



ANEXO I

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA

INFORMAÇÃO - PDTI

2020-2022

Serviço Social do Comercio - Goiás
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Goiás

V.1.0

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

Componentes

Servidores técnicos administrativos do quadro de pessoal que compõem o Comitê Executivo de Tecnologia da Informação do Departamento Regional do Sesc e Senac no Estado de Goiás:

- Tiago Silva Santos, Diretor de Governança Corporativa;
- Daniella Maria Freitas Costa – Gerente de Logística;
- Makerley Stefanine da Silva Ferreira – Gerente de Gestão de Pessoas;
- Rafael Henrique de Campos Andrade – Gerente Financeiro;
- Sérgio Luís Haas – Chefe da Sessão de Processos e Projetos de TI.

Equipe de elaboração:

- Plínio Marcos Mendes Carneiro, Chefe da Seção de Infraestrutura e Suporte de TI;
- Daniel Chaplin Rios, Analista de Sistemas – Seção de Infraestrutura e Suporte de TI;
- Léia Maria da Silva, Analista de Processos – Seção de Infraestrutura e Suporte de TI;
- Karlos Augusto Lopes Silva – Analista de Sistemas – Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

Índice

APRESENTAÇÃO.....	4
TERMOS E ABREVIACÕES.....	5
INTRODUÇÃO.....	7
MOTIVAÇÃO	7
FINALIDADE.....	7
OBJETIVOS.....	7
ABRANGÊNCIA DO PERÍODO.....	7
METODOLOGIA.....	8
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA TI	9
DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	10
PRINCÍPIOS E DIRETRIZES	11
REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI	12
MISSÃO DA TI	12
VISÃO DE FUTURO DA TI NO REGIONAL GOIÁS.....	12
VALORES DA TI.....	12
ANÁLISE SWOT	13
RESULTADOS ALCANÇADOS	14
GESTÃO	14
QUANTO AOS SISTEMAS E APLICATIVOS.....	14
QUANTO À INFRAESTRUTURA DE REDE LÓGICA E SEGURANÇA.....	14
FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	14
INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.....	15
NECESSIDADES RELACIONADAS À INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:	15
NECESSIDADES RELACIONADAS À GESTÃO.....	15
NECESSIDADES RELACIONADAS À SISTEMAS FINALÍSTICOS	16
NECESSIDADES RELACIONADAS À SISTEMAS DE GESTÃO CORPORATIVA	16
NECESSIDADES RELACIONADAS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	16
NECESSIDADES RELACIONADAS À INFRAESTRUTURA.....	16
NECESSIDADES RELACIONADAS À TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	16
PLANO DE AÇÕES E METAS	17
CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO	17
AÇÕES E METAS.....	17
PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS.....	22
QUADRO TOTAL POR ÁREA.....	22
PROGRAMAÇÃO DE TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO DE PESSOAS.....	22
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS.....	23
CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DE RISCOS	23
IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS.....	23
PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA DE TI.....	27
CONCLUSÃO.....	30
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31

Apresentação

A adoção de melhores práticas relacionadas à gestão de TI é uma recomendação para que qualquer instituição, pública ou privada, possa realizar uma gestão eficiente dos recursos na área de Tecnologia da Informação (TI). Em função disto, é papel da TI planejar quais as ações serão realizadas com relação às metas da instituição.

O presente PDTI tem a finalidade de orientar o direcionamento da Tecnologia da Informação nos âmbitos do Serviço Social do Comércio e do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Regional Goiás em consonância com o seu Planejamento Estratégico. O PDTI do Sesc/Senac – Goiás é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão de recursos e processos de Tecnologia da Informação que objetiva atender as necessidades relacionadas à tecnologia da informação das instituições no período de 2020-2022.

Termos e abreviações

TI	Tecnologia da Informação
BI	Inteligência de Negócios (do inglês, <i>Business Intelligence</i>).
COMPLIANCE	“Aderência à Norma” - é o conjunto de disciplinas para fazer cumprir as normas legais e regulamentares, as políticas e as diretrizes estabelecidas para o negócio e para as atividades da instituição ou empresa, bem como evitar, detectar e tratar qualquer desvio ou inconformidade que possa ocorrer.
CONTROLE	Forma de gerenciar o risco, incluindo políticas, procedimentos, diretrizes, práticas ou estruturas organizacionais, que podem ser de natureza administrativa, técnica, de gestão ou legal. Controle também é usado como sinônimo para proteção ou contramedida.
DATACENTER	Ambiente projetado para concentrar os equipamentos de processamento e armazenamento de dados de uma empresa.
ESCALA LIKERT	Tipo de escala de resposta psicométrica criada por Rensis Likert. É utilizada habitualmente em pesquisas e questionários, onde é solicitado não só a resposta das questões propostas, mas também o seu grau de concordância/discordância.
GOVERNANÇA DE TI	Conjunto de práticas, padrões, processos e técnicas envolvendo relacionamentos estruturados entre pessoas com múltiplos papéis (gestores, pesquisadores, técnicos e usuários de TI), em uma organização, com a finalidade de garantir controles efetivos, processos seguros e otimizados, minimizando riscos e custos no suporte dos recursos de tecnologia da informação necessários.
ITIL	Biblioteca de Infraestrutura de TI (do inglês, <i>Information Technology Infrastructure Library</i>). Conjunto de boas práticas a serem aplicadas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação.
PETI	Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação.
PMBOK	Guia de conhecimentos em gerenciamento de projetos (do inglês, <i>Project Management Body of Knowledge</i>), que é amplamente reconhecido como boa prática. É baseado em processos e subprocessos para descrever de forma organizada o trabalho a ser realizado durante o projeto.
PSI	Política de Segurança da Informação.
MDS	Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas
RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Qualquer sistema, serviço, infraestrutura de TI e/ou instalações físicas, direta ou indiretamente, administrados, mantidos ou operados pela empresa.
REDE MPLS	Principal tecnologia para viabilizar múltiplos serviços de rede, com rapidez, sobre uma infraestrutura de comunicação compartilhada.
RISCO	Combinação da probabilidade de ocorrência de um evento e de suas consequências
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Proteção da informação contra vários tipos de ameaças, objetivando garantir a preservação de sua confidencialidade, integridade e disponibilidade.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

- SISTEMAS LEGADOS** Antigos sistemas computacionais de uma instituição que fornecem serviços.
- SEI** Sistema Escolar Integrado.
- SLA** Acordo de Nível de Serviço (do inglês, *Service Level Agreement*) firmado entre a área de tecnologia da informação e seu cliente interno, que descreve o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e das responsabilidades das partes envolvidas no acordo.
- USUÁRIO** Empregados, prestadores de serviços, consultores, temporários, mão de obra terceirizada e estagiários que estejam a serviço dos Departamentos Nacionais do Sesc e do Senac.
- VIDEO WALL** Equipamento que consiste em uma série de monitores sobrepostos de modo a formar uma grande e única tela.

Introdução

Motivação

Em um contexto cada vez mais competitivo, as organizações são motivadas a inserir a Tecnologia da Informação no cerne de sua gestão. Fatores como o próprio ambiente de negócio, marcos de regulação (*compliance*), integração tecnológica e segurança da informação são motivadores para a adoção de metodologias para transparência e governança.

