



Plano Diretor de TI (PDTI 2024 - 2026)

Departamento de Tecnologia da Informação

Sistema FAEP

24 de setembro de 2024

Sumário

1.	Introdução	6
2.	Objetivo, Metodologia e Escopo do PDTI.....	6
2.1.	Objetivo	6
2.2.	Metodologia.....	7
2.2.1.	Escutas Internas	7
2.2.2.	Análise documental.....	8
2.2.3.	Levantamento de necessidades futuras	9
2.2.4.	Diagnóstico.....	9
2.2.5.	Levantamento e análise dos processos do DETI	9
2.2.6.	Análise do Mapa Estratégico Sistema FAEP	10
3.	Sobre o Departamento de Tecnologia da Informação (DETI)	10
3.1.	Declarações estratégicas do DETI	10
3.1.1.	Missão	10
3.1.2.	Visão	10
3.1.3.	Valores	10
3.2.	Departamento de Tecnologia da Informação.....	11
3.3.	Estrutura da DETI	15
3.3.1.	Gerente de Tecnologia da Informação.....	16
3.3.2.	Analista/Desenvolvedor de Sistemas.....	17
3.3.3.	Analista/Desenvolvedor de Sistemas e arquiteto de sistemas.....	17
3.3.4.	Analista/Desenvolvedor de Aplicativos IOS e Android	17
3.3.5.	Designer e Desenvolvedor front-end.....	17
3.3.6.	Suporte Técnico e apoio Administração Infraestrutura.....	17
3.3.7.	Administrador de infraestrutura de TI.....	18
3.3.8.	Suporte Técnico e Administração de Infraestrutura.....	18
3.3.9.	Analista de BI e Administrador BD	18
3.3.10.	Designer UX e Mentorias	18
3.3.11.	Analista ERP e Integração de Processos e Sistemas.....	18
3.4.	Orçamento Anual Previsto da DETI.....	19
4.	Situação Atual – Síntese da Análise.....	21
5.	Direcionadores Estratégicos para o PDTI	27
5.1.	Mapa Estratégico Sistema FAEP	27

5.2.	Objetivos Estratégicos da TI.....	27
6.	Planejamento das Iniciativas (2024 a 2026).....	27
7.	Consolidação dos Recursos Necessários para Viabilizar o PDTI.....	35
7.1.	Pessoas.....	35
7.2.	Serviços	37
7.3.	Contratações.....	47
7.4.	Orçamento	47
8.	Gestão do PDTI (Práticas de Gestão).....	52
8.1.	Governança da Gestão do PDTI	52
8.1.1.	Papeis e Responsabilidades	53
8.1.2.	Processo de atualização do PDTI.....	54
8.2.	Processos da Gestão do PDTI.....	54
8.3.	Ferramentas da Gestão do PDTI	56
9.	Conclusão	56
10.	Anexos.....	57
10.1.	Planejamento Estratégico Sistema FAEP	58
10.2.	Diagnóstico de Situação Atual	59
10.3.	Novo Modelo para o Orçamento Anual da DETI	60



Índice de figuras

Figura 1 – Organograma do Sistema FAEP.....	15
Figura 2 – Organograma do DETI	16
Figura 3 – Estrutura de Governança do Modelo de Gestão do PDTI	53
Figura 4 – Macroprocesso de Gestão do PDTI	55
Figura 5 – Processo de Planejamento Detalhado do PDTI	55
Figura 6 - Processo de Monitoramento e Controle do PDTI	56

Índice de tabelas

Tabela 1 – SWOT da DETI	11
Tabela 2 – Verba orçamentária de 2021 a 2024	19
Tabela 3 – Análise dos Orçamentos Anuais da DETI	20
Tabela 4 - Recomendações	22
Tabela 5 – Iniciativas mapeadas DETI	29
Tabela 6 - Recomendações dimensão Pessoas	36
Tabela 7 - Planejamento Orçamentário DETI 2024	48

1. Introdução

Conhecida a importância da Tecnologia da Informação dentro de uma organização, sendo diretamente ligada ao desenvolvimento e planejamento estratégico, visando atender as necessidades internas e externas, bem como estabelecer um posicionamento estratégico perante o SENAR-PR abrangendo as Federações atendidas pela organização, o Departamento de Tecnologia da Informação (DETI) desenvolveu um Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) com o intuito de aumentar a maturidade do Departamento de TI, para que o mesmo atenda com excelência as demandas diárias do SENAR-PR e das Federações, alinhado ao Planejamento Estratégico da organização.

A elaboração deste Plano Diretor foi baseada na coleta de informações e dados atuais que serviram de suporte para análises e inferências respaldadas por metodologias e frameworks amplamente reconhecidos. A partir das informações coletadas foi analisada e identificada a participação do DETI no alcance dos objetivos estratégicos. Foi levantado o formato de solicitações das áreas ao DETI, com o objetivo de estabelecer um planejamento para atendimento destas necessidades de forma ordenada e proativa. Com isso o PDTI está estruturado para fornecer os direcionadores nas dimensões de pessoas, serviços, contratações e orçamentos, através de diagnóstico, planejamento e gestão de recursos e processo.

Esta é a segunda versão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação do SENAR-PR, elaborado entre os meses de junho de 2023 até março de 2024. O mesmo deve ser atualizado de forma constante pela Gestão do DETI, alinhado diretamente com o corpo executivo, levando em consideração o surgimento de novos projetos estratégicos, resultados e aprendizados, tendências ou soluções de mercado. Sua vigência é limitada na competência de 2024 até o fim de 2026.

2. Objetivo, Metodologia e Escopo do PDTI

Para o sucesso da compreensão e aplicação deste PDTI é necessário expor de forma clara seu objetivo, a metodologia utilizada para sua elaboração e seu escopo.

2.1. Objetivo

O objetivo deste PDTI é trazer informações atuais do DETI apoiadas em um diagnóstico estruturado, de forma que a embasar o planejamento para atendimento das necessidades futuras, as relacionadas com os Planejamentos Estratégicos do Sistema FAEP e de estruturação organizacional. Com isso o PDTI é um guia para tomadas de decisões relacionadas à TI, priorizando e implementando tarefas conforme o plano criado, tendo como objetivos específicos:

- Nortear as ações do Departamento de Tecnologia da Informação para os próximos 3 anos e possibilitar o crescimento organizado e planejado da TI conforme os direcionamentos e necessidades do Sistema FAEP;
- Apresentar ações rotineiras desenvolvidas/contratadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação - DETI, que dão sustentação às atividades operacionais das entidades;
- Melhorar a interação entre o DETI e as demais áreas do Sistema FAEP;
- Aprimorar a análise de custo/benefício dos investimentos em tecnologia;

- Promover o planejamento das ações e projetos de TI de curto, médio e longo prazo;
- Aprimorar o modelo de governança de TI;
- Estabelecer processos e procedimentos internos ao DETI e de relação com as áreas demandantes.

2.2. Metodologia

O PDTI foi estruturado e seus direcionadores desenvolvidos com o apoio de metodologias e frameworks, fornecendo ferramentas que apoiam desde as etapas de diagnóstico até a elaboração das dimensões contidas no item 7.

O desenvolvimento do PDTI utilizou conhecimentos, ferramentas, frameworks e proposições presentes no CMMI 2.0, COBIT 5 e ITIL V4. Separado em 4 momentos de desenvolvimento, a elaboração do PDTI se deu de forma a entregar seu objetivo com foco nas dimensões voltadas as necessidades do Sistema FAEP, seus planejamentos estratégicos, necessidades contínuas, imediatas e de estruturação para alcance dos objetivos estratégicos do DETI, bem como todo o apoio necessário para que as outras áreas do Sistema FAEP também alcancem seus objetivos estratégicos.

A metodologia aplicada para a elaboração do PDTI percorreu os itens a seguir:

2.2.1. Escutas Internas

Foram realizadas agendas com os responsáveis pelas áreas e seus processos relacionados da Departamento de Tecnologia da informação e Diretoria de Planejamento e Controle. As agendas tiveram o objetivo de coleta de informações técnicas e de governanças relacionadas as dimensões de Segurança, Pessoas, Processos Contratações e Orçamentos.

As escutas internas foram conduzidas de forma analítica para atendimento da situação atual da DETI, suas demandas atuais e futuras, bem como a execução de seus processos, tanto os estabelecidos formalmente, quanto os informais, mesmo não documentados.

A análise realizada se utilizou do COBIT e o CMMI 2.0. O COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies), que é um framework desenvolvido pela ISACA (Information Systems Audit and Control Association) que fornece diretrizes para governança e gestão de TI nas organizações.

A análise permite que uma organização avalie seu nível de maturidade em relação aos processos de governança e gestão de TI definidos pelo COBIT 5. Isso inclui a avaliação da eficácia dos controles, a identificação de áreas de melhoria e o desenvolvimento de planos de ação para alcançar um nível de maturidade desejado.

Os benefícios de realizar uma análise de maturidade do COBIT 5 incluem:

- Identificação de áreas de fraqueza e pontos de melhoria nos processos de TI da organização.
- Estabelecimento de uma linha de base para medir o progresso ao longo do tempo.
- Priorização de investimentos e recursos de TI com base nas necessidades identificadas.
- Melhoria da eficiência operacional e redução de riscos relacionados à TI.
- Demonstração de conformidade com padrões e regulamentações de governança de TI.

Em resumo, uma análise de maturidade do COBIT 5 é uma ferramenta importante para ajudar as organizações a melhorarem seus processos de governança e gestão de TI, alinhando-os com as melhores práticas da indústria e objetivos de negócios.

Já o CMMI (Capability Maturity Model Integration) é um modelo de referência que ajuda as organizações a melhorarem seus processos de desenvolvimento e entrega de produtos e serviços. O objetivo de uma análise de maturidade do CMMI 2.0 é avaliar o quão bem uma organização está executando seus processos em comparação com as melhores práticas estabelecidas pelo modelo.

A análise de maturidade do CMMI 2.0 tem os seguintes objetivos principais:

- **Avaliar a maturidade dos processos:** Determinar o nível de maturidade dos processos de uma organização em áreas específicas, como desenvolvimento de software, gerenciamento de projetos, gestão de qualidade, entre outros. Isso envolve a análise de como os processos são definidos, gerenciados, executados e melhorados ao longo do tempo.
- **Identificar áreas de melhoria:** Identificar pontos fracos e áreas que precisam de melhorias nos processos da organização. Isso pode incluir identificar lacunas nos processos existentes, inconsistências na aplicação das práticas recomendadas ou falhas na implementação de controles adequados.
- **Estabelecer metas de melhoria:** Com base na análise de maturidade, estabelecer metas claras e alcançáveis para melhorar os processos da organização. Isso pode envolver a definição de ações corretivas específicas, a implementação de novas práticas recomendadas ou a realização de treinamentos para aprimorar as habilidades da equipe.
- **Facilitar o benchmarking:** Comparar o desempenho da organização com outras organizações do mesmo setor ou segmento de mercado. Isso pode ajudar a identificar áreas onde a organização está atrás da concorrência e onde há oportunidades de melhorar a eficiência e a eficácia dos processos.
- **Promover a excelência operacional:** Fornecer uma estrutura para promover a excelência operacional, garantindo que os processos da organização sejam consistentes, previsíveis e eficientes.

Em resumo, uma análise de maturidade do CMMI 2.0 ajuda as organizações a entenderem seu desempenho atual em relação às melhores práticas de desenvolvimento e entrega de produtos e serviços, identificar áreas de melhoria e estabelecer metas para alcançar um nível superior de maturidade e eficácia operacional.

2.2.2. Análise documental

A análise documental de um departamento de TI pode fornecer uma visão detalhada da situação atual desse departamento em várias áreas-chave, por isso foram estudados e analisados os documentos já existentes no Departamento de Tecnologia e Informação, fornecidos pela área. Desta forma foram analisados:

- **Avaliação de políticas e procedimentos:** Permite examinar as políticas e procedimentos existentes do departamento de TI, como políticas de segurança da informação, políticas de acesso e uso de recursos de TI, procedimentos de backup e recuperação de dados, entre outros. Isso permite identificar lacunas ou inconsistências nas políticas existentes.

- **Exame da estrutura organizacional:** Ao revisar documentos como organogramas, descrições de cargos e fluxos de trabalho, é possível entender a estrutura organizacional do departamento de TI. Isso inclui a identificação de responsabilidades e hierarquias, o que pode ajudar a determinar se a estrutura atual está alinhada com as necessidades da organização.
- **Análise de inventário de ativos de TI:** Documentos de inventário de ativos de TI, como listas de hardware, software e recursos de rede, permitem uma visão geral dos recursos de TI da organização. Isso pode ajudar a identificar ativos obsoletos, necessidades de atualização ou lacunas na infraestrutura.
- **Revisão de incidentes e problemas:** A análise de registros de incidentes e problemas anteriores pode fornecer insights sobre padrões de falhas, vulnerabilidades de segurança e áreas que exigem melhorias na resolução de problemas.
- **Exame de orçamentos e gastos:** Revisar documentos relacionados a orçamentos, gastos e alocações de recursos de TI pode ajudar a entender como os recursos estão sendo utilizados e se estão alinhados com as prioridades e objetivos da organização.
- **Avaliação de conformidade e regulamentações:** Documentos relacionados a conformidade com regulamentações externas e internas, como normas de segurança de dados e regulamentações de privacidade, podem ser analisados para garantir que o departamento de TI esteja em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

Ao realizar uma análise documental abrangente, foi possível obter uma imagem clara da situação atual do departamento de TI, identificando pontos fortes, áreas de melhoria e potenciais riscos, colaborando na formulação de estratégias para melhorar a eficiência, segurança e eficácia das operações de TI.

