de 43 necessidades.

O processo de priorização das necessidades inicialmente utilizado foi a Matriz GUT – gravidade, urgência e tendência. Essa ferramenta é utilizada na priorização de estratégias, tomadas de decisão e solução de problemas de organização/projetos.

Primeiramente, para cada necessidade demos uma nota de 1 a 5 de acordo com os itens listados abaixo.

Quadro 2 - Gravidade, Urgência e Tendência

Gravidade	Impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão em longo prazo, caso o problema não seja resolvido.
Urgência	Relacionada ao tempo que esse problema deverá levar para acontecer, quanto maior a urgência menor o tempo disponível para resolver esse problema.
Tendência	Potencial de crescimento do problema, avaliação da tendência de crescimento, redução ou desaparecimento do problema

Para que a nota não seja subjetiva, cada valor de pontuação tem uma descrição de acordo com o item relacionado.

Quadro 3 - Pontuação GUT

Pontuação	Gravidade	Urgência	Tendência
5	Os prejuízos ou dificuldades extremamente graves são	É necessária uma ação imediata	Se não houver nenhuma ação o agravamento será imediato
4	Muito Graves	Urgente	Piora a curto prazo
3	Graves	O mais rápido possível	Piora a médio prazo
2	Pouco Graves	Pode esperar	Piora a longo prazo
1	Sem gravidade	Não existe pressa	Não piora ou tende a melhorar

Ao final da indicação de pontuação para cada necessidade, multiplicamos os resultados (gravidade x urgência x tendência) e chegamos a um valor único, no qual ordenamos de forma decrescente e definimos a prioridade das necessidades.

10.2 NECESSIDADES IDENTIFICADAS

Para o levantamento das necessidades, foram realizadas reuniões e colhidas informações gerais sobre a estrutura de TI e operação das áreas por meio de entrevistas, com os principais executivos e gestores de TI.

Após esse levantamento, foram definidas as ações necessárias ao atendimento a essas necessidades.

Vide Anexo I: Plano Consolidado de Necessidades, Metas, Ações e Orçamento

10.3 NECESSIDADES x PRIORIZAÇÃO

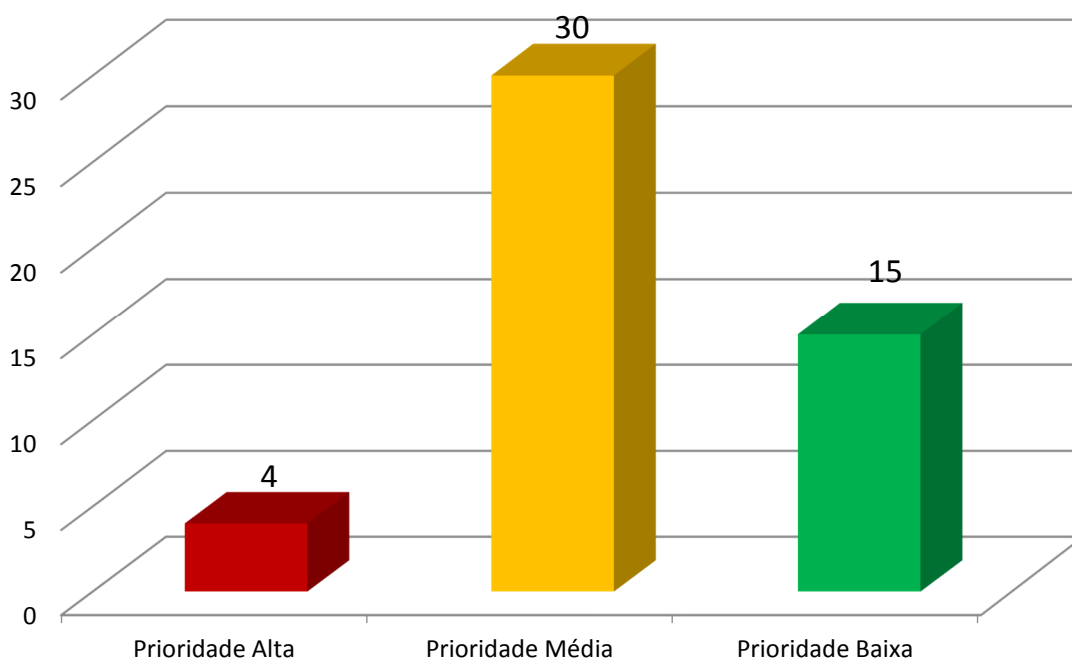
Aplicando a metodologia de identificação de necessidades, foram identificadas 60 necessidades e após a consolidação, registrou-se 49 (quarenta e nove) necessidades que deverão nortear as metas e ações deste Plano Diretor.