O planejamento estratégico de TI é um instrumento de “Ciclo da Governança de TI” que visa o alinhamento estratégico e *compliance* da TI ao do negócio da instituição ao qual se insere. Este alinhamento permite a TI ter um posicionamento mais claro e consistente em relação às demais áreas de negócio da instituição, traduzindo estratégias em planos para sistemas, aplicações, soluções, estrutura e organização, processos e infraestrutura.

Neste contexto, são necessários planos formalizados em documentos capazes de agregar informações sobre recursos e investimentos em TI, com o objetivo de proporcionar a alta direção, resultados satisfatórios e segurança ao negócio.

Finalidade

Esse documento tem a finalidade de orientar e direcionar a Tecnologia da Informação do Sesc/Senac - Goiás em suas necessidades relacionadas à tecnologia da informação. Foi desenvolvido de acordo com os requisitos das unidades finalísticas e de gestão interna, visando atender os dispositivos legais e estabelecer um instrumento de governança corporativa de TI, possibilitando gerir necessidades de serviços e recursos e atingir suas metas e objetivos organizacionais.

Objetivos

O PDTI tem como os principais objetivos:

- Apontar os principais desafios da organização e as estratégias de TI para enfrentá-los;
- Estabelecer parâmetros que viabilizem as decisões relativas à gestão de serviços e recursos de TI da organização em consonância com as diretrizes gerais do Plano Estratégico Institucional - PEI do Regional Goiás;
- Dar visibilidade para a organização dos processos de atuação da área de TI e o seu valor agregado para a organização;
- Demonstrar o papel chave que a TI tem a desempenhar para o sucesso da instituição, por meio dos seus serviços prestados;
- Sustentar a análise de custo benefício dos investimentos em Tecnologia da Informação.

Abrangência do Período

As diretrizes, projetos e ações estabelecidas neste PDTI aplicam-se a todas as Unidades Educacionais e Administração Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI 2020-2022

Comercial, Regional Goiás e a outras unidades que venham a surgir durante o período de validade deste documento.

O PDTI tem validade de 03 anos, mas poderá ser revisto quando necessário, sendo no mínimo uma vez por ano e nas revisões do Planejamento Estratégico, de modo a atualizar as diretrizes, planos e ações visando principalmente consolidar a proposta orçamentária de TI para o exercício seguinte.

Metodologia

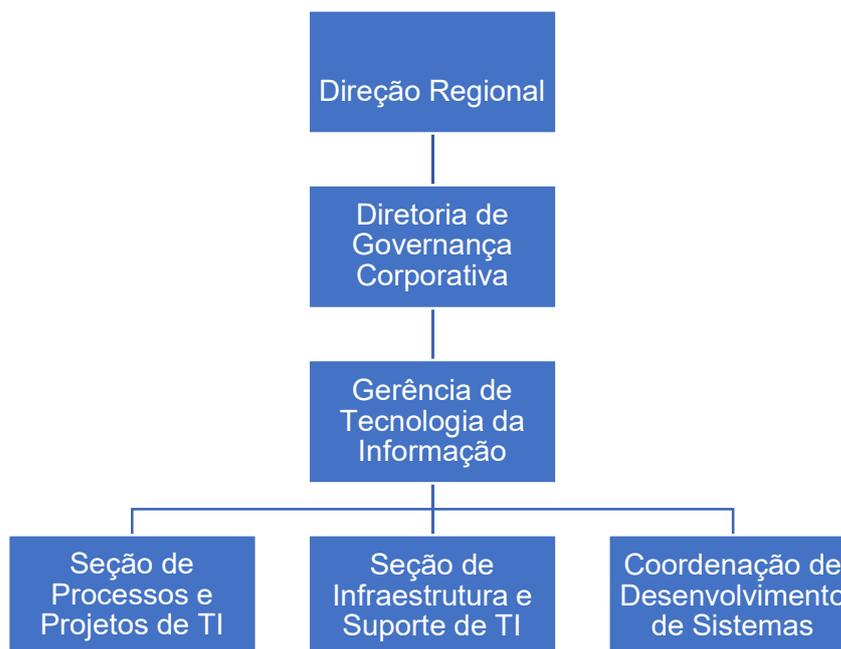
Para desenvolvimento deste documento, foi adotada o guia de elaboração do SISP 2.0, publicado em 23 de abril de 2012 pela SLTI/MP com revisão em 1º de setembro de 2016 e nas orientações constantes dos Acórdãos citados nas referências deste documento.

As organizações devem possuir instrumentos de planejamento de TI, sendo eles o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI e/ou um Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI que subsidiarão o direcionamento dos esforços de TI para os objetivos estratégicos institucionais. O PETI, situado no nível estratégico, é um documento que complementa o Planejamento Estratégico Institucional, estabelecendo diretrizes e metas para o planejamento de TI da instituição. No nível tático, o instrumento comumente utilizado é o PDTI que tem o papel de realizar a transição de uma situação atual para uma situação futura, a partir da definição de um plano de metas e ações para um determinado período.

Vale aqui destacar, que este documento aborda tanto elementos tipicamente estratégicos, característico de um documento PETI, tais como, missão, visão, valores e análise SWOT, assim como projetos e ações, essencialmente táticos, caracterizando uma ampliação do escopo do documento, conforme orienta o Guia SISP de Elaboração PDTI versão 2.0.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI 2020-2022

Estrutura Organizacional da TI



Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) - responsável por planejar, coordenar, executar, avaliar e monitorar projetos e atividades relacionadas a investimentos, desenvolvimento, manutenção e segurança, propondo políticas e diretrizes na área da Tecnologia da Informação. Participar na elaboração e execução do Plano de Ação e Programa de Trabalho do Departamento Regional. Além de atuar no planejamento estratégico e operacional do Sesc e do Senac com vistas a subsidiar a definição das prioridades de gestão de tecnologia da informação, propondo de forma compartilhada, as políticas e diretrizes da área de Tecnologia e Informação.

Seção de Processos e Projetos de TI - SSP - responsável por promover articulação com as demais áreas, as atividades necessárias à sistematização, padronização, implantação e melhoria de processos organizacionais, técnicas e instrumentos de gestão e de modernização gerencial das instituições, em consonância com a legislação e normas vigentes. Participar da elaboração e execução do Plano de Ação e Programa de Trabalho do Departamento Regional. Orientar e Apoiar os gestores dos órgãos das Instituições, no desenvolvimento, acompanhamento e avaliação dos fluxos de atividades dos processos organizacionais, além de coordenar o acervo de processos organizacionais das Instituições, mediante a identificação, mapeamento, análise, melhoria, registro e publicação.

Seção de infraestrutura e Suporte de TI – responsável por planejar, organizar, implantar e administrar as atividades de infraestrutura e executar a manutenção, suporte e serviços dos sistemas de tecnologia da informação, redes de computadores e segurança da informação do Sesc e Senac, realizando análise das necessidades e melhorias na infraestrutura de redes, servidores, datacenter, segurança da informação, links de dados conectividade de rede. Receber, registrar, controlar, atender e gerenciar as ocorrências que requerem ação para consertos, reparos e soluções que envolvam suporte técnico aos usuários, tem como serviços, cumprindo o acordo de nível de serviços. Participar da elaboração e execução do Plano de Ação e Programa de Trabalho do Departamento Regional. Além de gerir os meios de armazenamento e manter a segurança das informações institucionais, assim como dar suporte e estabelecer estratégias de segurança da informação

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI 2020-2022

e realizar a manutenção para funcionamento dos equipamentos periféricos do Sesc e do Senac e controlar o quantitativo dos ativos de TI das unidades de negócio das Instituições.

Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas - responsável por planejar, organizar, implantar e controlar as atividades relacionadas ao processo de desenvolvimento de sistemas, realizando análise das necessidades, modernização, implantação e suporte necessário; Definir arquitetura e inovações tecnológicas, buscando atingir a prestação de serviços com qualidade e eficiência e garantindo a interface entre sistemas; Participar da elaboração e execução do Plano de Ação do Departamento Regional e Programa de Trabalho do Departamento Regional; Coordenar o desenvolvimento de projetos visando a implementação de inovações e soluções de Tecnologia da Informação para o sistemas do Sesc e Senac; Elaborar e atualizar manuais de utilização e operação dos programas na sua área de competência; Propor e realizar o desenvolvimento de novas funcionalidades, visando a melhoria contínua de sistemas do Sesc e Senac; Proceder a codificação na linguagem de programação mais adequada, através do fluxo de execução de rotinas, realizando testes em busca das adequações e adaptações necessárias; Manter preparada a equipe de trabalho, sugerindo capacitações e treinamentos periódicos, voltados às necessidades de trabalho da Instituição; Manter registros sobre o desenvolvimento de sistemas, desenvolvidos pelo Regional, controlando o histórico de versões e das modificações realizadas no código fonte;

Processo de Elaboração do PDTI

- Definição da abrangência e período
- Definição e alocação da equipe para a elaboração
- Definição da metodologia de elaboração
- Identificação dos princípios e diretrizes
- Reavaliação do referencial estratégico de TI
- Reavaliação da organização da TI
- Identificação dos fatores críticos e de sucesso
- Avaliação das necessidades de informações e serviços de TI
- Avaliação das necessidades de terceirização de serviços de TI
- Avaliação das necessidades de pessoal de TI
- Atualização das diretrizes de priorização e orçamento
- Priorização das necessidades inventariadas conforme as diretrizes
- Definição das ações necessárias para realizar as metas
- Planejamento das ações de pessoal de TI
- Planejamentos dos investimentos e custeio
- Consolidação do orçamento da TI
- Identificação dos riscos e atualização de seus critérios de avaliação
- Ajustes e correções
- Consolidação e envio do documento para avaliação
- Avaliação do documento pela Diretoria
- Aprovação do documento pelos Conselhos Regionais do Sesc e do Senac Goiás, publicação e divulgação do PDTI.

Documentos de Referência

Para a elaboração do PDTI 2020 – 2022, foram utilizados os documentos pertinentes na ocasião de sua publicação, tendo como base as referências descritas a seguir:

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI 2020-2022

ABNT NBR ISO/IEC 38.500:2009 – Governança Corporativa de Tecnologia da Informação. Estabelece princípios para orientar os dirigentes das organizações sobre o uso eficaz, eficiente e aceitável de TI dentro de suas organizações.

ABNT NBR ISO/IEC 27.002:2013 – Gestão da Segurança da Informação. Estabelece diretrizes e princípios gerais para iniciar, implementar, manter e melhorar a gestão de segurança da informação em uma organização.

Acórdão nº 1.603/2008 – TCU Plenário, item 9.1.4 – Atenta para a importância de estimular a adoção de metodologia de desenvolvimento de sistemas, procurando assegurar, nesse sentido, níveis razoáveis de padronização e bom grau de confiabilidade e segurança.

Acórdão nº 1.603/2008 – TCU Plenário, item 9.4.1 – Atenta para a importância de supervisão ou estrutura acerca da necessidade de estabelecer formalmente: (I) objetivos institucionais de TI alinhados às estratégias de negócio; (II) indicadores para cada objetivo definido, preferencialmente em termos de benefícios para o negócio da Instituição; (III) metas para cada indicador definido; (IV) mecanismos para que a alta administração acompanhe o desempenho da TI da Instituição.

Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação v1 - TCU - Riscos e controles para o planejamento da contratação.

Cobit 4.1 – *Control Objectives for Information and Related Technology*. Guia de boas práticas para Gestão de Tecnologia da Informação.

Guia de Elaboração de PDTI do SISP v2 – Documento do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação que tem por finalidade disponibilizar informações para auxiliar a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

Itil V3 – *Information Technology Infrastructure Library*. Conjunto de boas práticas a serem aplicadas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação.

Plano Estratégico do Sesc 2017 – 2020 – Documento que representa diretrizes de acordo com o Departamento Nacional do Sesc.

Plano Estratégico Senac Brasil 2020 – 2023 – Documento que estabelece referências estratégicas para o Departamento Nacional SENAC e indicadores para o período de 2020 – 2023.

Princípios e Diretrizes

Os princípios de Tecnologia da Informação do Sesc e do Senac Regional Goiás visam a orientação dos gestores quanto as estratégias tecnológicas e as decisões sobre investimentos.

O quadro a seguir apresenta os princípios de TI:

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

Diretriz Institucional	Princípio de TI	Objetivo Estratégico de TI
Desenvolver infraestrutura e recursos de TI integrados e voltados ao negócio.	Todos os processos e serviços de TI deverão seguir os modelos reconhecidos mundialmente, bem como estar em consonância com as orientações e normas vigentes	Garantir a gestão eficiente das informações e dados corporativos
	Estímulo e promoção da formação, do desenvolvimento e do treinamento dos servidores que atuam na área de tecnologia da informação	Aprimorar o processo de atualização do conhecimento tecnológico relacionado a TI
	As contratações de serviços e equipamentos de tecnologia da informação deverão seguir o previsto no PDTI e estar em conformidade com os regulamentos institucionais	Adotar processos e práticas de governança de TI
	A gestão orçamentária de tecnologia da informação deverá ser aperfeiçoada para garantir os recursos necessários ao cumprimento das metas institucionais	Gerir os recursos orçamentários de TI
	Renovação de recursos de TI que permitam a modernização do Sesc e do Senac	Garantir infraestrutura de TI apropriada

Referencial Estratégico de TI

Missão da TI

Promover a gestão dos recursos de Tecnologia da Informação, baseando-se nas melhores práticas, bem como prover e integrar soluções tecnológicas, necessárias ao cumprimento da missão institucional do Regional Goiás.

Visão de futuro da TI no Regional Goiás

Ser reconhecida como uma parceira estratégica, pela qualidade de seus serviços e de suas soluções de Tecnologia da Informação no âmbito do Regional Goiás.

Valores da TI

- Ética
- Respeito
- Transparência
- Inovação

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

Análise 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.