2.2.3. Levantamento de necessidades futuras

O levantamento de necessidade futuras foi realizado por meio das informações obtidas nas duas etapas anteriores, levando em consideração as demandas já estabelecidas e a serem executadas pelos serviços que o DETI entrega para os clientes internos e externos. No decorrer do documento será trazido uma lista de recomendações e que foi desdobrada em necessidades futuras para maior eficiência e eficácias dos serviços da DETI.

2.2.4. Diagnóstico

A etapa de diagnóstico, elaborada após as análises anteriores, está expressa no decorrer do item 4 deste PDTI, sendo trabalhado nos itens de Análise de Situação Atual e posteriormente Análise Sintética. Ela é base para que o Plano de Ação seja elaborado e tem o acompanhamento sobre a situação da DETI em tempo real nos itens relacionados a governança do PDTI.

2.2.5. Levantamento e análise dos processos do DETI

Os levantamentos e análises dos processos da DETI foram elaborados a partir do levantamento dos processos existentes, não documentados, internos ou transversais a DETI. Como não existem processos documentados estabelecidos, o plano de ação e as dimensões do PDTI contemplam esta como uma das principais atividades a serem desenvolvidas e com um impacto muito importante para a DETI.

2.2.6. Análise do Mapa Estratégico Sistema FAEP

A análise do Mapa Estratégico vigente é material norteador para que a DETI possa ter foco nos objetivos da organização atuando de forma síncrona e de direção aos objetivos comuns e não descolar da estratégia do negócio e do sistema.

O mapa estratégico anexo a este documento, contém os objetivos estratégicos separados em 6 grupo, sendo eles:

- Cliente;
- Financeiro;
- Proposta de Valor;
- Processos Internos (Negócio);
- Processos Internos (Apoio a Gestão);
- Aprendizado e Crescimento;

Como a tecnologia da informação está cada vez mais participativa nos processos, atividades e objetivos de todas as áreas de qualquer organização, faz-se necessário que os objetivos estratégicos sejam analisados e que a DETI entenda qual é ou será a sua contribuição nos objetivos estratégicos que são de responsabilidades das áreas e da própria DETI. Este entendimento é apoio para a priorização das atividades levantadas e que serão executadas. Serve para entender se o portfólio de serviços oferecidos pela DETI está aderente com as necessidades do sistema para atingimento dos objetivos estratégicos.

3. Sobre o Departamento de Tecnologia da Informação (DETI)

O DETI tem como propósito suportar a operação e evolução do Sistema FAEP, a partir da proposição e uso de tecnologias inovadoras, soluções inteligentes e sua transformação digital, contando com a execução de estratégias, apoiando-se em sua estrutura, supervisões e processos internos. Nestes termos os tópicos a seguir detalham o DETI.

3.1. Declarações estratégicas do DETI

3.1.1. Missão

Prover soluções e serviços de tecnologia que habilitem o Sistema FAEP a alcançarem suas estratégias com qualidade e eficiência.

3.1.2. Visão

Ser referência na entrega de soluções tecnológicas e de suporte à operação no âmbito do Sistema FAEP e garantir a execução dos Planejamentos Estratégicos destas entidades.

3.1.3. Valores

- Respeito;
- Cooperação;
- Ética;
- Inovação;

- Eficácia;
- Comprometimento;

3.2. Departamento de Tecnologia da Informação

O termo SWOT é formado pelas iniciais das palavras Strengths (forças), Weaknesses (fraquezas), Opportunities (oportunidades) e Threats (ameaças). Trata-se de um instrumento que possibilita avaliar o comportamento das organizações por meio da análise conjunta das forças e fraquezas, que tem origem no meio interno, com as oportunidades e ameaças vindas do mercado. O objetivo da análise SWOT é trazer um posicionamento estratégico para a entidade maximizando os pontos fortes, atenuando o impacto dos pontos fracos e, principalmente, apropriando-se das vantagens que o meio oferece ao passo que modera as ameaças vindas do mercado.

Tendo isso em vista, entende-se que o SWOT é um retrato da situação atual da empresa e serve como direcionador para ações futuras baseando-se em todas as informações coletadas.

A Matriz SWOT foi idealizada a partir de uma série de reuniões que contavam com a participação da gestão da TI, utilizando técnicas orientadas estrategicamente para obtenção de resultados. Foram realizadas três agendas, em datas distintas, para definir as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Tendo todas as informações, elas foram revisadas e lapidadas para estruturar a Matriz.

STRENGTHS	WEAKNESS	OPPORTUNITIES	THREATS
Estrutura física nova e adequada;	Maturidade dos processos de segurança;	Migração da infraestrutura para novo modelo;	Aprovação de projetos;
Segurança - Equipamentos Firewall; Gestão resiliente;	Dimensão de equipe inadequada para atendimento de demandas;	Migração do portal e serviços para cloud;	Ausência de padrão para apresentação de projetos;
Equipe integrada e comprometida com o resultado;	Demandas urgentes ou com prazos insuficientes;	PDTI gerenciável e atualizado;	Ausência de diretrizes para aprovação de demandas;
Disponibilidade de recursos financeiros para capacitações e projetos;	Pesquisa de satisfação dos suportes;	Base de conhecimento quanto ao que está no helpdesk;	Subutilização do sistema de suporte (helpdesk);

Proximidade com o DEPC;	Atuação no Fluig e RM com pouco conhecimento pulverizado;	Otimização, integração e automação dos processos mapeados;	Mudanças no escopo dos projetos em andamento;
Relação positiva com as áreas demandantes;	Ausência de governança de TI;	Adequação dos processos e procedimentos quanto à LGPD;	Falta de distinção dos gastos efetivos relacionados à TI propriamente dita;
Renovação de senhas a cada 45 dias;	Ausência de coordenações na TI;	Expansão quanto ao mercado.	Imputação de custos oriundos de projetos terceiros;
Entrada de demandas organizadas via DEPC;	Gestão de segurança e riscos;		Não seguir as dimensões do TI, no que tange as decisões na alta gestão;
Cumprimento das diretrizes do último PDTI vigente;	Processo de integração de novo colaborador;		Desenvolvimento interno do FLUIG;
Baixo turnover;	Processo de desligamento de colaboradores;		Arrecadação do SENAR; Mudança de legislação;
Trabalhos e demandas descentralizados;	Estrutura não favorece as ações mais estratégicas pela gestão LGPD;		Nível de qualidade insatisfatório quanto à produtos ofertados ou entregues ao cliente (interno e externo);
Eficácia no atendimento das demandas;	Tarefas administrativas dispersas na equipe de TI;		Mercado dividido com outros agentes, I, S e outras empresas;
Alcance de resultados significativos com equipe limitada.	Falta de clareza na definição de prioridades em relação às demandas;		Ausência de aprovação de projetos voltados à segurança;
Entrada de demandas organizadas via DEPC;	Concorrência entre atividades administrativas e prioridades;		Limitação na compreensão dos aspectos técnicos envolvidos nos projetos de segurança;
Cumprimento das diretrizes do último PDTI vigente;	Ausência de desenvolvedor interno de FLUIG		Segurança predial.

Tabela 1 – SWOT do DETI.

De acordo com a Matriz SWOT, podemos definir o Departamento de Tecnologia da Informação do SENAR-PR como um ambiente bem estruturado e equipado, o qual possui uma gestão resiliente e equipe comprometida, tendo baixa rotatividade e boa relação com as áreas que suporta. Em se tratando da capacidade financeira, a TI dispõe de recursos para capacitações e projetos, tendo uma abertura importante para novas oportunidades como otimização, integração e automação de processos, bem como expansão quanto ao mercado.

Em contrapartida, foram detectadas fraquezas que são importantes pontos de atenção, como ausência de governança e coordenações, sobrecarga de equipe quanto ao atendimento de demandas devido à sua pequena composição, e a falta de definição de prioridades relacionadas às demandas. Tudo isso gera um impacto pouco positivo relacionado às ações estratégicas do departamento quando associados às ameaças detectadas. E entende-se por ameaças, todas as ações ou atividades vindas do meio externo que impactam o Departamento de TI como um todo, como aprovação de projetos, subutilização de sistemas de suporte, falta de diferenciação de gastos relacionados à TI, divisão do mercado com outros agentes (I e S por exemplo), dificuldade na aprovação de projetos voltados à segurança e outros.

Tendo a Matriz SWOT estabelecida, o Departamento de Tecnologia da Informação tem a condição de desenvolver técnicas e criar meios para aumentar as suas forças corrigindo suas fraquezas, aproveitando as oportunidades detectadas e agindo com intuito de mitigar as ameaças vindas do meio externo. Essas atividades aumentariam o nível de maturidade da equipe, trazendo mais força para o Departamento frente ao sistema.

A partir das escutas com o DETI, estabelecemos:

Forças

- Estrutura física nova e adequada;
- Segurança - Equipamentos Firewall;
- Gestão resiliente;
- Equipe integrada e comprometida com o resultado;
- Disponibilidade de recursos financeiros para capacitações e projetos;
- Proximidade com o DEPC;
- Relação positiva com as áreas demandantes;
- Renovação de senhas a cada 45 dias;
- Entrada de demandas organizadas via DEPC;
- Cumprimento das diretrizes do último PDTI vigente;
- Baixo turnover;
- Trabalhos e demandas descentralizados;
- Eficácia no atendimento das demandas;
- Alcance de resultados significativos com equipe limitada.

Fraquezas

- Maturidade dos processos de segurança;
- Dimensão de equipe inadequada para atendimento de demandas;
- Demandas urgentes ou com prazos insuficientes;

- Pesquisa de satisfação dos suportes;
- Atuação no Fluig e RM com pouco conhecimento pulverizado;
- Ausência de governança de TI;
- Ausência de coordenações na TI;
- Gestão de segurança e riscos;
- Processo de integração de novo colaborador;
- Processo de desligamento de colaboradores;
- Estrutura não favorece as ações mais estratégicas pela gestão LGPD;
- Tarefas administrativas dispersas na equipe de TI;
- Falta de clareza na definição de prioridades em relação às demandas;
- Concorrência entre atividades administrativas e prioridades;
- Ausência de desenvolvedor interno de FLUIG.

Oportunidades

- Migração da infraestrutura para novo modelo;
- Migração do portal e serviços para cloud;
- PDTI gerenciável e atualizado;
- Base de conhecimento quanto ao que está no helpdesk;
- Otimização, integração e automação dos processos mapeados;
- Adequação dos processos e procedimentos quanto à LGPD;
- Expansão quanto ao mercado.

Ameaças

- Aprovação de projetos;
- Ausência de padrão para apresentação de projetos;
- Ausência de diretrizes para aprovação de demandas;
- Subutilização do sistema de suporte (helpdesk);
- Mudanças no escopo dos projetos em andamento;
- Falta de distinção dos gastos efetivos relacionados à TI propriamente dita;
- Imputação de custos oriundos de projetos terceiros;
- Não seguir as dimensões do TI, no que tange as decisões na alta gestão;
- Desenvolvimento interno do FLUIG;
- Arrecadação do SENAR;
- Mudança de legislação;
- Nível de qualidade insatisfatório quanto à produtos ofertados ou entregues ao cliente (interno e externo);
- Mercado dividido com outros agentes, I, S e outras empresas;
- Ausência de aprovação de projetos voltados à segurança;
- Limitação na compreensão dos aspectos técnicos envolvidos nos projetos de segurança;
- Segurança predial.

3.3. Estrutura da DETI

A DETI é um departamento com processos transversais a todas as áreas e departamentos do Sistema FAEP, com sua gestora, pertencente ao Comitê Gestor, respondendo de forma direta ao Conselho, conforme o organograma a seguir, Figura 1.

Organograma do Sistema FAEP

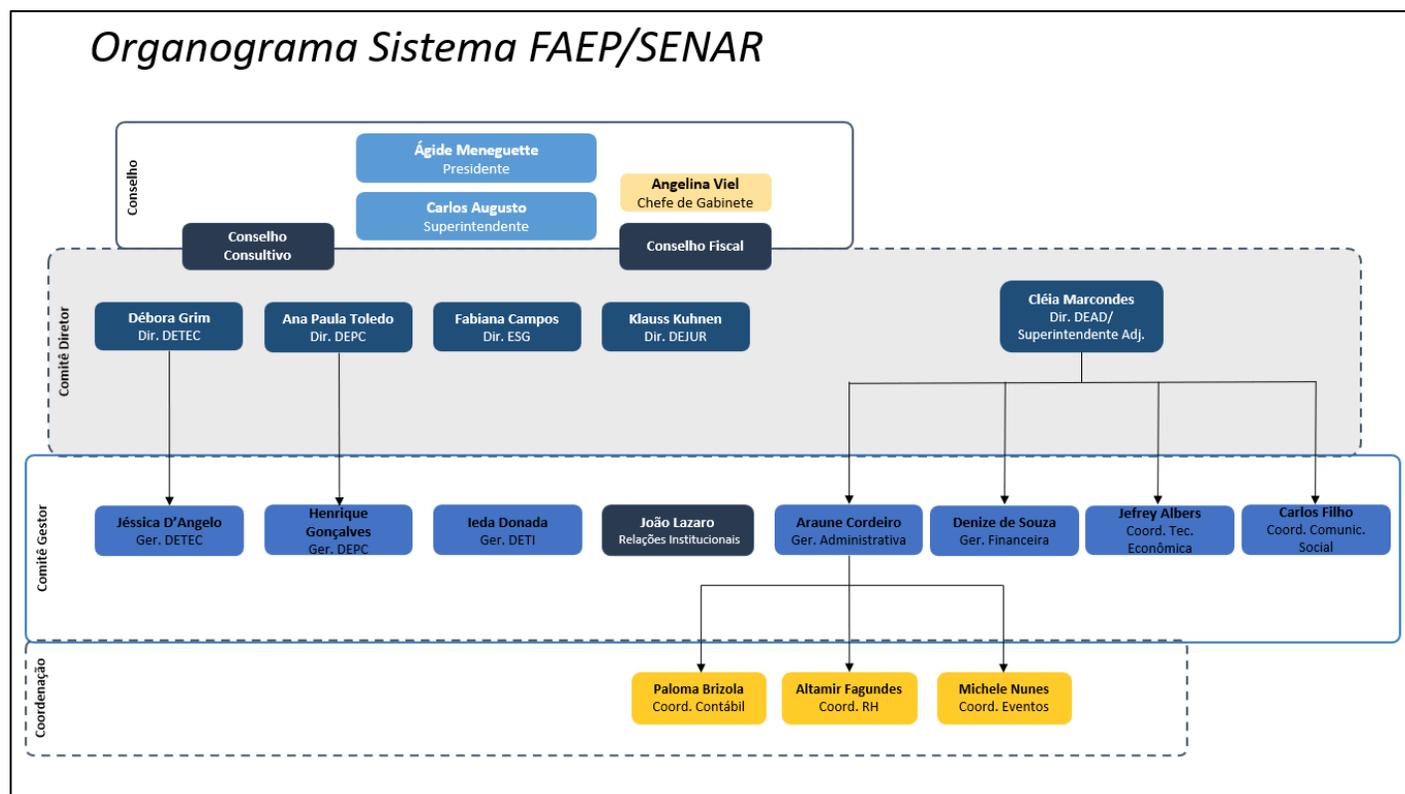


Figura 1 – Organograma do SENAR-PR.