Após a aplicação da priorização das necessidades, e consultas a outros Planos Diretores, definimos os limites das priorizações. Os limites foram definidos como:

- Prioridade Baixa: Necessidades priorizadas com peso inferior a 27 pontos;
- Prioridade Média: Necessidades priorizadas com peso compreendido entre 27 e 80; e,
- Prioridade Alta: Necessidades priorizadas com peso maior que 80.

O gráfico abaixo demonstra a relação da quantidade de necessidades e o peso atribuído a priorização.

Figura 7 - Quantidade de necessidades x prioridades



11 PLANO DE METAS E DE AÇÕES

11.1 PLANO DE METAS

O Plano de Metas define marcos mensuráveis, controláveis e quantificáveis para a satisfação de cada necessidade identificada.

Para cada necessidade, quais as metas a serem alcançadas e quais ações serão realizadas para viabilizar o cumprimento das metas. As metas são compostas por indicadores, valores e prazos estimados.

Vide Anexo I: Plano Consolidado de Necessidades, Metas, Ações e Orçamento

11.2 PLANO DE AÇÕES

O Plano de Ações define quais ações serão executadas durante a vigência do PDTI para o atendimento das metas definidas. O planejamento de execução detalha as informações sobre as ações, evidenciando os prazos, as áreas responsáveis e orçamentários.

Ressalta-se que os valores apresentados constituem estimativas baseadas em análise de mercado, contratos vigentes na SEGPLAN e em outros órgãos da Administração Pública Estadual. Portanto, não possuem caráter definitivo e podem variar durante a vigência do PDTI.

Vide Anexo I: Plano Consolidado de Necessidades, Metas, Ações e Orçamento

12 PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

A Superintendência Central de Tecnologia da Informação atende diversos órgãos e entidades do Estado de Goiás, visando a padronização e modernização da máquina pública, tendo como pré-requisito ampliar e melhorar a oferta dos serviços de informática do Estado para os seus cidadãos.

Com a reforma administrativa efetuada no Estado de Goiás (Lei nº 17.257, de 25/01/2011), aumentou-se a responsabilidade da Superintendência Central de Tecnologia da Informação – SCTI, responsabilidade reforçada posteriormente pelo Decreto nº 7.398, de 08/07/2011, passando esta a ter como atribuição oferecer respostas às necessidades da Administração Pública Estadual no que diz respeito à Tecnologia da Informação e Telecomunicações.

Colocando em prática as responsabilidades atribuídas à SCTI, foram traçados neste PDTI ações e metas a serem seguidas, resultando em um total de 49 macro projetos, que se subdividirão em vários projetos, a fim de alcançar os resultados objetivados.

O atual quadro de servidores da SCTI se mostra insuficiente quantitativamente para o desempenho das atividades propostas. Para solucionarmos essa necessidade, foi estabelecida a meta MTI.4.7–Ampliação do quadro de TI / redução de problemas com rotatividade e terceirização, que tem por uma das ações realizar um estudo para verificar o quantitativo adequado de servidores permanentes para a área de TI.

Para estimar o quadro de pessoal permanente e a força de trabalho mínima para a área de tecnologia da informação, a SCTI baseou-se em uma metodologia proposta pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, publicada por meio da Resolução nº 211, de 15 de dezembro de 2015. Essa metodologia alcança apenas os órgãos do Poder Judiciário, porém foi utilizada em função da inexistência de outro estudo que se aplique especificamente aos órgãos do Poder Executivo.