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 junto a Unidade de Tecnologia da Informação do Regional Goiás:

Ambiente Interno	Ambiente Externo
Forças	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> Parque tecnológico adequado e em bom estado; Estações de trabalho compatíveis em qualidade e quantidade com as necessidades atuais das Instituições; Estrutura organizacional de TI adequada às atribuições da Gerência de Tecnologia da Informação; Bom relacionamento da equipe com capacidade de envolver-se nas ações estratégicas institucionais; Capacidade técnica da equipe de TI de acordo com o mercado; Desenvolvimento de um portfólio com os produtos e serviços de TI; Comprometimento da alta gestão com a área de TI; 	<ul style="list-style-type: none"> Busca de inovação e modernização dos ativos de TI; Política de implementação de um canal de comunicação centralizado, intermediado por tecnologia; Novo cenário de atendimento corporativo com a criação da coordenação de relacionamento com o mercado; Atuação de órgãos de controle (TCU, CGU e Conselho Fiscal) junto à governança de TI por meio de recomendações e aprimoramentos de processos; Disponibilidade das áreas externas para o levantamento de processos e requisitos para atendimento ao negócio;
Fraquezas	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> Processos operacionais pouco documentados; Sistemas de informação não integrados com redundância de dados; Sistema de BackOffice não aderentes ao contexto atual da instituição; Ausência de sistemas de relacionamento com o cliente que permitam a análise de novas oportunidades de negócio. Inexistência de documentação de sistemas legados; 	<ul style="list-style-type: none"> Restrições orçamentárias; Rápida evolução da tecnologia; Descontinuidade das políticas de governo para a educação; Evolução dos ataques cibernéticos; Perda de pessoal especializado em TI;

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI 2020-2022

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Processos e controles de gestão de TI ainda não definidos e/ou formalizados;• Falha no processo de comunicação entre as áreas;• Incertezas das áreas de negócio na definição de requisitos (alta volatilidade)• Inexistência de um canal único de comunicação com usuários. | |
|--|--|

Resultados Alcançados

Os processos descritos aqui constam os resultados alcançados com relação ao previsto no PDTI do Senac, uma vez que a partir desse novo PDTI as duas instituições estão integradas e os próximos resultados constaram os processos do Sesc e do Senac.

Gestão

- Padrões de governança de Tecnologia da Informação em fase de implantação;
- Implantação da Central de Serviços de TI;
- Implementação de ambiente educacional para aulas remotas;
- Ampliação dos canais de comunicação, compartilhamento e colaboração.

Quanto aos sistemas e aplicativos

- Implantação do e-mail do 365;
- Implantação de sistema de lista de ramais;
- Implantação de sistema de pesquisa de satisfação;
- Implantação de Sistema de Controle de Contratos;
- Implantação de Sistema de Atendimento ao Usuário (SAC);
- Implantação de Sistema de Habilitação on-line;
- Implantação de Sistema de Gestão Orçamentária;
- Implantação de Sistema de Turismo Emissivo.

Quanto à infraestrutura de Rede Lógica e Segurança

- Implantação de nova solução de segurança de perímetro (Firewall, IPS, SandBox);
- Aquisição e implantação de novos servidores;
- Integração de Data Center Sesc/Senac;
- Automatização de implantação de sistemas (DevOps);
- Implantação de novos links de comunicação Lan to Lan e internet;
- Provisionamento de infraestrutura para ambiente educacional;
- Provisionamento de infraestrutura para trabalho em home office;
- Monitoramento proativo de infraestrutura Sesc/Senac.

Fatores Críticos de Sucesso

Os Fatores Críticos de Sucesso são as condições que precisam, necessariamente, serem satisfeitas para que o PDTI tenha sucesso, tais como: credibilidade, compromisso e

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI 2020-2022

aceitação. Esses fatores precisam ser observados, tornando-se condições fundamentais a serem cumpridas para que o Sesc/Senac – Goiás alcance seus objetivos.

Para esse PDTI, essas condições são:

- Apoio da alta direção;
- Alinhamento entre a área de tecnologia da informação e as demais áreas de negócio;
- Processos de trabalho bem definidos e documentados;
- Política de Segurança da Informação atualizada e implantada;
- Controle e acompanhamento dos projetos e ações derivados do PDTI;
- Processos de TI mapeados;
- Disponibilidade orçamentária e de recursos humanos;
- Contratações de serviços e produtos de TI fundamentados em análise e parecer da área de Tecnologia da Informação;

Inventário de Necessidades

O Inventário de Necessidades apresenta o conjunto de necessidades cujo atendimento efetivamente contribui, direta ou indiretamente, para o alcance dos objetivos de negócio da organização.

O levantamento das necessidades foi realizado por meio de reuniões internas, análise das demandas da área de tecnologia da informação, avaliação dos documentos utilizados como referência para elaboração deste.

Segue na tabela abaixo catálogo das necessidades (problemas/ oportunidades) ou demandas relacionadas à TI:

Necessidades relacionadas à informação e comunicação:

Consolidar e disponibilizar as informações institucionais de forma clara, objetiva e segura.

Código	Descrição
N001	Aprimoramento e expansão da governança de dados corporativos
N002	Aprimoramento do processo de atendimento e suporte aos usuários
N003	Melhoria do acesso às informações corporativas
N004	Aprimoramento da comunicação entre a Unidade Administrativa e as Unidades do Regional Goiás.

Necessidades relacionadas à gestão

Aplicação de métodos e procedimentos, de acordo com as orientações e regulamentações dos órgãos auditores, de forma a garantir a disponibilidade dos recursos de tecnologia da informação.

Código	Descrição
N005	Alinhar as atividades da TI às estratégias do Sesc/Senac
N006	Processos internos de TI mapeados, formalizados, mensurados e otimizados
N007	Controlar a produtividade da TI

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

Necessidades relacionadas à sistemas finalísticos

Aquisição, desenvolvimento e atualização de soluções finalísticas necessárias ao alcance dos objetivos estratégicos do Regional Goiás.

Código	Descrição
N008	Desenvolvimento, aprimoramento e implantação dos sistemas destinados às áreas de negócio
N009	Aquisição de sistemas de apoio às áreas de negócio

Necessidades relacionadas à sistemas de gestão corporativa

Aquisição, ajuste de processos de negócio, implantação e gestão de mudança de solução tecnológica de gestão corporativa.

Código	Descrição
N010	Planejamento de aquisição de soluções integradas de gestão corporativa
N011	Aquisição de solução integrada que contemple: Gestão Orçamentária, Gestão Contábil, Gestão de Compras, Gestão de Contratos, Gestão de Estoque, Gestão Patrimonial, Contas a Pagar e Contas a Receber, Vendas, Marketing e Serviços.
N012	Implantação da solução integrada de gestão corporativa

Necessidades relacionadas à segurança da informação

Adoções de estratégias que minimizem os riscos inerentes à informação e garantam a continuidade das ações institucionais.

Código	Descrição
N013	Atualização e normatização da Política de Segurança da Informação conforme normas vigentes e adequação da LGPD

Necessidades relacionadas à infraestrutura

Melhoria contínua na infraestrutura de TI, de forma a adequar o parque computacional para atender às demandas de médio e longo prazo e garantir a disponibilidade dos recursos de tecnologia da informação essenciais à execução das atividades pedagógicas e administrativas.