O organograma da DETI, Figura 2, representa a divisão modular atual da DETI. A gestão se dá pela comunicação, priorização e alinhamento com as seguintes áreas:

- **Desenvolvimento de Sistemas:** Focado em criar e manter sistemas internos.
- **Infraestrutura:** Subdividida em três subáreas: Infraestrutura de Rede, Infraestrutura de Servidores e Suporte (incluindo desktops, impressoras, telefonia e videoconferência).
- **Desenvolvimento de Aplicativos:** Responsável por desenvolver aplicações específicas, possivelmente para clientes internos ou externos.
- **Segurança da Informação e Proteção de Dados:** Área dedicada à segurança cibernética e proteção de dados, aspectos críticos em qualquer organização.

- **Business Intelligence e Banco de Dados:** Área responsável pela administração dos bancos de dados, análise de dados, criação de dashboards, relatórios e suporte à tomada de decisão baseada em dados.
- **WebDesigner e UX/UI Designer:** Equipe designada para projetar e melhorar a experiência do usuário e a interface de aplicações web.
- **Sistemas Terceiros:** Gerencia e integra sistemas que não são desenvolvidos internamente.

Esta é uma estrutura orientada parcialmente a processos e áreas de conhecimento, onde estão colocados os seus respectivos responsáveis.

Organograma do DETI

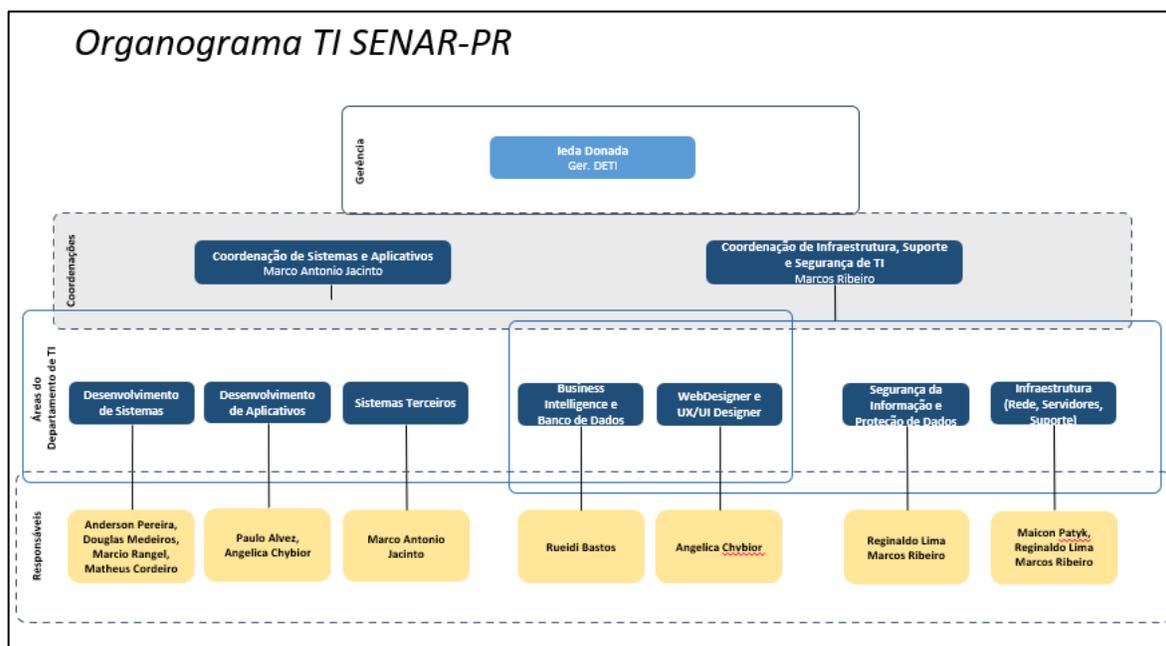


Figura 2 – Organograma do DETI.

Quanto as atribuições de cada posição existente, segue uma breve descrição:

3.3.1. Gerente de Tecnologia da Informação

Principais atribuições:

- Gerenciar e supervisionar a área de tecnologia da informação;
- Criar e aplicar estratégias de uso dos recursos de TI;
- Monitorar o andamento das atividades do departamento junto aos colaboradores
- Propor melhorias para a realização das atividades;
- Reportar-se a Diretoria e Presidência para apresentar os resultados e receber demandas de projetos.

3.3.2. Analista/Desenvolvedor de Sistemas

Principais atribuições:

- Definição das necessidades do cliente e conversão em requisitos técnicos;
- Projetar, desenvolver, testar, implantar e manter sistemas;
- Modelagem de dados e relatórios gerenciais.

3.3.3. Analista/Desenvolvedor de Sistemas e arquiteto de sistemas

Principais atribuições:

- Definição das necessidades do cliente e conversão em requisitos técnicos;
- Projetar, desenvolver, testar, implantar e manter sistemas;
- Modelagem de dados e relatórios gerenciais;
- Estudo e implantação de tendências de tecnologias para sistemas e servidores;
- Fornecer orientação técnica e treinamento a analistas/desenvolvedores em novas tecnologias para sistemas e servidores;
- Assegurar que os sistemas e servidores atendam aos requisitos de qualidade, segurança e adaptabilidade.

3.3.4. Analista/Desenvolvedor de Aplicativos IOS e Android

Principais atribuições:

- Desenvolvimento e manutenção de aplicativos para Android e IOS;
- Definição das necessidades do cliente e conversão em requisitos técnicos.
- Desenvolvimento de interface com API para integrações com portal e aplicativos.

3.3.5. Designer e Desenvolvedor front-end

Principais atribuições:

- Criação de protótipos de telas de sistemas e aplicativos;
- Criação de artes em geral;
- Desenvolvimento front-end de sistemas;
- Criação de páginas web;
- Gestão e acompanhamento do portal Sistema FAEP.

3.3.6. Suporte Técnico e apoio Administração Infraestrutura

Principais atribuições:

- Apoio na administração de infraestrutura de TI

- Suporte técnico: Servidores, computadores, notebooks, celulares e tablets;
- Administração de Central telefônica: Relatórios e configurações.

3.3.7. Administrador de infraestrutura de TI

Principais atribuições:

- Gestão da segurança da informação, manutenção da infraestrutura datacenter.
- Gestão e manutenção redes.
- Planejamento e execução de projetos de TI voltados a infraestrutura e segurança.
- Implementação, gerenciamento e monitoramento dos serviços de TI;

3.3.8. Suporte Técnico e Administração de Infraestrutura

Principais atribuições:

- Suporte técnico: Servidores, computadores, notebooks, celulares e tablets;
- Gestão da segurança da informação, manutenção da infraestrutura datacenter.
- Gestão e manutenção redes.

3.3.9. Analista de BI e Administrador BD

Principais atribuições:

- Gerenciamento, configuração, instalação, atualização e monitoramento dos bancos de dados;
- Criação e manutenção de painéis Business Intelligence com Qlik e PowerBI;
- Modelagem de dados e relatórios gerenciais.

3.3.10. Designer UX e Mentorias

Principais atribuições:

- Design de interação, para criação de protótipos de telas de aplicativos, sistemas e websites;
- Mentoria UX para designer, desenvolvedores e jornalistas;
- Acompanhamento dos resultados do alcance dos nossos meios de comunicação digitais.

3.3.11. Analista ERP e Integração de Processos e Sistemas

Principais atribuições:

- Suporte/Manutenção/Parametrização TOTVS RM: Módulos Contábil, Financeiro, Patrimonial, Fiscal, Estoque e Compras;
- Suporte TOTVS FLUIG e Portal de assinaturas digitais;

- Análise para integração de processos e sistemas.
- Atendimento consultoria e apoio para prestação de contas TCU e portal da transparência.

3.4. Orçamento Anual Previsto da DETI

Foram analisados os orçamentos dos anos de 2021, 2022 e 2023, relativos ao último PDTI vigente. A partir desta análise foi produzida uma tabela para realizar um comparativo de despesas e previsão de despesas para entender o padrão seguido pelos anos. Tendo esta tabela como base foi idealizado um gráfico de dispersão, onde pode-se observar com maior facilidade uma considerável distinção de valores dos anos de 2021 e 2022 para 2023 e 2024 devido a projetos que ainda não aconteceram, mas tiveram suas previsões incluídas.

Verba Orçamentárias Anuais Projetadas

ANO	ORÇAMENTO
2021	R\$ 1.693.900,00
2022	R\$ 849.500,00
2023	R\$ 4.303.284,00
2024	R\$ 5.140.000,00

Tabela 2 – Verba orçamentária de 2021 a 2024

A seguir estão colocados, em dispersão temporal anual, os orçamentos anuais de 2021 até o planejado de 2024.

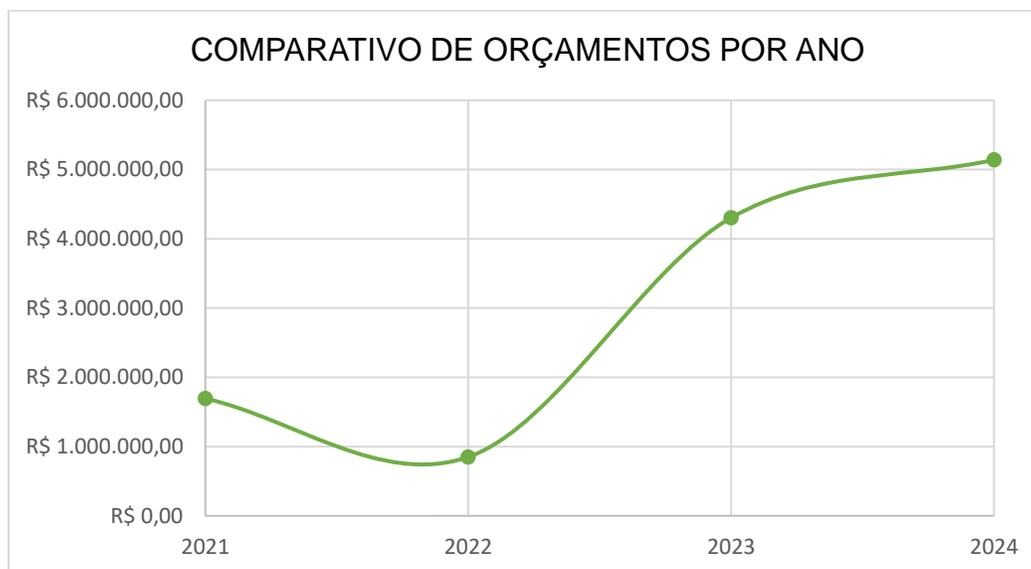


Gráfico 1 – Gráfico de dispersão do orçamento atual da DETI.

Dado que o comparativo anual orçamentário nos oferece uma visão genérica do todo, foi conduzida uma análise comparativa específica para cada tipo de despesa ao longo dos anos. Isso nos permite avaliar o padrão mantido pelo departamento referente a cada item ao longo do tempo, e entender se o caminho realizado segue um padrão consistente quando comparado aos anos anteriores e subsequente. Colocando em um gráfico de dispersão fica evidente que as despesas se mantêm similares na maior parte dos períodos analisados, sendo “Contratação de Serviços” o item com maior discrepância.

ANO	AQUISIÇÃO DE BENS MÓVEIS	MATERIAL DE CONSUMO	IMPOSTOS	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS	BENEFÍCIOS
2021	R\$ 983.005,00	R\$ 150.313,00	R\$ 0,00	R\$ 560.582,00	R\$ 0,00
2022	R\$ 355.000,00	R\$ 107.500,00	R\$ 0,00	R\$ 387.000,00	R\$ 0,00
2023	R\$ 845.610,00	R\$ 248.298,00	R\$ 1.200,00	R\$ 3.208.176,00	R\$ 0,00
2024	R\$ 1.228.610,00	R\$ 342.278,00	R\$ 1.200,00	R\$ 3.526.912,00	R\$ 41.000,00

Tabela 3 – Análise dos Orçamentos Anuais da DETI

Com base no Gráfico 1 é possível visualizar uma crescente no valor do orçamento anual. Utilizando o detalhamento presente na Tabela 3, é possível identificar que em 2023 a verba de Contratação e Serviços teve um acréscimo de mais de R\$2,9 milhões comparado com o ano anterior, conforme é possível ver no Gráfico 2.