Ressalta-se ainda que a EGTI 2015-2016, para atender o objetivo de aprimorar a gestão de pessoas de TI, prevê na Meta 1 - O fortalecimento do quadro de pessoal de TI nos órgãos do SISP, entretanto, mesmo esta Superintendência não

sendo um órgão membro do SISP, o Estado, por meio desta superintendência, caminha para a utilização de todos os instrumentos de controle e transparência que o Governo Federal utiliza.

O cálculo utilizado na Resolução nº 211 do CNJ é realizado em função da demanda e do porte da organização. Consideram-se fatores como o número de usuários internos de recursos de TI, o grau de informatização, número de estações de trabalho, entre outros.

De acordo com a metodologia, para um total de 160.338 (referência RHNET 01/2017) usuários seriam necessários 420 profissionais do quadro para área de TI. Atualmente, a Secretaria possui apenas 204 servidores do quadro na SCTI, necessitando de 216 profissionais para que seja mantida a força de trabalho mínima recomendada pela Resolução nº 211 do CNJ.

Sabendo que as funções gerenciais e as atividades estratégicas da área de TI devem ser executadas, preferencialmente, por servidores efetivos do quadro permanente e que o quantitativo de servidores efetivos atuais da SCTI encontra-se insuficiente, é imperativo que o quadro de pessoal tenha prioridade de investimento, desde que respeitados os gastos máximos constitucionais.

As estimativas apresentadas neste item tratam de uma visão inicial em relação ao quantitativo de TI e, no momento de detalhamento junto à área de pessoal, poderão vir a ser refinadas.

13 PLANO DE INVESTIMENTOS E CUSTEIO

O Plano de Investimento e Custeio tem a finalidade de definir a rubrica de cada projeto elencado nos Planos de Metas e Ações, dividindo o orçamento de cada um destes em investimento e custeio.

Segundo o Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG, investimento é todo o gasto executado em bens duráveis que sejam de patrimônio da Administração Pública e que façam parte de relação específica do Orçamento Federal. Já custeio são os gastos feitos para a manutenção de serviços ou materiais de consumo e vencimentos. De forma resumida, as despesas de custeio seriam aquelas utilizadas para a manutenção dos bens e ações do governo e as despesas de investimento são aquelas que visam a ampliação da ação do governo, com a compra de bens e construção de novas estruturas que servem à sociedade.

No caso específico, no plano de investimento e custeio deste PDTI, foram analisadas as ações planejadas e estimados os gastos necessários para realização de cada uma dessas ações, apresentando a classificação orçamentária e identificando as despesas com investimento e custeio.

Os valores mencionados neste planejamento poderão ser alterados durante a vigência deste, ou por modificações nos planos orçamentários, ou por modificações nas políticas e prioridades do Órgão, ou pelo comitê de Tecnologia da Informação do Estado.

Vide Anexo I: Plano Consolidado de Necessidades, Metas, Ações e Orçamento

14 PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

O plano de gestão de riscos identifica, para as ações planejadas, os principais riscos que podem resultar na inexecução total ou parcial dessas ações, impactando no alcance das metas e na realização do que foi previsto nesse PDTI.

Porém, por se tratar do primeiro PDTI elaborado, não possuímos um parâmetro para identificar os riscos. Assim, estamos implementando os processos nesta SCTI de acordo com a Instrução Normativa MP/SLTI Nº 4, de 11 de setembro de 2014, editada pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP, que estabelece que cada projeto deva ter um Plano de Riscos, dessa forma passaremos a ter parâmetros para identificá-los.

15 PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA DE TI

As ações que resultam em aquisições de bens e contratações de serviços de TI entre 2017-2019, requerem recursos orçamentários, os quais foram previstos na Proposta Orçamentária da SCTI para tal período, elaborada em janeiro de 2016 (Referência: Plano Plurianual de vigência 2016-2019).