Código	Descrição
N014	Renovação do parque tecnológico com soluções VDI

Necessidades relacionadas à treinamento e desenvolvimento

Melhoria contínua na infraestrutura de TI, de forma a adequar o parque computacional para atender às demandas de médio e longo prazo e garantir a disponibilidade dos recursos de tecnologia da informação essenciais à execução das atividades pedagógicas e administrativas.

Código	Descrição
N015	Promover o desenvolvimento e capacitação da equipe de TI

Plano de ações e metas

Critérios de priorização

Para a priorização das necessidades foi utilizada a Matriz de Priorização denominada GUT. A técnica de GUT foi desenvolvida com o objetivo de orientar decisões mais complexas, isto é, decisões que envolvem muitas questões. Esta matriz é uma ferramenta de análise de prioridades de problemas/trabalhos num âmbito organizacional e leva em consideração a Gravidade, a Urgência e a Tendência de cada problema.

- **Gravidade:** impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão a longo prazo se o problema não for resolvido.
- **Urgência:** relação com o tempo disponível ou necessário para resolver o problema.
- **Tendência:** potencial de crescimento do problema, avaliação da tendência de crescimento, redução ou desaparecimento do problema.

Cada Necessidade analisada recebeu uma pontuação de 1 a 5 em cada uma das características (Gravidade, Urgência e Tendência), de acordo com as tabelas abaixo:

Pontos	G – Gravidade	U - Urgência	T – Tendência
5	Os prejuízos ou dificuldades são extremamente graves	É necessária uma ação imediata	Se nada for feito, o agravamento da situação será imediato
4	Muito graves	Com alguma urgência	Vai piorar em curto prazo
3	Graves	O mais cedo possível	Vai piorar em médio prazo
2	Pouco graves	Pode esperar um pouco	Vai piorar em longo prazo
1	Sem gravidade	Não tem pressa	Não vai piorar ou pode até melhorar

Depois de atribuída a pontuação, multiplica-se G, U, T e encontra-se o resultado, definindo assim a prioridade de cada necessidade de acordo com os pontos obtidos. Essas necessidades, depois de priorizadas, vão gerar as metas e ações do PDTI.

Ações e metas

N001: Aprimoramento e expansão da governança de dados corporativos

Meta	Indicador	Cálculo	Ano			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Atingir 70% da implantação do projeto de governança de	% de ações de realizadas para implantação do projeto	$\frac{\sum \text{do número de ações realizadas}}{\text{Total de ações previstas no projeto} * 100}$	50%	60%	70%	AM001	Implementar visões de BI para financeiro, planejamento e Recursos Humanos;
						AM002	Levantamento de necessidades de visões para governança de dados das áreas finalísticas;

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

dados corporativos						AM003	Realizar a melhoria do gerenciamento de arquivos e pastas das áreas de negócio.
--------------------	--	--	--	--	--	-------	---

N002: Aprimoramento do processo de atendimento e suporte aos usuários

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Implantar ferramenta ServiceDesk em 2020	Ferramenta de ServiceDesk implantada	Foi implantada ferramenta de ServiceDesk?	Sim			AM004	Realizar o levantamento das necessidades atuais
						AM005	Realizar levantamento das soluções de mercado mais aderentes as necessidades
						AM006	Realizar levantamento de custo de desenvolvimento de solução internamente.

N003: Melhoria do acesso às informações corporativas

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Implantar Office 365 Cooperativo e Educacional	Ferramenta de office 365 implantada em todas as unidades Sesc/Senac	$\frac{\sum \text{do número de unidades implantadas}}{\text{Total de unidades existentes Sesc/Senac} * 100}$	50%	100%	-	AM007	Implementação e treinamento do Office365 nas unidades piloto
						AM008	Implementação e treinamento do Office365 nas demais unidades
						AM009	Implantar os serviços de Grupos office 365
						AM010	Implantar os serviços de Teams office 365

N004: Aprimoramento da comunicação entre a Unidade Administrativa e as Unidades do Regional Goiás.

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Reestruturar Rede L2L e Links Dedicados nas unidades do interior em 2020	% de serviços de redes reestruturados nas unidades do interior	$\frac{\text{Número de serviços de redes reestruturados no interior}}{\text{Total de serviços de redes no interior} * 100}$	80%	90%	100%	AM011	Atualizar o levantamento das necessidades
						AM012	Licitar contratação de serviço e equipamentos para implantação da Rede Rede L2L e Links Dedicados
						AM013	Implementação da Rede Rede L2L e Links Dedicados

**Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022**

N005: Alinhar as atividades da TI às estratégias do Sesc/Senac

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Participação (regular) dos representantes de TI nas reuniões de negócios	Número de participação de efetiva dos representantes da TI nas reuniões de negócio	$\frac{\text{Número de participações do representante da TI nas reuniões}}{\text{Total de reuniões de negócio}} * 100$	70%	90%	100%	AM014	Solicitar as diretorias que seja estabelecido um protocolo de participação do representante da TI em todas as reuniões de negócio

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Manter o PDTI alinhado ao Plano Estratégico Institucional	Percentual do número de ações estabelecidas no PDTI alinhadas com o Planejamento Institucional	$\frac{\text{Número de ações estabelecidas no PDTI}}{\text{Total de ações relacionadas a TI estabelecidas no Planejamento Institucional}} * 100$	70%	90%	100%	AM015	Elaborar relatório de acompanhamento do PDTI
						AM016	Revisar o PDTI 2020 - 2022

N006: Processos internos de TI mapeados, formalizados, mensurados e otimizados

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Mapear 30% dos processos internos	% de processos de trabalho de TI mapeados	$\frac{\text{Número total de processos de trabalho de TI mapeados}}{\text{Total de processos de trabalho de TI identificados}} * 100$	10%	20%	30%	AM017	Identificar os processos de trabalho de TI
						AM018	Realizar a priorização dos processos de TI para o mapeamento
						AM019	Mapear os principais processos identificados
						AM020	Divulgar processos mapeados para as áreas envolvidas

N007: Controlar a produtividade da TI

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Implantar verificação do atendimento as demandas de TI	% de atendimento as demandas de TI	$\frac{\text{Número total de atendimentos de TI}}{\text{Total de demandas de TI}} * 100$	80%	90%	100%	AM021	Implementação de relatórios as respostas de demanda

N008: Desenvolvimento, aprimoramento e implantação dos sistemas destinados às áreas de negócio

**Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022**

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Desenvolver soluções sistêmicas adequadas	% de soluções sistemas adequadas desenvolvidas	$\frac{\text{Número total de soluções sistêmicas adequadas desenvolvidas}}{\text{Total de soluções sistêmicas levantadas para adequação}} * 100$	15%	30%	45%	AM022	Realizar mapeamento de sistemas a serem adequados e desenvolvidos
						AM023	Atualizar ou desenvolver Sistemas para comercialização on-line de serviços
						AM024	Avaliar a aderência dos sistemas com relação a LGPD.