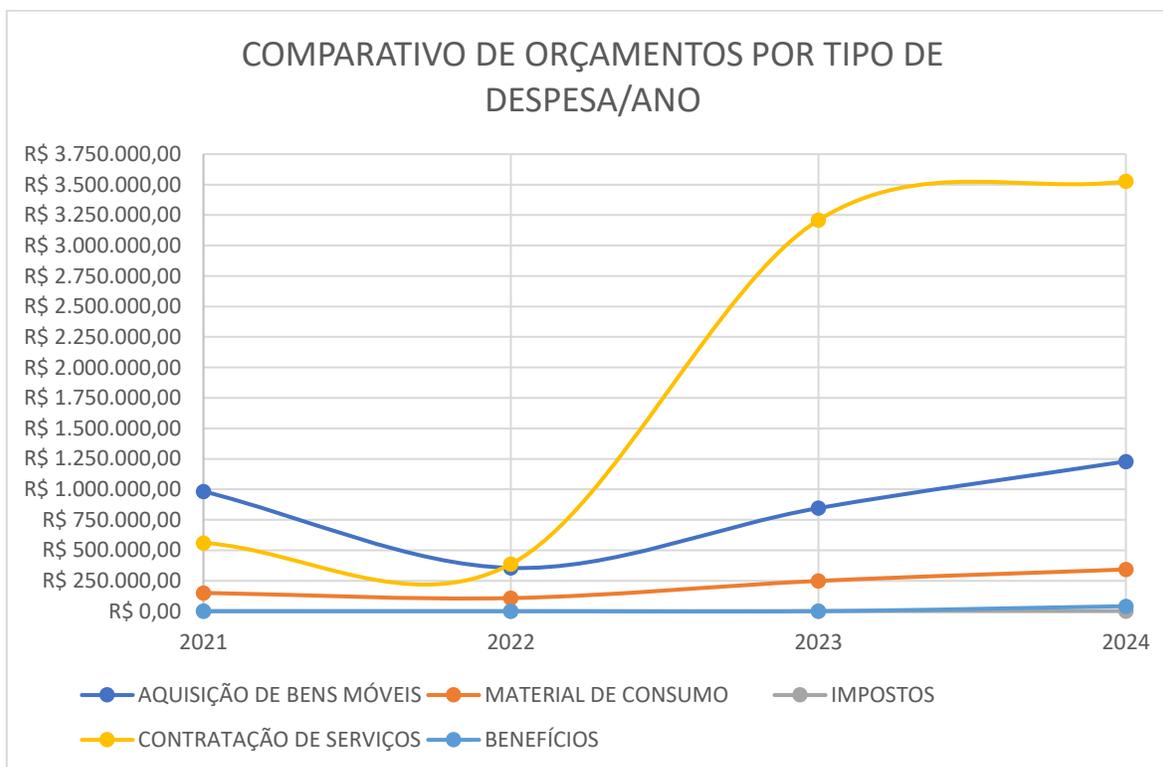


Gráfico 2 - Comparativo de Orçamentos Por Tipo De Despesa/Ano

4. Situação Atual – Síntese da Análise

Seguindo a metodologia de entendimento de situação atual descrita no item 2.2, foi elaborada uma lista de percepções gerais e por supervisão do DETI. Todos os elementos técnicos analisados foram obtidos com base nas escutas internas e externas, questionários e análise documental. Desta forma foi possível trazer informações quanto aos processos da DETI, de como está orientada e como o workflow permeia sua estrutura. A análise completa está no ANEXO 10.II e a seguir estão dispostos os grandes números relacionados aos resultados obtidos na análise realizada. Lembrando que a análise com base no CMMI2.0 leva em consideração 6 (seis) perspectivas:

- **Força de Trabalho:** O CMMI 2.0 reconhece a importância da capacitação da força de trabalho para o sucesso dos processos organizacionais. Ele inclui práticas que se concentram no desenvolvimento de habilidades e competências dos membros da equipe, garantindo que estejam bem-preparados para realizar suas funções de forma eficaz. Isso pode incluir treinamento, mentoring, programas de desenvolvimento profissional, entre outros.
- **Implementação:** A perspectiva de implementação no CMMI 2.0 está relacionada à execução eficaz dos processos definidos pela organização. Ela abrange práticas para garantir que os processos sejam implementados de maneira consistente e controlada, com foco na eficiência, qualidade e conformidade com os requisitos. Isso pode envolver a definição de procedimentos operacionais, alocação de recursos adequados, acompanhamento do progresso e gestão de mudanças.
- **Planejamento e Gestão:** Esta perspectiva envolve práticas relacionadas ao planejamento estratégico, definição de metas e objetivos, alocação de recursos, acompanhamento do desempenho e tomada de decisões. O CMMI 2.0 fornece orientações para estabelecer processos de planejamento e gestão robustos, que permitam às organizações atingirem seus objetivos de maneira eficiente e eficaz, adaptando-se às mudanças no ambiente interno e externo.
- **Processo:** A perspectiva de processo no CMMI 2.0 é central, pois se concentra na definição, documentação, execução, monitoramento e melhoria contínua dos processos organizacionais. Isso inclui a identificação e descrição de processos específicos necessários para realizar as atividades do negócio, bem como a implementação de práticas para garantir que esses processos sejam executados de forma consistente, controlada e orientada para a qualidade.
- **Qualidade:** A qualidade é uma consideração fundamental em todas as áreas do CMMI 2.0. Ele aborda práticas para garantir que os produtos e serviços atendam aos requisitos do cliente e aos padrões de qualidade estabelecidos pela organização. Isso pode incluir atividades de garantia da qualidade, como revisões de código, testes de software, inspeções de produto e medição do desempenho, bem como a implementação de processos para correção de defeitos e prevenção de problemas futuros.

- **Suporte:** Esta perspectiva abrange práticas relacionadas ao suporte necessário para facilitar a execução eficaz dos processos organizacionais. Isso pode incluir o fornecimento de recursos, infraestrutura, ferramentas, técnicas e orientações necessárias para realizar as atividades do negócio de forma eficiente e eficaz. O CMMI 2.0 fornece diretrizes para garantir que as organizações tenham o suporte adequado para alcançar seus objetivos de qualidade, produtividade e desempenho.



Gráfico 3 – Recomendações por Perspectivas

Analisando os resultados obtidos, temos 48 recomendações para a melhoria em diferentes aspectos divididas pelas perspectivas. Essa totalidade de recomendações está relacionada com as necessidades de criação, aprimoramento ou melhorias nos processos contidos em cada perspectiva.

Estas recomendações estão dispostas na Tabela 4 a seguir:

Área de prática	Perspectiva	Recomendações	Prazo
PQA	Qualidade	Definir e implementar, de forma padronizada, um o Processo de Desenvolvimento de Softwares com base nas recomendações	Curto prazo
PCM	Qualidade	Levantar, modelar, estabelecer e realizar os treinamentos quanto aos processos gerenciais para a área	Curto prazo
PCM	Qualidade	Levantar, modelar, estabelecer e realizar os treinamentos quanto aos processos de governança para a área	Curto prazo
PCM	Qualidade	Levantar, modelar, estabelecer e realizar os treinamentos quanto aos processos para prestação de serviços internos da área	Curto prazo
PCM	Qualidade	Levantar, modelar, estabelecer e realizar os treinamentos quanto aos processos para prestação de serviços de terceiros	Curto prazo
PCM	Qualidade	Levantar, modelar, estabelecer e realizar os treinamentos quanto aos processos administrativos da área	Curto prazo
RDM	Qualidade	Implementar a atividade de levantamento, registro e aprovação dos requisitos para desenvolvimento das atividades	Curto prazo
RDM	Qualidade	Implantar ferramenta para controle bidirecional dos requisitos levantados até o código fonte implementado	Médio prazo
TS	Planejamento e gestão	Definir critérios para compra, desenvolvimento e reutilização de componentes	Curto prazo
CONT	Planejamento e gestão	Definir as funções essenciais para continuidade do negócio e priorizadas	Longo prazo
RDM	Suporte	Definir de forma clara as entregas das equipes em forma de catálogo padronizado, com definição de prazos, entregáveis e processos.	Curto prazo
MPM	Qualidade	Definir e implantar modelo e métricas de desempenho com base nos tipos de projetos	Longo prazo
SDM	Qualidade	Implementar um sistema único para registro dos chamados	Curto prazo
PQA	Suporte	Qualificar a equipe no processo de desenvolvimento definido	Médio prazo
SDM	Força de trabalho	Segmentar a equipe com foco em suporte e atendimento de serviços	Curto prazo

CAR	Suporte	Implementar uma equipe de suporte (N1, N2 e Especialistas) com condições de avaliação e identificação de problemas e que possa atuar na causa raiz	Médio prazo
CONT	Planejamento e gestão	Elaborar o plano de continuidade do negócio e prever treinamentos específicos no assunto	Longo prazo
TO	Força de trabalho	Buscar apoio junto ao RH para o registro dos treinamentos realizados	Médio prazo
EST	Qualidade	Definir e aplicar método estimativas para a realização dos trabalhos, baseada nos requisitos elaborados e aprovados	Curto prazo
VV	Qualidade	Implementar processo de verificação e validação através de testes unitários dos entregáveis em conformidade com os requisitos definidos	Curto prazo
PQA	Suporte	Implantar ferramenta adequada para registrar, atualizar e analisar os problemas de qualidade e não conformidades identificadas durante o processo de revisão das entregas	Médio prazo
VV	Suporte	Manter atualizado ambiente para verificação e validação íntegro, com dados anonimizados e com acesso restrito	Médio prazo
PQA	Qualidade	Elaborar um plano de garantia de qualidade baseado em dados históricos	Longo prazo
PQA	Força de trabalho	Criação de uma equipe de garantia da qualidade (quality assurance), responsável pela validação uniforme das entregas, com o intuito da realização da validação da qualidade das entregas	Médio prazo
PR	Qualidade	Estabelecer processo de revisão das entregas a partir de testes integrados baseados nos requisitos do produto e formalização das entregas	Curto prazo
RSK	Planejamento e gestão	Definir processo e ferramenta para registro de riscos e oportunidades	Longo prazo
TO	Planejamento e gestão	Definir processo de revisão do plano de treinamentos organizacionais	Longo prazo
TS	Qualidade	Documentar as soluções técnicas desenvolvidas ou compradas	Curto prazo
CM	Suporte	Ampliar, atualizar e aplicar o modelo de gestão de configuração a todos os projetos	Curto prazo

TS	Qualidade	Implementar políticas de desenvolvimento de componentes reutilizáveis, adequadamente documentados e armazenados em uma biblioteca interna para poio as áreas de desenvolvimento	Médio prazo
STSM	Suporte	Disponibilizar para as áreas de negócio um ambiente seguro, com as principais informações dos sistemas e projetos, desenvolvidos internamente ou adquiridos, para apoio no planejamento das solicitações à DTI	Médio prazo
PR	Suporte	Implementar um processo para registro de lições aprendidas	Médio prazo
SAM	Qualidade	Aprimorar a gestão das entregas dos fornecedores, incluindo a verificação e validação dos entregáveis e atendimento dos requisitos	Médio prazo
SSS	Qualidade	Aprimorar abordagens de negociação com fornecedores	Longo prazo
PI	Implementação	Elaborar, registrar e aplicar uma estratégia padronizada para integração dos diferentes tipos de soluções (ex. Implementação de um barramento)	Médio prazo
PI	Força de trabalho	Definir e treinar especialistas em integrações em cada equipe	Médio prazo
PI	Qualidade	Registrar e manter atualizada a governança de integrações (Ex: sistemas envolvidos, acessos concedidos e outras informações pertinentes)	Médio prazo
PI	Qualidade	Definir método para validação das soluções de integração (QA)	Médio prazo
EVSD	Implementação	Definir e manter atualizadas definições das soluções virtuais a serem utilizadas pela organização	Médio prazo
PAD	Planejamento e gestão	Revisar periodicamente os processos de desenvolvimento	Longo prazo
PLAN	Planejamento e gestão	Elaborar o planejamento dos projetos, de acordo com os requisitos e em conformidade com o processo de desenvolvimento de software	Médio prazo
MC	Planejamento e gestão	Implementar o registro das atividades realizadas para os projetos, com possibilidade da análise e comparação entre o planejado e realizado	Médio prazo
TO	Planejamento e gestão	Elaborar plano de treinamento das equipes conforme papel desempenhado	Médio prazo
DAR	Qualidade	Definir e aplicar um modelo de análise e resoluções de decisões	Longo prazo
PI	Planejamento e gestão	Elaborar as política e requisitos necessários para absorção/implantação dos softwares desenvolvidos pelos terceiros	Médio prazo

PAD	Qualidade	Implementar uma biblioteca para gestão de ativos de processos	Longo prazo
PCM	Processo	Revisão periódica (melhoria contínua) dos processos em conjunto com a Diretoria de Planejamento e Controle	Longo prazo
GOV	Processo	Estabelecer governança de TI (dados, integrações, ativos de processos)	Longo prazo
ESAF	Segurança	Implementar um Plano de Disaster Recovery	Curto prazo
ESAF	Segurança	Estabelecer uma Política de Segurança da Informação	Curto prazo
RSK	Gestão de Riscos	Desenvolver um Processo de Gestão de Riscos	Curto prazo
ESAF	Segurança	Formalizar a Gestão de Contas e Acessos	Curto prazo
PAD	Gestão de Ativos	Fortalecer o Controle de Ativos	Curto prazo
ESAF	Segurança	Desenvolver Políticas para o Uso de Dispositivos Móveis	Curto prazo
CAR	Segurança	Implementar um Processo de Monitoramento e Análise de Ameaças	Curto prazo

Tabela 4 - Recomendações

5. Direcionadores Estratégicos para o PDTI

Conforme já tratado em tópicos anteriores o PDTI tem seus objetivos, metodologia e desenvolvimento pautados nos planejamentos estratégicos do Sistema FAEP. Para que este alinhamento seja entendido, composto e executado posteriormente, é necessário tê-los estabelecidos e analisados. Abaixo estão listados os direcionadores que foram elencados e pautaram a construção do PDTI e, nos tópicos mais adiante, são descritos os planejamentos e objetivos estratégicos relacionados a TI.