Vale destacar que as Ações que não tiveram seus recursos aprovados terão, naturalmente, sua execução prejudicada. O quadro abaixo apresenta o que foi provisionado para o período citado:

Tabela 1 - Ação 2118 - Modernização da Infraestrutura Tecnológica

FONTES	2017	2018	2019	TOTAL POR FONTE
TESOURO	15.000.000,00	21.581.000,00	24.000.000,00	60.581.000,00
PRÓPRIO	500.000,00	500.000,00	500.000,00	1.500.000,00
TOTAL GERAL OGE	15.500.000,00	22.081.000,00	24.500.000,00	62.081.000,00

Tabela 2 - Ação 2262- Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

FONTES	2017	2018	2019	TOTAL POR FONTE
TESOURO	25.000.000,00	30.000.000,00	30.000.000,00	85.000.000,00
PRÓPRIO	2.700.000,00	2.700.000,00	2.700.000,00	8.100.000,00
TOTAL GERAL OGE	27.700.000,00	32.700.000,00	32.700.000,00	93.100.000,00

Tabela 3 - Ação 3038 - Modernização dos Sistemas de Tecnologia da Informação

FONTES	2017	2018	2019	TOTAL POR FONTE
TESOURO	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	3.000.000,00
TOTAL GERAL OGE	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	3.000.000,00

Tabela 4 - Ação 2103 - Governo Eletrônico

FONTES	2017	2018	2019	TOTAL POR FONTE
TESOURO	10.000,00	10.000,00	10.000,00	30.000,00
TOTAL GERAL OGE	10.000,00	10.000,00	10.000,00	30.000,00

16 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Fatores Críticos de Sucesso são requisitos que o órgão necessita para obter os resultados planejados. A ausência de um ou de vários desses requisitos, ou mesmo sua presença de forma precária, gerará impacto na estratégia e, conseqüentemente, no negócio finalístico da Secretaria.

Os fatores levantados como críticos para a efetiva implantação e conseqüente obtenção dos resultados previstos pela TI são:

- Tornar o processo de implantação do PDTI um compromisso da alta direção, dos gestores e dos servidores da Secretaria, devendo ser conduzido de forma integrada aos objetivos estratégicos;
- Institucionalizar os profissionais da área de TI da STI em comitês e fóruns decisórios da SEGPLAN, visando consolidar o papel da tecnologia da informação na gestão estratégica e garantir o alinhamento da TI às estratégias organizacionais;
- Implantar a infraestrutura proposta no PDTI para atender as necessidades da organização;
- Compor um quadro de competências de TI com as especialidades necessárias para atender às ações e aos projetos definidos no PDTI;
- Garantir recursos humanos, orçamentários e financeiros para a execução das ações e dos projetos do PDTI;
- Institucionalizar o modelo de governança de TI, proposto no PDTI.

17 CONCLUSÃO

Este Plano estabelece orientações estratégicas de TI para o triênio 2017-2019, visando ao direcionamento dos investimentos em TI e da atuação da SCTI no Planejamento Estratégico da SEGPLAN, o que certamente contribuirá para o alcance dos objetivos estratégicos da Secretaria.

A estruturação deste documento foi possível devido à participação de todas as áreas de negócio da Secretaria, levando-se em conta suas demandas e expectativas, o que contribuiu para o alinhamento estratégico de TI aos objetivos estratégicos da SEGPLAN. Considerou-se, também, a integração fundamental com as normas e orientações dos órgãos de controle específicas para TI.

Por fim, destacamos que a implementação das ações previstas neste PDTI importará a realização de gastos orçamentários a serem utilizados para a modernização da infraestrutura, dos sistemas e dos processos de TI e para a capacitação dos servidores nas novas tecnologias. Essas ações viabilizarão a otimização dos processos de trabalho das áreas de negócios e a disponibilização de novas funcionalidades e serviços de TI, como também o provimento de soluções de TI com maior celeridade, confiabilidade e segurança.



Superintendência Central de Tecnologia da Informação
Av. Vereador José Monteiro, nº. 2233, Setor Negrão de Lima, Goiânia/GO
Complexo Fazendário - SEFAZ - Bloco G
Fone: (62) 3269-4222