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Atender a necessidade de sistemas mapeados	% de sistemas mapeado atendidos	$\frac{\text{Número total de sistemas mapeado atendidos}}{\text{Total de sistemas mapeados}} * 100$	90%	100%	100%	AM025	Implantar novo sistema web de atendimento (Meu Sesc);
						AM026	Implantar sistema de turismo para público passante (Sesc);
						AM027	Implantar sistema para habilitação e renovação para cartão Sesc;
						AM028	Implantar sistema para inscrição de candidatos ao Programa de Gratuidade Sesc (PCG);
						AM029	Implantar novo sistema de turismo emissivo (Sesc);
						AM030	Implantar novo sistema de BackOffice para o turismo receptivo (Sesc);
						AM031	Implantar novo sistema para matrícula on-line de alunos (Senac);
						AM032	Implantar novo sistemas de atendimento ao aluno Senac (Portal do aluno);
						AM033	Implantar novo sistema de recomendação cursos no Senac
						AM034	Implantar novo aplicativo Sesc
AM035	Implantar novo Sistema de Gestão Educacional no Senac (SIG).						

N009: Aquisição de sistemas de apoio às áreas de negócio

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Adquirir sistemas de apoio as unidades organizacionais	% de sistemas de apoio as unidades organizacionais adquiridos	$\frac{\text{Número total de sistemas de apoio as unidades organizacionais adquiridos}}{\text{Total de sistemas de apoio as unidades organizacionais necessários}} * 100$	15%	40%	80%	AM036	Aquisição de Gestão de Atividades (Sesc);
						AM037	Contratação de Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA

N010: Planejamento de aquisição de soluções integradas de gestão corporativa

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo	Código	Ações
			2020		
Planejar aquisição de solução integrada de gestão corporativa	O planejamento da aquisição da solução integrada	O planejamento foi realizado?	Sim	AM038	Mapear necessidades das áreas
				AM039	Definir requisitos da solução
				AM040	Avaliar soluções de mercado

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

	de gestão corporativa			AM041	Concluir estudo técnico preliminar
--	-----------------------	--	--	-------	------------------------------------

N011: Aquisição de solução integrada que contemple: Gestão Orçamentária, Gestão Contábil, Gestão de Compras, Gestão de Contratos, Gestão de Estoque, Gestão Patrimonial, Contas a Pagar e Contas a Receber, Vendas, Marketing e Serviços.

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Adquirir solução integrada de gestão corporativa	A aquisição da solução integrada de gestão corporativa	A aquisição foi realizada?	Sim			AM042	Elaborar Termo de Referência
						AM043	Aprovação do projeto pela alta direção
						AM044	Solicitar aquisição
						AM045	Executar a Prova de Conceito - POC

N012: Implantação da solução integrada de gestão corporativa

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Implantar a solução integrada de gestão corporativa	% de execução do projeto de implantação	$\frac{\text{Número de ações executadas}}{\text{Número total de ações previstas no cronograma do projeto}} * 100$	-	70%	100%	AM046	Mapeamento e redesenho de processos de gestão corporativa
						AM047	Elaborar o Plano de Trabalho
						AM048	Executar deploy da solução
						AM049	Executar capacitação de servidores para uso da solução
						AM050	Migrar dados dos sistemas legados
						AM051	Homologar solução
						AM052	Executar Go Live
						AM053	Aplicar a Gestão de Mudanças
						AM054	Aplicar customizações em integrações de sistemas

N013: Atualização e normatização da Política de Segurança da Informação conforme normas vigentes

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
PSI atualizados e publicados	% de atualização a Política de Segurança da Informação atualizada e publicada	$\frac{\text{Total de ações atualizadas e publicadas}}{\text{Total de ações a serem executadas}} * 100$	70%	80%	90%	AM054	Revisar a Política de Segurança da Informação
						AM055	Atualizar o Plano de Contingência
						AM056	Implantar controles de proteção da informação
						AM057	Atualizar a Declaração de Uso de Software
						AM058	Atualizar a política de backup
						AM059	Realizar adequações de conformidade com LGPD

N014: Renovação do parque tecnológico

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Renovar parque tecnológico em 40%	% de ações de atualizações executadas	$\frac{\text{Total de ações atualizadas}}{\text{Total de ações a serem executadas}} * 100$	20%	30%	40%	AM060	Realizar o levantamento do quantitativo de equipamentos defasados
						AM061	Definir padrão dos equipamentos a serem adquiridos
						AM062	Adquirir os equipamentos necessários

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

N015: Promover o desenvolvimento da equipe de TI

Meta	Indicador	Cálculo	Prazo			Código	Ações
			2020	2021	2022		
Executar 80% do Plano de capacitação de TI	% de realização de capacitação de TI	$\frac{\text{Número de capacitações de TI realizadas}}{\text{Total de capacitações previstas nas necessidades de treinamento}} * 100$	80%	80%	80%	AM063	Elaborar Plano de capacitação da equipe de TI de acordo com as necessidades de treinamentos apontadas no PDTI
						AM064	Monitorar a execução do plano de capacitação dos da equipe de TI

Plano de Gestão de Pessoas

O objetivo do Plano de Gestão de Pessoas é relacionar, diante das Ações e Metas do PDTI do Sesc/Senac - Goiás, as necessidades especificamente relacionadas aos temas Pessoal e Capacitação.

O objetivo é o desenvolvimento dos servidores nas competências necessárias ao cumprimento das metas e ações. A seguir são descritas as Ações de Pessoal, com seus respectivos custos, prazos, ações e metas relacionados ao PDTI. A quantidade prevista de pessoas é uma estimativa de necessidade mínima de pessoas, que deverá ser reavaliada no momento da execução das ações.

Quadro total por área

Área	Vínculo	Quantidade atual	Quantidade Necessária
Gerência de TI	Efetivo	01	01
	Estagiário	00	01
Seção de Infraestrutura e Suporte de TI	Efetivo	10	12
	Estagiário	00	01
Seção de Desenvolvimento de Sistemas	Efetivo	11	13
	Estagiário	00	01
Seção de Processos e Projetos de TI	Efetivo	10	12
	Estagiário	00	01

Programação de treinamento/capacitação de pessoas

Curso/ Evento	Vagas	Previsão	Tipo	Valor Estimado (por vaga)
React Native	11	Maio/2021	Treinamento	R\$ 1.840,00
React JS	11	Março/2021	Treinamento	R\$ 1.553,00
Kubernetes	5	Novembro/2020	Treinamento	R\$ 3.500,00
Kanban	8	novembro/2020	Treinamento	R\$ 2.500,00
LGPD	11	Junho/2021	Treinamento	R\$ 1.590,00
Administrador Microsoft Azure	5	Julho/2021	Treinamento	R\$ 4.000,00

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

Azure Associate	Develeper	11	Setembro/2021	Treinamento	R\$ 2.353,00
Docker		5	Março/2021	Treinamento	R\$ 3.500,00
Administração de Office 365		5	Agosto/2021	Treinamento	R\$ 4.000,00
Gestão por Processos		4	Julho/2021	Treinamento	R\$ 2.500,00
Licitação e Contratos		2	Maior/2021	Treinamento	R\$ 4.000,00
Subtotal estimado 2020					R\$ 37.500,00
Subtotal estimado 2021					R\$ 156.196,00
Total Estimado					R\$ 193.696,00

Plano de Gestão de Riscos

O risco está associado a um evento ou conjunto de eventos que podem ocorrer de forma incerta que, se ocorrer, terá um efeito positivo ou negativo sobre o objetivo definido afetando o tempo, o custo, o escopo ou a qualidade do evento.