- Ser um Parceiro Estratégico das Áreas de Negócio para viabilizar a execução da estratégia e eficiência institucional do Sistema FAEP;
- Aumentar o nível de maturidade da TI a partir da Governança;
- Manter uma Equipe qualificada que possibilite a Evolução Tecnológica do Sistema FAEP;
- Garantir Ambientes Tecnológicos Seguros e Estáveis com foco na economicidade, sustentabilidade e acessibilidade;
- Prover Informações Íntegras e Ágeis para Impulsionar as Tomadas de Decisão.

5.1. Mapa Estratégico Sistema FAEP

Como o planejamento estratégico é um processo sistemático e abrangente usado pelas organizações para definir seus objetivos e metas de longo tempo, é necessário que o PDTI esteja alinhado com tal planejamento. Analisando o mapa estratégico presente no item 2.2.6 deste PDTI, fica evidente que a DETI tem participação, mesmo que parcial nas ações indiretas ao departamento, mas que pertencem aos processos atrelados aos objetivos estratégicos. Desta forma deve ser atribuída uma importância quanto aos processos e serviços relacionados ou de titularidade da DETI dentro do Sistema FAEP.

5.2. Objetivos Estratégicos da TI

Com base na lista de direcionadores estratégicos, citados no início deste capítulo, e os objetivos estratégicos do mapa, a análise técnica do cruzamento dos serviços prestados pela DETI e os processos que serão executados para seus alcances, a cama de serviços da DETI mostra-se como fonte de atenção. Isto se dá por estes serviços serem utilizados pelas áreas com maior aderência aos objetivos estratégicos.

6. Planejamento das Iniciativas (2024 a 2026)

Neste capítulo estão listadas as iniciativas que estão relacionadas aos projetos ou demandas em que a DETI já está envolvida ou em demandas já mapeadas. As iniciativas estão listas a seguir na Tabela 5, trazendo informações sobre a área de prática a qual pertence, depois sua categoria, descrição e prazo para o desenvolvimento e entrega das demandas.

As áreas de prática estão definidas no CMMI 2.0 tratado no item 2.2 e no ANEXO 10.II. Já as categorias são divisões por áreas e apontamento de necessidades.

Para cada iniciativa foi atribuído um período para a entrega pelo DETI que foi estabelecido da seguinte forma: (i) “Curto Prazo” para iniciativas para entrega em até 03 (três) meses; (ii) “Médio



Prazo” para iniciativas para entrega em até 06 (seis) meses; (iii) “Longo Prazo” para iniciativas para entrega acima de 06 (seis) meses.

A seguir estão as iniciativas mapeadas:

Área de prática	Categoria	Iniciativas	Prazo	Observações
EDP	Desenvolvimento/ Projeto	ATeG - Mapeamento de processos das ações e prioridades da ATeG com desenvolvimento	Curto prazo	Prazo não pode ser atendido
EDP	Desenvolvimento/ Projeto	Termo de Cooperação FAEP/FETAEP - Desenvolvimento, treinamento, GoLive e suporte do sistema de gestão de contratos FAEP/FETAEP	Curto prazo	Implantado para FAEP e FETAEP fluxos solicitação e prestação de contas
EDP	Desenvolvimento/ Projeto	Sistema Agrinho – Ajustes e novas funcionalidades	Curto prazo	Concluídas 49 tarefas Em fila 19 tarefas
EDP	Desenvolvimento/ Projeto	Sistema Educacional – Ajustes e novas funcionalidade	Curto prazo	Atendimento demandas priorizadas
EDP	Desenvolvimento/ Projeto	Sistema Gestão Prêmio Queijo – Ajustes e novas funcionalidades	Curto prazo	Iniciado análise de ajustes para Prêmio 2025
EDP	Desenvolvimento/ Projeto	Gestão de Contratos - Conclusão dos requisitos já levantados	Curto prazo	Concluído
EDP	Saneamento de dados	Saneamento de cadastro de produtos e serviços, padronização da central de cadastros	Curto prazo	Tarefa do DEPC
EDP	Desenvolvimento/ Projeto	Sistema de Currículo - Remodelação do Sistema de Currículo com inclusão de cadastro simplificado	Curto prazo	Em andamento
MST	Segurança e Proteção	Contratação de empresa para auxílio na recuperação de acesso do TENANT "senarpr.org.br" junto à Microsoft e recuperação de dados do Office 365	Curto prazo	Concluído
ESEC	Segurança e Proteção	Implementação de "Hardening" de Office 365, regras de proteção, habilitação de Firewall, duplo fator de autenticação e demais boas práticas de segurança.	Curto prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS, concluído todos os itens. Em andamento o Hardening do Office 365

MST	Segurança e Proteção	SOC - Central de Operações de Segurança para Office 365- Contratação de serviço de monitoramento de segurança do Office 365	Curto prazo	Concluído
MST	Segurança e Proteção	Ferramenta de backup em nuvem - Segurança- Contratação de sistema de Backup/restore em nuvem para segurança de dados	Curto prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - Concluído
MST	Segurança e Proteção	Cofre de senhas (PAM) - Contratação de software de gestão de senhas e acessos	Curto prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS – Implantado e em produção.
MST	Segurança e Proteção	Contrato de suporte de Segurança - Contratação de plano de Suporte Premium para Office 365	Curto prazo	Contratado
MST	Segurança e Proteção	Plano de comunicação de incidentes	Curto prazo	ED3 - GESTAO DE SEGURANCA - Não iniciado
MST	Segurança e Proteção	Plano de resposta a incidentes	Curto prazo	ED3 - GESTAO DE SEGURANCA - Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Plano de SLA de incidentes	Curto prazo	ED3 - GESTAO DE SEGURANCA - Não iniciado
ESEC	Segurança e Proteção	Contratação de serviço de pentest "Testes de vulnerabilidades em sistemas e aplicativos"	Curto prazo	ED3 - GESTAO DE SEGURANCA – Em processo de orçamentação
ESAF	Segurança e Proteção	Contratação de serviço para gestão de vulnerabilidades	Curto prazo	ED3 - GESTAO DE SEGURANCA - Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Definir indicadores de vulnerabilidade	Curto prazo	ED3 - GESTAO DE SEGURANCA - Não iniciado
ESEC	Segurança e Proteção	Definir um plano de gestão de vulnerabilidades	Curto prazo	ED3 - GESTAO DE SEGURANCA - Não iniciado

ESEC	Segurança e Proteção	Implantar voucher com identificação rede visitantes WiFi	Curto prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - Não iniciado
ESAF/ESEC	Segurança e Proteção	Solução de backup e restore	Curto prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS – Em processo de orçamentação
ESAF	Segurança e Proteção	Acordo de RTO e POR	Curto prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Inspeção de integridade de backups	Curto prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Plano de backup e restore	Curto prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Plano de Disaster e Recovery	Curto prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Plano de simulação de Desastres	Curto prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Implantação de ferramenta de IAM (Gerenciamento de privilégios)	Curto prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - Não iniciado
EDP	Desenvolvimento/ Projeto	Biometria - Desenvolvimento do ambiente de pré inscrição e APIs para comunicação com a solução contratada	Médio prazo	Em andamento
EDP	Melhorias	Melhorias Sistema Educacional - Gestão de faturas; Participantes Escolas Agrícolas; Pacote de melhorias AAJ e JAA;	Médio prazo	Não iniciado
EDP	Melhorias	Planilhas TCU/Transparência - Definição de processos e retorno referente à consulta dos dados	Médio prazo	Não iniciado Depende do saneamento dos dados
EDP	Desenvolvimento/ Projeto	Sistema de Editais de Credenciamento de Instrutores - Desenvolvimento do processo de publicação de editais até a seleção de novos instrutores	Médio prazo	Não iniciado
EDP	Desenvolvimento/ Projeto	Gestão de Bolsas de Estudo - Desenvolvimento de novo sistema de acordo com o mapeamento de processos	Médio prazo	Não iniciado

ESAF	Segurança e Proteção	Aquisição e implantação de ferramentas de SIEM "gerenciamento de informações de segurança" e SOAR "implementação automatizada de regras de segurança a partir dos eventos gerados pelo SIEM".	Médio prazo	ED3 - GESTAO DE SEGURANCA - Não iniciado
ESEC	Segurança e Proteção	Implantação de framework de segurança (NIST)	Médio prazo	ED3 - GESTAO DE SEGURANCA - Não iniciado
ESEC	Segurança e Proteção	Auditoria e recomendações por framework de segurança (NIST)	Médio prazo	ED3 - GESTAO DE SEGURANCA - Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Diagnostico de maturidade por aplicação de framework de segurança (NIST)	Médio prazo	ED3 - GESTAO DE SEGURANCA - Não iniciado
ESEC	Segurança e Proteção	Desenvolver um Plano Diretor de CyberSecutity (3 anos)	Médio prazo	ED3 - GESTAO DE SEGURANCA- Não iniciado
ESEC	Segurança e Proteção	NAC (controle de acesso à rede)	Médio prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Auditoria de redes e datacenter	Médio prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - Concluído
ESEC	Segurança e Proteção	Auditoria de atividades da equipe de segurança	Médio prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - Concluído
ESEC	Segurança e Proteção	Auditoria de desktops	Médio prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - Concluído
ESEC	Segurança e Proteção	Auditoria de Servidores	Médio prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - concluído
ESEC	Segurança e Proteção	Auditoria de terceiros	Médio prazo	ED2- CONTROLE DE DADOS - concluído
ESAF	Segurança e Proteção	Capacity Planning - Plano de capacidade datacenter	Médio prazo	ED1 - DEV E GOVERNANÇA - Não iniciado

MST	Segurança e Proteção	Substituição de equipamento de datacenter para Sistema FAEP	Médio prazo	Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Documentação de infraestrutura e de gerência de ambiente	Médio prazo	ED1 - DEV E GOVERNANÇA - Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Inventário de endpoints	Médio prazo	ED1 - DEV E GOVERNANÇA - Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Mapeamento de serviços críticos para continuidade de negócio	Médio prazo	ED1 - DEV E GOVERNANÇA - Não iniciado
ESAF	Segurança e Proteção	Plano de simulação de Desastres para continuidade de negócio	Médio prazo	ED1 - DEV E GOVERNANÇA - Não iniciado
PCM	Desenvolvimento	Estruturação de esteira de desenvolvimento e gestão de projetos	Médio prazo	ED1 - DEV E GOVERNANÇA - Não iniciado
PCM	Desenvolvimento	Estruturação de ambiente de QA "garantia de qualidade" DEVOPS	Médio prazo	ED1 - DEV E GOVERNANÇA - Não iniciado
PCM	Desenvolvimento	Reliability Engineering (otimizar máxima eficiência de software)	Médio prazo	ED1 - DEV E GOVERNANÇA - Não iniciado
PCM	Contratação	Contratação de uma empresa para desenvolvimento de FLUIG	Curto prazo	Em andamento
PCM	Desenvolvimento	BI sobre demandas da TI, para report ao Ágide Eduardo	Curto prazo	Não iniciado
SD	Desenvolvimento	Data Warehouse	Curto prazo	Novas demandas BI
ISMP	Serviços	Regras de segurança de Office 365 – Aplicação das regras de segurança do Microsoft Entra P1 no Portal Office 365	Curto prazo	Concluído
OPM	Desenvolvimento	Implantação do modelo de gestão Just in Time	Curto prazo	Concluído
IM	Serviços	Recuperação dos dados do Office 365 Onedrive	Curto prazo	Aguardando Software Sul

VER	Serviços	Ativação e testes do backup de todos os dados portal Office 365	Curto prazo	Concluído
SD	Desenvolvimento	Calculadora de soja	Curto prazo	Em andamento
SD	Serviços	Habilitar fórmula visual e treinar usuários	Curto prazo	Não iniciado
SD	Desenvolvimento	Protótipo do plano de aula no Educacional	Curto prazo	Em andamento
SD	Serviços	Tutorial - Patrulha Rural	Curto prazo	
SD	Serviços	Formulário de Reação/Satisfação	Curto prazo	
SD	Marketing	PERSONAS/MKT	Curto prazo	
SD	Serviços	Alterações HelpDesk	Curto prazo	Em andamento implantação
CM	Serviços	Unificação dos domínios	Curto prazo	Kick Off de projeto final de setembro.
SD	Serviços	Migração da telefonia para IP	Curto prazo	Em andamento
SD	Desenvolvimento	Melhoria no Aplicativo Sistema FAEP SENAR	Curto prazo	Em andamento

Tabela 5 – Iniciativas mapeadas DETI.

Foram mapeadas 43 iniciativas para entrega a Curto Prazo, ou seja, e até 03 (três) meses da data de publicação deste PDTI. As iniciativas com prazo para entrega em até 06 (seis) meses, Médio Prazo, totalizam 25. Desta forma, o número de iniciativas mapeadas foram 68.

Analizando o contido na Tabela 5, sobre o quantitativo de iniciativas com prazo curto para a entrega, conclui-se ser é necessário que estas iniciativas, em conjunto com as recomendações, sejam executadas de forma prioritária e sendo sempre atualizadas.

7. Consolidação dos Recursos Necessários para Viabilizar o PDTI

7.1. Pessoas

Com o dimensional dos projetos no item 6 é necessário projetar o crescimento, ajuste ou necessidade de pessoas para o atendimento. Essa necessidade deve ser acompanhada com as melhorias no modelo de gestão de pessoas, itens contemplados nas recomendações ANEXO 10.III.

As recomendações foram classificadas e postas conforme a mesma configuração quanto as informações da Tabela 5. A seguir as recomendações de aplicação relacionadas com a dimensão de Pessoas deste PDTI, Tabela 6.

Área de prática	Perspectiva	Recomendações	Prazo
PQA	Qualidade	Definir e implementar, de forma padronizada, um o Processo de Desenvolvimento de Softwares com base nas recomendações	Curto prazo
PCM	Qualidade	Levantar, modelar, estabelecer e realizar os treinamentos quanto aos processos gerenciais para a área	Curto prazo
PCM	Qualidade	Levantar, modelar, estabelecer e realizar os treinamentos quanto aos processos de governança para a área	Curto prazo
PCM	Qualidade	Levantar, modelar, estabelecer e realizar os treinamentos quanto aos processos para prestação de serviços internos da área	Curto prazo
PCM	Qualidade	Levantar, modelar, estabelecer e realizar os treinamentos quanto aos processos para prestação de serviços de terceiros	Curto prazo
PCM	Qualidade	Levantar, modelar, estabelecer e realizar os treinamentos quanto aos processos administrativos da área	Curto prazo
MPM	Qualidade	Definir e implantar modelo e métricas de desempenho com base nos tipos de projetos	Longo prazo
SDM	Força de trabalho	Segmentar a equipe com foco em suporte e atendimento de serviços	Curto prazo
CONT	Planejamento e gestão	Elaborar o plano de continuidade do negócio e prever treinamentos específicos no assunto	Longo prazo
TO	Força de trabalho	Buscar apoio junto ao RH para o registro dos treinamentos realizados	Médio prazo
PQA	Força de trabalho	Criação de uma equipe de garantia da qualidade (quality assurance), responsável pela validação uniforme das entregas, com o intuito da realização da validação da qualidade das entregas	Médio prazo
TO	Planejamento e gestão	Definir processo de revisão do plano de treinamentos organizacionais	Longo prazo
PI	Força de trabalho	Definir e treinar especialistas em integrações em cada equipe	Médio prazo
TO	Planejamento e gestão	Elaborar plano de treinamento das equipes conforme papel desempenhado	Médio prazo

Tabela 6 - Recomendações dimensão Pessoas.

7.2. Serviços

Na dimensão de Serviços estão dispostos o catálogo de serviços que a DETI presta para seus clientes internos e externos a DETI e Sistema FAEP. Este catálogo tem por objetivo externalizar a todos os atores demandantes os serviços ativos e que a DETI está apta a prestar. Este catálogo é revisado sempre que necessário.

Sua disposição está de acordo com sua natureza. Estão estabelecidas 5 naturezas de serviços que agrupam família de serviços, grupos, equipamentos, sistemas, terceiros e afins. A seguir a ficha de cada serviço prestado e com os serviços atendidos e devidas descrições:

Ficha 1 - Central de serviços			
<p>Descrição: Tem como objetivo prestar serviços de TI, tais como suporte em equipamentos e sistemas, desenvolvimento, melhorias e atualizações em sistemas, próprios ou desenvolvidos por terceiros. As demandas são dos colaboradores do Sistema FAEP, assim como em alguns casos, prestadores de serviços terceirizados. Em casos de necessidade de suporte por terceiros (TOTVS/WKRadAr/SENIOR) são abertos chamados que são acompanhados pela equipe da TI. As demandas são recebidas das seguintes formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presencial - Remoto - Helpdesk - Telefônico - E-mail - Microsoft Teams - WhatsApp <p>A forma padrão de registro de demandas é o sistema HelpDesk. Os serviços estão agrupados nas seguintes áreas:</p> <p>Infraestrutura, segurança e suporte – 4 pessoas – SEDE – Analistas e Técnicos Suporte e Infraestrutura TI Sistemas PHP, .NET, Delphi 7 – 5 pessoas – SEDE – Analistas/Programadores de sistemas Aplicativo IONIC, Designer UX – 3 pessoas – SEDE - Analista/Programador de sistemas e Designer UX Portal WordPress – 2 pessoas – SEDE - Sistemas de Terceiros – 1 pessoa – SEDE – Analista de sistemas Total de pessoas: 13 funcionários 01 estagiário 01 terceirizado</p>			
Categoria	Serviços atendidos	Atividades contempladas	Níveis de atendimento e escalonamentos
Sistemas internos	Educacional – Gestão dos cursos do SENAR	Manutenção Desenvolvimento Implantação Treinamento	Nível 1 atendimento equipe interna

	Pontual – Gestão dos pontos dos colaboradores Sistema FAEP	Manutenção Desenvolvimento Implantação Treinamento	Nível 1 atendimento equipe interna
	Protocolo – Gestão dos protocolos de documentos	Manutenção Desenvolvimento Implantação Treinamento	Nível 1 atendimento equipe interna
	HelpDesk – Gestão dos chamados de TI	Manutenção Desenvolvimento	Nível 1 atendimento equipe interna
	Financeiro – Gestão das faturas de cartões corporativos	Manutenção Desenvolvimento	Nível 1 atendimento equipe interna
	Agrinho – Gestão do Programa Agrinho	Manutenção Desenvolvimento Implantação Treinamento	Nível 1 atendimento equipe interna
	Currículo – Gestão de processos seletivos Sistema FAEP	Manutenção Desenvolvimento Implantação Treinamento	Nível 1 atendimento equipe interna
	Eventos FAEP – Gestão dos eventos FAEP	Manutenção Desenvolvimento Implantação Treinamento	Nível 1 atendimento equipe interna
	Sindical – Gestão dos Sindicatos	Manutenção Desenvolvimento Implantação Treinamento	Nível 1 atendimento equipe interna
	Comissões Técnicas – Gestão das Comissões Técnicas FAEP	Manutenção Desenvolvimento Implantação Treinamento	Nível 1 atendimento equipe interna
	Controle de Etiquetas – Gestão de contatos para Boletim Informativo	Manutenção Desenvolvimento Implantação	Nível 1 atendimento equipe interna
	Gerenciador de Ofícios – Gestão da numeração de documentos (Ofícios, memorandos, ofícios circulares ...)	Manutenção Desenvolvimento Implantação Treinamento	Nível 1 atendimento equipe interna
	Portal WordPress Sistemafaep	Manutenção Desenvolvimento Implantação	Nível 1 atendimento equipe interna

	Aplicativos Android e IOS	Manutenção Desenvolvimento Implantação	Nível 1 atendimento equipe interna
Sistemas de terceiros	TOTVS RM	Suporte Parametrização Atualização Treinamento Relatórios	Nível 1 atendimento equipe interna Nível 2 suporte do fornecedor
	TOTVS FLUIG	Suporte Treinamento Atualização	
	WKRadar	Suporte Treinamento Atualização Relatórios	
	Portal de assinaturas	Suporte	
	SENIOR SISTEMAS	Suporte Treinamento Acompanhamento de Atualização Relatórios	
Business Intelligence - BI	QlikView e QlikSense	Desenvolvimento Suporte Treinamento Atualização	Nível 1 atendimento equipe interna Nível 2 suporte do fornecedor
	PowerBI	Desenvolvimento Suporte Treinamento Atualização	Nível 1 atendimento equipe interna Nível 2 suporte do fornecedor
Infraestrutura	Vmware Vcenter – ESXI	Parametrização Implementação solução Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante
	Windows Server 2008R2, 2012R2, 2016 e 2019	Parametrização Implementação solução Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante
	Linux Ubuntu, Linux CentOS	Parametrização Implementação solução Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna

	Software de backup Veritas Netbackup e HP Dataprotector	Parametrização Backup e Restore Retenção Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante
	Aruba Central	Parametrização Implementação solução Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante
	Panorama	Parametrização Implementação solução Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – BoxGroup
	ILO HPE	Parametrização Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante
	Rede LAN e WAN	Manutenção Testes Identificação Novas demandas Mudança de layout Configurações Instalação Monitoramento Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Contratação terceiros
	Links de comunicação de dados RPV e IP direto com diversos provedores	Monitoramento Novas demandas Aumento de banda Mudança de localidade	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Provedores
	Microsoft Azure INTRA-ID	Parametrização Implementação solução Monitoramento	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante
	Microsoft Office 365	Parametrização Implementação solução Monitoramento	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante
	Servidores Virtuais Web (Apache e IIS)	Parametrização Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante

	Servidores virtuais de Banco de dados (SQL)	Parametrização Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante
	Servidores virtuais de aplicação cliente/servidor	Parametrização Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante
	Servidores virtuais para Business Intelligence e DW	Parametrização Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante
	Servidores virtuais de arquivos	Parametrização Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante
	Servidores virtuais de serviços (DHCP, DNS, AD, WSUS, ADSYNC)	Parametrização Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante
	Servidor virtual de impressão	Parametrização Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Revenda Microsens
	Salas de vídeo conferência (Zoom)	Parametrização Implementação solução Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Revenda Wetalk
Segurança	NGFW Palo Alto	Parametrização Implementação solução Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Revenda SecurityBox
	Cortex XDR – Endpoint	Parametrização Implementação solução Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Revenda SecurityBox
	Panorama – Palo Alto	Parametrização Implementação solução Monitoramento	Nível 1 – Equipe interna

		Instalação Atualização	Nível 2 – Revenda SecurityBox
	Políticas de acesso – GPOs (grupos, diretórios e arquivos) – Active Directory Windows.	Parametrização Implementação solução Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
	Centro de administração de segurança Microsoft Office 365	Parametrização Implementação solução Monitoramento	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
	Centro de administração de Conformidade Microsoft Office 365	Parametrização Implementação solução Monitoramento	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
	VPN Palo Alto, Global Protect	Parametrização Implementação solução Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Revenda SecurityBox
	Veritas Netbackup Backup e restore de dados – Fitas; (armazenamento externo – iron mountain)	Parametrização Implementação solução Monitoramento Instalação Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
	Backup e restore de dados – Nuvem (office 365)	Parametrização Monitoramento	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
Suporte	Hardware e Software	Instalação Manutenção Atualização	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
	Vídeo Conferência (Zoom, Teams e demais ferramentas)	Monitoramento Licenciamento Instalação Gerar links para reuniões	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
	Ferramentas Office	Instalação Atualização Monitoramento Licenciamento	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
	Cabeamento UTP	Montagem Identificação Testes	Nível 1 – Equipe interna

			Nível 2 - Contratação terceiros
	Apoio em salas de reuniões	Ligar/desligar equipamentos Apoio nas apresentações	Nível 1 – Equipe interna
	Apoio em Eventos	Montagem/Configuração de equipamentos eletrônicos	Nível 1 – Equipe interna
	Sindicatos Rurais	Auxílio com sistemas internos e de terceiros diversos (CAR, ITR, MTE)	Nível 1 – Equipe interna

Ficha 2 - Monitoramento

Descrição:

Roteadores, switches, servidores, dispositivos sem fio
Segurança – Firewalls e demais ferramentas de segurança

Servidores físicos e virtuais

Rede: Roteadores, Switches, Firewalls, Access Points

Armazenamento: Storage

Aplicações empresariais

Aplicações web.

Segurança: antivírus, firewalls, análise logs de segurança.

Virtualização: VMware máquinas virtuais

Bancos de Dados: SQLSERVER e Firebird

Categoria	Serviços atendidos	Atividades contempladas	Níveis de atendimento e escalonamentos
Servidores	HPE DL 360 G9 (3 unidades)	Instalação Atualização Monitoramento Configuração Licenciamento	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
	Server HPE ProLiant DL 360 G10	Instalação Atualização Monitoramento	Nível 1 – Equipe interna

		Configuração Licenciamento	Nível 2 - Fabricante
Storage	Storage IBM V5000	Instalação Atualização Monitoramento Configuração	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
	Storage IBM V5100	Instalação Atualização Monitoramento Configuração	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
Tape	Tape Library TS3200	Monitoramento Operação de backup e restore com fitas LTO	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
Switch	Switch Extreme Core 24/24/48 Portas (3 unidades)	Instalação Atualização Monitoramento Configuração	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - NetworkBox
	Switch Extreme Borda 48 Portas (5 unidades)	Instalação Atualização Monitoramento Configuração	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - NetworkBox
	Switch Extreme Borda 24 Portas (3 unidades)	Instalação Atualização Monitoramento Configuração	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - NetworkBox
	Switch SAN IBM (2 unidades)	Instalação Atualização Monitoramento Configuração	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
	Switch Aruba Borda 48 Portas (CTAs e CD 3 Unidades)	Instalação Atualização Monitoramento Configuração	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
	Switch Cisco (Regionais 9 Unidades)	Instalação Atualização Monitoramento Configuração	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
Access Points	WIFI Aruba (50 unidades) Sede, CTAs, CD e Regionais	Instalação Atualização Monitoramento Configuração	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 - Fabricante
Nobreak	Nobreak APC (10kva) 3 Unidades (Sede e CTAs)	Monitoramento	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Empresa terceira

	Nobreak UPS (5Kva) Centro Distribuição	Monitoramento	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Empresa terceira
Vídeo Conferência	Equipamentos de vídeo conferência (Sede, Regionais e CTAs) Regionais: Polycom Realpresence DEBUT CTAs: Polycom Realpresence Group 500 Sede: Polycom Realpresence Group 500 + EagleEye Producer Câmera Logitech Rally (5 unidades) PC's Tiny M920q for Zoom Room (4 unidades) Painel Touch iPad 10.2 (4 unidades) Switch Aruba 25308G PoE+ (5 unidades) Audio Network Interface Shure (4 unidades) Botão IP PoE Shure (4 unidades)	Preparação das salas virtuais para reuniões, conexão dos equipamentos em videoconferências e moderação de reuniões da diretoria.	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Wetalkit
NEXT GENERATION FIREWALL	Palo Alto PA 460 (Sede 2 unidades)	Instalação Atualização Monitoramento Configuração	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Revenda SecurityBox
	Palo Alto PA 440 (CD 1 unidade)		
	Palo Alto PA 410 (CTAs e Regionais 11 unidades)		

Ficha 3 - Manutenção de equipamentos

Descrição:

Instalação, manutenção e configuração de computadores, notebooks, projetores...;
Instalação e configuração de softwares de forma presencial e remota.
Suporte nas redes cabeada e sem fio;
Configuração de impressoras;
Equipe de suporte TI

Categoria	Serviços atendidos	Atividades contempladas	Níveis de atendimento e escalonamentos
	Instalação, manutenção e configuração de computadores e notebooks	Atendimento conforme demanda	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fabricante

	Instalação e configuração de softwares de forma presencial e remota.	Atendimento conforme demanda	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Fornecedores de softwares
	Suporte nas redes cabeada e sem fio	Atendimento conforme demanda	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Empresa terceirizada para cabeada
	Configuração de impressoras	Atendimento conforme demanda	Nível 1 – Equipe interna Nível 2 – Empresa Microsens
	Vídeo conferências e eventos	Atendimento conforme demanda	Nível 1 – Equipe interna

Ficha 4 - Telecomunicações

Descrição:

A principal operadora dos links de internet é a Ligga Telecom.