O primeiro passo é definir um plano contendo os critérios de aceitação de riscos pelo Sesc/Senac - Goiás. Depois identificar os riscos e elaborar um plano de contingência para tratamento dos riscos de acordo com os critérios de aceitação pré-estabelecidos.

Critérios de Aceitação de Riscos

É importante que se estabeleça um nível aceitável de tolerância a riscos que a organização está disposta a aceitar. Para cada risco a ser identificado é adotado uma estratégia de tratamento e resposta ao risco, sendo elas:

- **Aceitar:** não fazer nada previamente. Os riscos se enquadram nos critérios de aceitação e ficam em observação, sem ação pré-definida. Pode envolver criar um plano de contingência, para o caso de o risco ocorrer (Aceitação ativa).
- **Eliminar:** eliminar a ameaça identificando e eliminando a sua causa (Esse é o critério a ser utilizado para risco não toleráveis pela organização).
- **Mitigar:** minimizar os impactos negativos e a probabilidade de o risco ocorrer, reduzindo sua criticidade e tornando-o um risco menor.
- **Transferir:** tornar outras partes responsável pelo risco, como por exemplo, contratando seguros ou terceirizando trabalhos.
- **Explorar:** em caso de oportunidades (riscos positivos) determinar ações para maximizar as possibilidades de um risco ocorrer e otimizar seu impacto caso ele ocorra.

Identificação e Tratamento dos Riscos

Através de reuniões com as equipes e a equipe de elaboração do PDTI, foram identificados os riscos relevantes, sua descrição, probabilidade e impacto, considerando o grupo de ações definido para aquela meta.

Para a definição das probabilidades, estabeleceu os seguintes critérios:

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

Pontos	Probabilidade
5	Iminente (>80%)
4	Muito Provável (60% a 80%)
3	Provável (40% a 60%)
2	Pouco Provável (20% a 40%)
1	Improvável (<20%)

Classificação de Probabilidade de Riscos

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

Pontos	Impacto	Critério de Classificação (riscos negativos)
5	Muito Alto	Risco cujo impacto impede a execução da meta / ação
4	Alto	Impacta seriamente as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (> 25%) e podem impedir a execução da meta / ação
3	Médio	Impacta as condições as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (entre 15% e 25%), mas não impede a execução da meta / ação
2	Baixo	Impacta as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (entre 5% e 15%). Claramente há contornos que permitem a execução da meta / ação
1	Muito Baixo	Impacta as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (< 5%)

Os riscos identificados possuem um atributo chamado de Exposição do Risco. A Exposição é o resultado da multiplicação de Probabilidade X Impacto. O resultado dessa operação possui valores possíveis de 1 a 25. Dessa forma os riscos se enquadram de acordo com a matriz abaixo.

- < 7 - Baixa
- 7 <= 14 - Média
- 14 – Alta

Prob.	1	2	3	4	5
5	5	10	15	20	25
4	4	8	12	16	20
3	3	6	9	12	15
2	2	4	6	8	10
1	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

Imp.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

O plano de tratamento dos riscos, aplica os “Critérios de Aceitação de Riscos” definidos.

Nº	Risco	Probabilidade	Impacto	Estratégia adotada	Grau de Exposição	Resposta Preventiva
R01	Falta de aderência a LGPD	Muito Provável	Muito Alto	Mitigar	Alta	Contratar consultoria para avaliar a aderência a LGPD.
R02	Interrupção contratual e descontinuidade de manutenção e substituição de peças e equipamentos	Muito Provável	Muito Alto	Mitigar	Alta	Acompanhar a execução contratual de acordo com o escopo do projeto; Notificar o Gestor do contrato acerca do não atendimento das cláusulas pela Contratada; Ter cláusula contratual de garantia do produto e/ou serviço; Notificar o Gestor do contrato do período de renovação de garantias de produto e/ou serviço.
R03	Indisponibilidade de recursos financeiros para o plano de capacitação de TI	Provável	Muito Alto	Mitigar	Alta	Renegociar os prazos das ações; Propor reformulação orçamentaria.
R04	Indisponibilidade dos sistemas legados	Provável	Muito Alto	Mitigar	Alta	Realizar o planejamento de mudanças, e/ou realizar liberações de nova solução em pequenas partes, a fim de minimizar o impacto em soluções que irão consumir o serviço de Banco de Dados corporativo; Tornar o plano de contingência e continuidade do negócio de modo a contemplar a parte de sistemas.
R05	Indisponibilidade de acesso aos serviços da internet nas Unidades Educacionais	Provável	Muito Alto	Transferir	Alta	Ampliar o serviço de redundância de links de comunicação para 100%; Contratação de solução para balanceamento de links.
R06	Perda total de dados e continuidade do negócio	Provável	Muito Alto	Mitigar	Alta	Manter política de backup atualizada; Contratação de ferramenta única para política de backup; Investimento em ativos de rede e firewall's para limitação de perímetro de rede; Investimento em Servidores de Alta Qualidade com redundância e garantias estendidas.
R07	Resistência interna para implantação de mudanças.	Muito Provável	Alto	Mitigar	Alta	Conscientização das equipes por parte da gerência de TI.
R08	Falta de recursos humanos efetivos para assumir Funções com alto nível de complexidade	Pouco Provável	Muito Alto	Mitigar	Média	Planejar a contratação de empregados efetivos ou realocá-los de outros setores
R09	Indisponibilidade de acesso aos serviços da internet	Provável	Alto	Transferir	Média	Manutenção dos serviços de redundância de links de comunicação.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

	Administração do Regional Goiás					
R10	Falta de conscientização dos envolvidos em projetos diversos	Muito Provável	Médio	Evitar	Média	Participar de eventos de Segurança da informação, como treinamento, workshops e palestras
R11	Dificuldade interna para implantação de Metodologia de Desenvolvimento de Software formalizada	Provável	Médio	Mitigar	Média	Conscientização das equipes por parte dos chefes de seção das áreas de TI; Fazer aprovar a deliberação que torna obrigatório o uso da Metodologia de Gestão e Desenvolvimento de Software.
R12	Falta de pessoal para a implantação / execução do Processo de Software	Provável	Médio	Aceitar	Média	Renegociar os prazos dos projetos e atendimento das demandas.
R13	Falta de conscientização das demais áreas do Sesc/Senac – Goiás quanto à segurança da informação	Provável	Alto	Mitigar	Média	Disponibilizar sugestões e canais de divulgação de informação.
R14	Baixo conhecimento e experiência nos processos do ITIL	Muito Provável	Baixo	Mitigar	Baixa	Atualizar treinamentos de ITIL.
R15	Falta de recursos financeiros para aquisição de ferramentas de apoio	Provável	Médio	Mitigar	Média	Pesquisar soluções possíveis utilizando software livre
R16	Baixa adesão da alta direção para execução das ações do PDTI	Pouco Provável	Muito Alto	Mitigar	Média	Aprovação dos artefatos gerados no PDTI pelo Conselho Regional do Sesc/Senac (alta administração). Divulgar os resultados do trabalho de elaboração do PDTI
R17	Falta de apoio dos usuários finais para implantação do Processo de Software	Pouco Provável	Baixo	Mitigar	Baixa	Realizar apresentações de conscientização do papel dos usuários no processo de software
R18	Falta de apoio das demais áreas do Sesc/Senac – Goiás para normatização e execução de processos ITIL	Pouco Provável	Baixo	Mitigar	Baixa	Realizar reuniões de conscientização com as coordenações. Sugerir a Direção Regional a instituição dos processos.
R19	Baixa conscientização para o uso de sistema de informação para gestão das demandas.	Provável	Baixo	Mitigar	Baixa	Conscientização das equipes por parte da gerência de TI.