No CTA de Assis Chateaubriand o fornecedor do link de backup é a Cepaim

Estamos em processo de contratação da Starlink para link de backup do CTA de Iporã

Estamos em processo de contratação da Worksat Telecom para link de backup do Centro de Distribuição

A operadora de telefonia fixa é a Embratel

A operadora de telefonia móvel é a Claro

Equipe Infraestrutura e Suporte TI

Categoria	Serviços atendidos	Atividades contempladas	Níveis de atendimento e escalonamentos
Links	Regionais	Inoperante	Nível 1 atendimento equipe interna Nível 2 suporte do fornecedor
	Centros de Treinamentos		
	SEDE		
	Centro de Distribuição		
Telefonia	Central telefônica	Inoperante	Nível 2 suporte do fornecedor
	Ramais	Mudo ou com chiado	
	Linha celular	Inoperante	
	Linha fixa	Inoperante	

Ficha 5 - Outsourcing de impressão

Descrição:

O serviço de outsourcing de impressão e digitalização é terceirizado. O fornecedor licitado é a Microsens. A instalação e manutenção são feitos pelo fornecedor. O fornecedor dispõe de software para abertura de chamados via 0800 ou e-mail.

Categoria	Serviços atendidos	Atividades contempladas	Níveis de atendimento e escalonamentos
Impressoras e Scanners	Manutenção de equipamentos	Troca de peças	Nível 1 atendimento equipe interna Nível 2 suporte do fornecedor
	Reposição de suprimentos		
	Suporte técnico nos equipamentos		
	Substituição de equipamentos		
	Tarifação dos tickets de impressão para faturamento		
	Gestão do software de impressão		

7.3. Contratações

Realizadas as análises contidas neste PDTI, levando em consideração as demandas levantadas, os serviços prestados pela DETI e as necessidades de expansão quanto a requisitos de gestão, qualidade e planejamento, se torna necessário a adequação dos quadros de colaboradores e prestadores de serviços.

Prévia ao início de qualquer análise ou tomada de decisão quanto contratação de novos colaboradores de forma direta, é aconselhável o atendimento as recomendações presentes na Tabela 5, na perspectiva Força de Trabalho. Com os itens sendo detalhados em formato plano de ação, com os seus objetivos declarados e conhecimento das demandas, as contratações devem acontecer para atendimento as necessidades de gestão ou técnicas dentro do que estabelece o regimento do Sistema FAEP/FETAEP.

Estando adequado as políticas e regimento do Sistema FAEP as contratações de terceiro e/ou prestadores de serviços, é necessário o mesmo desdobramento apontado anteriormente. Levando em consideração a tempestividade das iniciativas já mapeadas ou em desenvolvimento.

No sentido da melhoria contínua dos serviços prestados, a qualidade acerca das contratações deve ser buscada, trabalhando também as recomendações da perspectiva de Qualidade.

7.4. Orçamento

Para o ano de 2024, o DETI possuía um modelo de planejamento orçamentário genérico. Devido à ausência de padronização, entendeu-se que havia a necessidade de criar um modelo que servisse de base para os orçamentos do departamento a partir da vigência deste PDTI.

A partir disso foi pensado em um modelo que possuísse o maior número de informações, porém de forma intuitiva. Foram estabelecidas algumas especificações, as quais direcionavam a área responsável pelo orçamento e descreviam a sua derivação dentro do setor. Sabendo da necessidade de algumas informações, foi desenvolvido o Planejamento 2024 já no novo modelo proposto, Tabela 7:

Planejamento Orçamentário			
Área – Tecnologia da Informação			
Ano base: 2024			
Área Responsável	Categoria	Item	Orçamento Previsto
DETI	Aquisição de Bens Móveis	Equipamentos de Comunicação	R\$ 52.300,00
DETI	Aquisição de Bens Móveis	Equipamentos de Informática	R\$ 556.310,00
DETI	Aquisição de Bens Móveis	Equipamentos Maq. e Apar. em Geral	R\$ 20.000,00
DETI	Aquisição de Bens Móveis	Mobiliário em Geral e Material de Copa	R\$ 100.000,00
DETI	Aquisição de Bens Móveis	Equipamentos Maq. e Apar. em Geral	R\$ 500.000,00
DETI	Benefícios	Auxílio Educação/Bolsa de Estudos	R\$ 1.000,00
DETI	Benefícios	Auxílio Educação/Bolsa de Estudos	R\$ 40.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Acesso à Internet	R\$ 50.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Carimbos, Chaves, Adesivos, etc	R\$ 500,00
DETI	Contratação de Serviços	Despesas com Passagens e Locomoção	R\$ 1.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Despesas com Lanches e Refeições	R\$ 500,00
DETI	Contratação de Serviços	Despesas com Hospedagens	R\$ 5.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Diárias (Pessoal Efetivo)	R\$ 10.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Locação de Veículos e Equipamentos	R\$ 15.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Manutenção de Bens Imóveis	R\$ 70.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Manutenção e Atualização de Software	R\$ 350.099,00
DETI	Contratação de Serviços	Passagens Aéreas	R\$ 5.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Serviços de Consultoria	R\$ 20.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Serviços de Fretes e Carretos	R\$ 2.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Serviços de Manutenção de Bens Móveis	R\$ 5.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Serviços Gráficos, Impressão e Encadernação	R\$ 10.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Serviços Técnicos e Profissionais	R\$ 195.491,00
DETI	Contratação de Serviços	Xérox, Cópias e Autenticações	R\$ -
DETI	Contratação de Serviços	Despesas com Passagens e Locomoção	R\$ 33.450,00
DETI	Contratação de Serviços	Despesas com Lanches e Refeições	R\$ 173.600,00
DETI	Contratação de Serviços	Despesas com Hospedagens	R\$ 42.600,00
DETI	Contratação de Serviços	Propaganda, Publicidade e Publicações	R\$ 20.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Serviços Gráficos, Impressão e Encadernação	R\$ 14.672,00
DETI	Contratação de Serviços	Serviços Técnicos e Profissionais	R\$ 3.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Serviços Técnicos e Profissionais	R\$ 2.000.000,00
DETI	Contratação de Serviços	Manutenção e Atualização de Software	R\$ 500.000,00
DETI	Impostos	Impostos e Taxas Bancárias	R\$ 1.200,00
DETI	Material de Consumo	Combustíveis e Lubrificantes	R\$ 2.000,00
DETI	Material de Consumo	Coroas e Flores	R\$ 1.000,00
DETI	Material de Consumo	Foto, Filme, Fita, Slide, Pilhas, etc	R\$ 600,00
DETI	Material de Consumo	Gêneros Alimentícios	R\$ 500,00
DETI	Material de Consumo	Mat. p/Manut. Bens Móveis/Imóveis	R\$ 10.000,00
DETI	Material de Consumo	Mat. Copa, Cama, Mesa, Coz, Vest, Tapeçaria	R\$ 30.000,00
DETI	Material de Consumo	Materiais de Expediente	R\$ 1.500,00
DETI	Material de Consumo	Materiais de Informática	R\$ 60.000,00

DETI	Material de Consumo	Materiais Promocionais	R\$ 1.000,00
DETI	Material de Consumo	Material Elétrico/Hidráulico	R\$ 10.000,00
DETI	Material de Consumo	Materiais para Cabeamento Lógico	R\$ 5.000,00
DETI	Material de Consumo	Outros Mat. de Cons. N/Rep. Imobilizado	R\$ 3.000,00
DETI	Material de Consumo	Outros Materiais de Consumo	R\$ 5.000,00
DETI	Material de Consumo	Combustíveis e Lubrificantes	R\$ 2.000,00
DETI	Material de Consumo	Materiais de Informática	R\$ 129.480,00
DETI	Material de Consumo	Materiais Promocionais	R\$ 73.598,00
DETI	Material de Consumo	Outros Materiais de Consumo	R\$ 7.600,00
Total			R\$ 5.140.000,00

Tabela 7 - Planejamento Orçamentário do DETI 2024

Deste modo, foi incluído o Eixo, que pode ser dividido em Operações e Controles de TI, Soluções Sistêmicas, Gestão de Dados e Gestão Estratégica de TI, sendo diretamente ligado à Categoria e Subcategoria.

Além da Área Responsável, Nome do Item orçamentário, Valor de Cada Componente e Valor Total do orçamento, este modelo prevê uma Breve Descrição do item indicado no orçamento, trazendo mais elementos para a identificação dos recursos dispendidos dentro do sistema. Dessa forma deixamos de possuir um orçamento com elementos genéricos, podendo descrever de forma específica cada componente que tem entrada no setor. Este campo pode ser preenchido de acordo com a execução do planejamento orçamentário no decorrer da vigência do mesmo, uma vez que existe a necessidade do detalhamento.

Dentro deste modelo temos a descrição do Tipo do item, campo que sinaliza uma despesa corrente ou investimento no setor. Seguindo esta linha, conseguimos visualizar se esses itens são de uso recorrente, existindo um padrão de inserção em orçamentos anteriores, ou se é novo, quando não contemplado anteriormente em outros orçamentos.

O ponto onde se manifestava um grande desafio para o Departamento era a diferenciação do orçamento para consumo interno da TI e absorção do orçamento das áreas demandantes dos serviços. Desta forma foi estabelecido um campo para que essa diferenciação ocorra, a fim de minimizar o impacto no orçamento exclusivo da área da TI.

Como documento passível de atualizações e com o objetivo de manter a aderência do PDTI às necessidades estratégicas e operacionais da organização, foi realizada a sua primeira atualização orçamentária no mês de agosto de 2024. Esta revisão de orçamento foi necessária para acomodar novas demandas identificadas durante a execução do plano, bem como para ajustar os custos com base em variações de mercado e mudanças nos requisitos tecnológicos. Essa atualização reflete o compromisso do Departamento de Tecnologia da Informação com a eficiência operacional e excelência na gestão de recursos, garantindo que todas as iniciativas previstas no PDTI possam ser implementadas de forma adequada e dentro dos prazos estipulados.

Planejamento Orçamentário Revisado/Reformulado
Área – Tecnologia da Informação
Ano base: 2024

DEPARTAMENTO	CENTRO DE CUSTOS	DESCRIÇÃO DA CONTA	ORÇADO	REAL ATÉ MAIO	REFORMULAÇÃO
DETI	Apoio Logístico - Meio	Acesso à Internet		R\$ 47.116,06	R\$ 390.000,00
		Carimbos, chaves, adesivos, etc...	R\$ 500,00		R\$ 500,00
		Combustíveis e Lubrificantes	R\$ 2.000,00		R\$ 2.000,00
		Coroas e Flores	R\$ 1.000,00		R\$ 1.000,00
		Cursos, treinamentos, seminários, congressos		R\$ 281,62	R\$ 300,00
		Despesas com passagens e locomoção	R\$ 1.000,00		R\$ 1.000,00
		Despesas com condomínios		R\$ 2.015,44	R\$ 5.000,00
		Despesas com hospedagens	R\$ 5.000,00		R\$ 5.000,00
		Despesas com lanches e refeições	R\$ 500,00	R\$ 551,16	R\$ 2.000,00
		Diárias – pessoal efetivo	R\$ 10.000,00		R\$ 5.000,00
		Energia elétrica		R\$ 680,26	R\$ 2.000,00
		Equipamentos de comunicação	R\$ 30.000,00		R\$ 2.000,00
		Equipamentos de informática	R\$ 500.000,00		R\$ 50.000,00
		Equipamentos maq. e apar. Em geral	R\$ 20.000,00		R\$ 5.000,00
		Filme, fita, slide, pilhas, etc	R\$ 600,00		R\$ 600,00
		Impostos e taxas bancárias	R\$ 1.500,00	R\$ 425,18	R\$ 1.500,00
		IPTU		R\$ 4.649,03	R\$ 5.000,00
		Locação de veículos e equipamentos	R\$ 15.000,00	R\$ 1.002,44	R\$ 2.200,00
		Manutenção de bens imóveis	R\$ 100.000,00		R\$ 10.000,00
		Manutenção e atualização de software	R\$ 500.000,00	R\$ 444.486,41	R\$ 1.000.000,00
		Materiais para manutenção bens móveis/imóveis	R\$ 10.000,00	R\$ 421,00	R\$ 60.000,00
		Material copa, cama, mesa, cozinha, vestuário, tapeçaria	R\$ 30.000,00		R\$ 1.000,00
		Materiais de expediente	R\$ 1.500,00	R\$ 172,29	R\$ 600,00
		Materiais de informática	R\$ 80.000,00	R\$ 1.316,37	R\$ 15.000,00
		Materiais promocionais		R\$ 43.490,00	R\$ 45.000,00
		Material elétrico/ hidráulico/ etc...	R\$ 6.000,00		R\$ 3.000,00
		Material para cabeamento lógico	R\$ 6.000,00		R\$ 3.000,00