Proposta Orçamentária de TI

A Proposta Orçamentária de TI é um plano executivo consolidado dos investimentos e custos necessários para o cumprimento das metas estabelecidas neste PDTI. Este resumo

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

será a base para a elaboração da proposta orçamentária anual da área de TI do Sesc/Senac – Goiás e seus valores demonstrados são estimativas e serão reavaliados a cada revisão deste documento.

A Proposta Orçamentária de TI será executada para os anos de 2020 e 2021 conforme tabelas abaixo:

Descrição	Orçamento 2020
Sistema ERP	R\$ 3.000.000,00
Solução de antivírus	R\$ 450.000,00
Software de Solução de Backup	R\$ 520.000,00
Conexão segura para transações bancárias	R\$ 12.000,00
Aquisição/Upgrade de licenças de software da Microsoft	R\$ 380.000,00
Armazenamento em Nuvem	R\$ 60.000,00
Assinatura Digital	R\$ 5.000,00
Certificado Digital ICP-Brasil	R\$ 5000,00
Solução de Firewall	R\$ 1.000.000,00
Links de Dados + L2L	R\$ 260.000,00
Solução WIFI	R\$ 400.000,00
Solução VOIP	R\$ 160.000,00
CFTV	R\$ 134.000,00
Computadores / Notebooks / Solução VDI	R\$ 1.000.000,00
Servidores para Unidades	R\$ 1.310.000,00
Ativos e Passivos de Rede (Switches, Racks)	R\$ 270.000,00
Software BPMS	R\$ 140.000,00
Total	R\$ 9.106.000,00

Descrição	Orçamento 2021
Sistema ERP	R\$ 3.213.000,00
Solução de antivírus	RS 450.000,00
Software de Solução de Backup	R\$ 1.000.000,00
Conexão segura para transações bancárias	R\$ 12.000,00
Aquisição/Upgrade de licenças de software da Microsoft	R\$ 380.000,00
Armazenamento em Nuvem	R\$ 60.000,00
Assinatura Digital	R\$ 5.000,00
Certificado Digital ICP-Brasil	R\$ 5.000,00
Solução de Firewall	R\$ 500.000,00
Links de Dados + L2L	R\$ 260.000,00
Solução WIFI	R\$ 300.000,00

Plano Diretor de Tecnologia da Informação / PDTI
2020-2022

Solução VOIP	R\$ 160.000,00
CFTV	R\$ 134.000,00
Computadores / Notebooks / Solução VDI	R\$ 1.000.000,00
Ativos e Passivos de Rede (Switches, Racks)	R\$ 270.000,00
Software BPMS	R\$ 280.000,00
Migração de sistema para nuvem	R\$ 1.000.000,00
Consultoria para adequação a LGPD	R\$ 200.000,00
Software MXM	R\$ 235.000,00
Projeto SIG	R\$ 557.000,00
Total	R\$ 10.021.000,00

Conclusão

O Sesc/Senac - Goiás, em busca dos seus objetivos estratégicos, vem aprimorando os controles e acompanhamentos da execução financeira e orçamentária, principalmente sobre os dispêndios com serviços e recursos de TI, algo indispensável nas instituições modernas. Esta prática, têm se tornado cada vez mais frequente em instituições do Brasil, realizando transformações positivas no cenário da Gestão Corporativa, entregando transparência, maior retorno sobre os investimentos e sobretudo qualidade.

Considera-se o PDTI o primeiro passo para o alcance da missão da TI, trazendo-a para uma posição estratégica, tendo em vista, sua importância para o Regional. Portanto, faz-se necessário que o planejamento das metas e ações previstas neste plano estejam em consonância com os objetivos estratégicos tanto Sesc, quanto do Senac Regional Goiás e com as normatizações e orientações dos órgãos regulamentadores.

Durante a elaboração deste documento, foram levantados os principais potenciais e fragilidades da área de TI, assim como as expectativas dos usuários em relação aos serviços disponibilizados. O cumprimento das metas e ações do PDTI do Sesc/Senac – Goiás resultará em diversos benefícios para estas instituições, tanto para as aquisições de serviços e recursos de TI, quanto para ações de Governança de TI. Este documento norteará todas as novas implementações na área de TI, a serem realizadas, assim como será o instrumento para o alcance dos objetivos de negócio destas instituições.

Referências Bibliográficas

Fernandes, Aguinaldo Aragon. Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços. 4 ed – Rio de Janeiro: Brasport, 2014.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Guia de Elaboração de PDTI do SISP, versão 1.0**. Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação. Brasília, DF, 2012. Disponível em: <http://www.sisp.gov.br/guiapdti/wiki/Documento>, acessado em Janeiro/2015.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Acórdão nº 1.603/2008. Sumário: Levantamento de auditoria. Situação da governança de Tecnologia da Informação – TI na administração pública federal. Ausência de Planejamento Estratégico Institucional. Deficiência na estrutura de pessoal. Tratamento inadequado à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Brasília, DF, 2008 [capturado em 29 jan. 2014]. TCU Plenário, itens 9.1.4. e 9.4.1. Disponível em: <http://www.tcu.gov.br/Consultas/Juris/Docs/judoc%5CAcord%5C20080814%5C008-380-2007-1-GP.doc>

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Acórdão nº 2.308/2010. Sumário: Relatório de levantamento. Avaliação da governança de tecnologia da informação na Administração Pública Federal. Constatação de precariedades e oportunidades de melhoria. Determinações, recomendações e comunicações. Brasília, DF, 2010 [capturado em 19 mai. 2014]. TCU Plenário, item 9.1.1. Disponível em: http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/tecnologia_informacao/pesquisas_governanca/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-2308-2010-TCU-Plenario.pdf

INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION. CobiT 4.1. [capturado em 29 jan. 2014]. Disponível em: <http://www.isaca.org/Knowledge-Center/cobit/Documents/cobit41-portuguese.pdf>

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO/IEC 27002: tecnologia da informação: técnicas de segurança: código de prática para a gestão da segurança da informação. Rio de Janeiro, 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO/IEC 38500: governança corporativa de tecnologia da informação. Rio de Janeiro, 2009.

TCU - GUIA DE BOAS PRÁTICAS EM CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - 1ª EDIÇÃO: <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/guia-de-boas-praticas-em-contratacao-de-solucoes-de-tecnologia-da-informacao-1-edicao.htm>, 2020.

Equipe de elaboração:

Karlos Augusto Lopes Silva

Analista de Sistemas

Plinio Marcos Mendes Carneiro

Chefe da Seção de Infraestrutura e Suporte de TI

Sérgio Luís Haas

Chefe da Seção de Processos e Projetos