		Mobiliário em geral e material de copa	R\$ 100.000,00		R\$ 2.000,00
		Outros materiais de consumo n/rep. imobilizado		R\$ 1.062,25	R\$ 1.500,00
		Outros materiais de consumo	R\$ 5.000,00		R\$ 1.500,00
		Passagens aéreas nacional/internacional	R\$ 5.000,00		R\$ 2.000,00
		Serviços de consultoria	R\$ 20.000,00		R\$ 5.000,00
		Serviços de fretes e carretos	R\$ 2.000,00	R\$ 24,00	R\$ 200,00
		Serviços de manutenção e cons bens móveis/imóveis	R\$ 5.000,00	R\$ 1.908,14	R\$ 5.000,00
		Serviços gráficos, impressão e encadernação	R\$ 10.000,00	R\$ 82,52	R\$ 300,00
		Serviços técnicos e profissionais	R\$ 200.000,00	R\$ 22.559,14	R\$ 50.000,00
		Vestuário e uniformes		R\$ 65,16	R\$ 100,00
		Xérox, cópias e autenticações	R\$ 100,00		R\$ 0,00
	Apoio Logístico - MEIO Total		R\$ 1.667.700,00	R\$ 572.308,47	R\$ 1.685.300,00
	DTH Cursos e Treinamentos	Auxílio educação/bolsa de estudos		R\$ 641,78	R\$ 2.000,00
		Cursos, treinamentos, seminários, congressos	R\$ 40.000,00		
	DTH Cursos e Treinamentos Total		R\$ 40.000,00	R\$ 161,75	
	Ferramentas Segurança, Governança TI, GCN	Serviços técnicos e profissionais	R\$ 2.000.000,00		R\$ 1.419.200,00
	Ferramentas Segurança, Governança TI, GCN Total		R\$ 2.000.000,00		
	Solução Hospedagem nuvem - Portal Sistema FAEP	Manutenção e atualização de software	R\$ 500.000,00		R\$ 0,00
	Solução Hospedagem nuvem - Portal Sistema FAEP Total		R\$ 500.000,00		

	TELEFONIA	Manutenção e atualização de software	R\$ 500.000,00		R\$ 750.000,00
	TELEFONIA Total		R\$ 500.000,00		
	Biometria	Serviços técnicos e profissionais	R\$ 500.000,00		R\$ 500.000,00
	BIOMETRIA Total		R\$ 500.000,00		
	ATeG	Serviços técnicos e profissionais	R\$ 61.000,00		R\$ 61.000,00
	ATeG Total		R\$ 61.000,00		
		Unificação domínios	R\$ 90.000,00		
		Cabeamento e rack	R\$ 30.000,00		
		Manutenção nobreaks	R\$ 7.000,00		
		Renovação licenças Office 365 SENAR	R\$ 150.000,00		
		Renovação licenças Zoom Room	R\$ 150.000,00		
	Infraestrutura de TI	Renovação licenças ADOBE	R\$ 11.000,00		R\$ 438.000,00
	INFRAESTRUTURA DE TI Total		R\$ 438.000,00		
		Assessment auditoria ISO 27001	R\$ 37.800,00		
		Campanha de Fishing e workshops	R\$ 25.000,00		
	Segurança de TI	Serviços de Pentest	R\$ 80.000,00		R\$ 142.800,00
	SEGURANÇA DE TI Total		R\$ 142.800,00		

8. Gestão do PDTI (Práticas de Gestão)

Para que o PDTI gere os resultados necessários para apoiar o Sistema FAEP/SENAR a alcançarem os seus objetivos estratégicos, será implementado o modelo de gestão do PDTI, contemplando a estruturação de uma governança, o estabelecimento de processos, práticas e gestão de riscos, e o uso de ferramentas que possibilitarão a gestão das demandas/projetos contidos no PDTI, bem como a atualização recorrente do plano. A seguir os principais elementos do modelo de gestão serão abordados.

8.1. Governança da Gestão do PDTI

A governança é o estabelecimento das diretrizes base para a gestão do PDTI, contemplando os papéis e responsabilidades dos stakeholders.

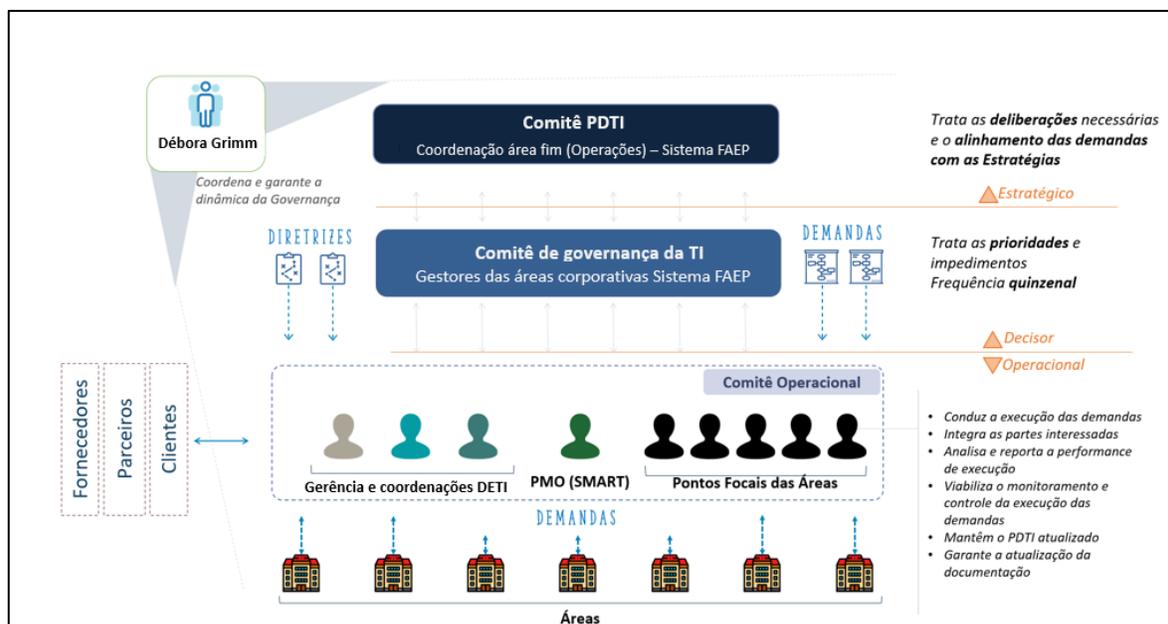


Figura 3 – Estrutura de Governança do Modelo de Gestão do PDTI.

8.1.1. Papéis e Responsabilidades

A seguir estão dispostos os papéis e responsabilidades de cada elemento da estrutura de governança de Gestão do PDTI:

- Áreas: Demanda um ou mais serviços do catálogo de serviços do DETI;
- Comitê Operacional: Responsável por receber a demanda, analisar, contatar os envolvidos e garantir a execução do PDTI. Ele é composto por:
 - PMO: Responsável por receber as demandas, tipificar e cadastrá-la. Faz a articulação entre as supervisões e os pontos focais das áreas demandantes para garantir a execução e cumprimento do escopo;
 - Encarregado pelo DETI: Avaliar as demandas trazidos pelo PMO, garantir que as equipes executem as demandas conforme planejado e conduzir a execução do PDTI;
 - Pontos Focais da Áreas: Realizar os alinhamentos necessários para a admissão de uma demanda, fornecer toda e qualquer informação necessária para a execução das demandas, fornecer informações e acompanhar o desenvolvimento, realizando os processos estabelecidos;
- Comitê Tático: Responsável pelas ações e atividades relacionadas as prioridades do PDTI e a performance quanto ao seu desenvolvimento;
- Comitê Executivo: Com uma frequência menor que os anteriores, este comitê trata as deliberações necessárias e o alinhamento do PDTI com relação as estratégias do Sistema FAEP. Podendo trabalhar as dimensões dispostas no item 6 deste PDTI com o objetivo de direcionar as dimensões para a execução das demandas e atendimento as necessidade do DETI.

8.1.2. Processo de atualização do PDTI

O processo de atualização do PDTI está destacado devido a sua importância e impacto nas ações futuras do DETI. A atualização do PDTI permite que o plano esteja, não somente atualizado, mas também possa, de forma eficiente, aplicável, trazendo atualizações quanto aos projetos realizados, as dimensões presentes no documento, além de tendência, trazer e refletir os momentos do DETI e do Sistema FAEP. A seguir está descrito o processo de atualização do PDTI. Este processo pode ser observado na Figura 4 deste PDTI.

Segue o processo de atualização do PDTI:

- **Gestão e Atualização de Demandas:** O processo de atualização de demandas do PDTI ocorre por meio da coleta das informações relacionados aos itens 6.1 com as áreas demandantes, áreas meio ou fins, e 6.2 com o próprio DETI. Além de coletar as novas demandas e iniciativas que serão executadas dentro do que prevê as dimensões do PDTI, item 8. Estas novas demandas devem ser inseridas na lista de demandas e executadas de acordo com os critérios de atendimento a demandas determinados pela própria área. Estas atualizações devem ser aprovadas pelo Comitê Tático. O responsável por esta ação é o PMO e ela deve ser realizada conforme houver a entrada de demandas ou atualizações dos projetos;
- **Gestão e Atualização de Dimensões:** O processo de atualização de dimensões do PDTI ocorre por meio de coleta de informações relacionadas aos itens 8.1, As dimensões serão atualizadas todas as vezes que eles não refletirem mais o Sistema FAEP. Por exemplo: Alteração Orçamentária; Mudança de legislação para contratação de serviços; Investimento para expansão de unidades; entre outros. Estas atualizações devem ser aprovadas pelo Comitê Executivo. O responsável por esta ação é o PMO e ela deve ser realizada conforme houver a aprovação da atualização;
- **Gestão e Atualização do DETI:** O processo de atualização das informações relacionadas o DETI ocorre por meio de coleta de informações relacionadas ao item 3. As informações sobre o DETI serão atualizadas de forma semestral. Estas atualizações devem ser aprovadas pelo Comitê Tático. O responsável por esta ação é o PMO e ela deve ser realizada conforme houver a aprovação da atualização;
- **Atualização do PDTI:** Após a realização de qualquer uma das atualizações anteriormente citadas, uma nova versão do PDTI deve ser gerada de forma a trazer um novo conteúdo, atualizado, com numeração crescente para cada nova versão.

8.2. Processos da Gestão do PDTI

Os processos da gestão do PDTI são necessários para que o planejamento se mantenha atualizado e represente o direcionamento real para o DETI.

Resgatando que este PDTI tem por objetivo “ser um guia para tomadas de decisões relacionadas ao TI, priorizando e implementando tarefas conforme o plano criado” os processos de gestão viabilizarão a atualização das demandas mapeadas e as dimensões do item 7.

Com base em alguns processos já estabelecidos no DETI, propõe-se a implantação do seguinte processo de gestão:

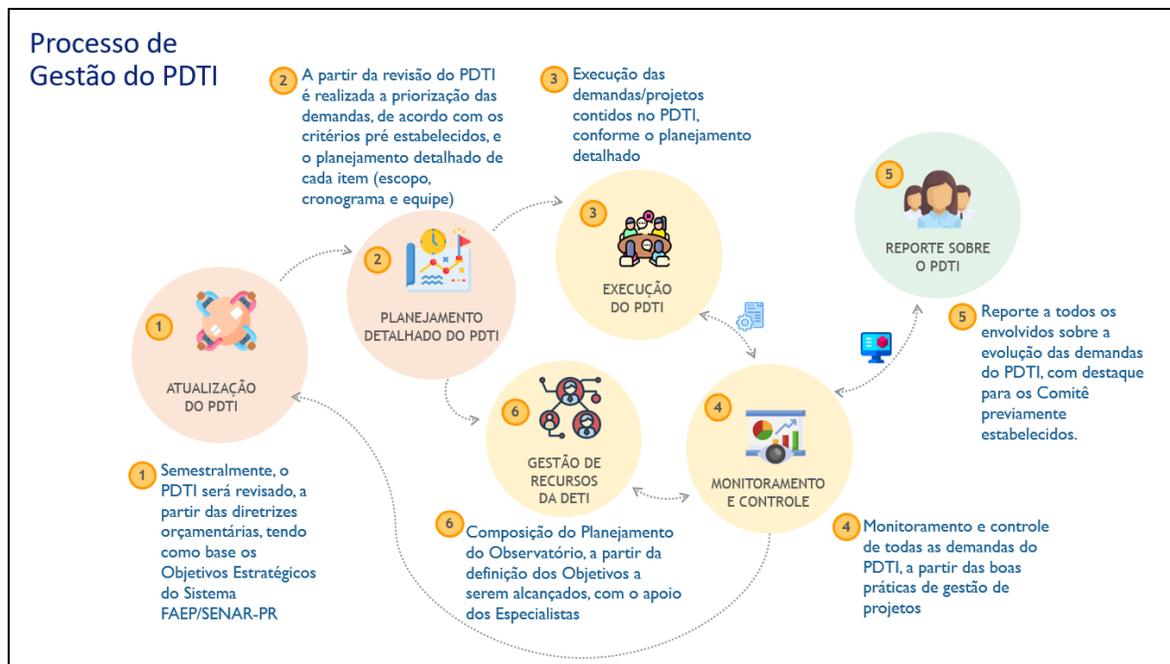


Figura 4 – Macroprocesso de Gestão do PDTI.

Tendo em vista a importância dos processos/etapas de “Planejamento Detalhado do PDTI” e o “Monitoramento e Controle das Demandas”, propõe-se as atividades a serem realizadas neste processo.

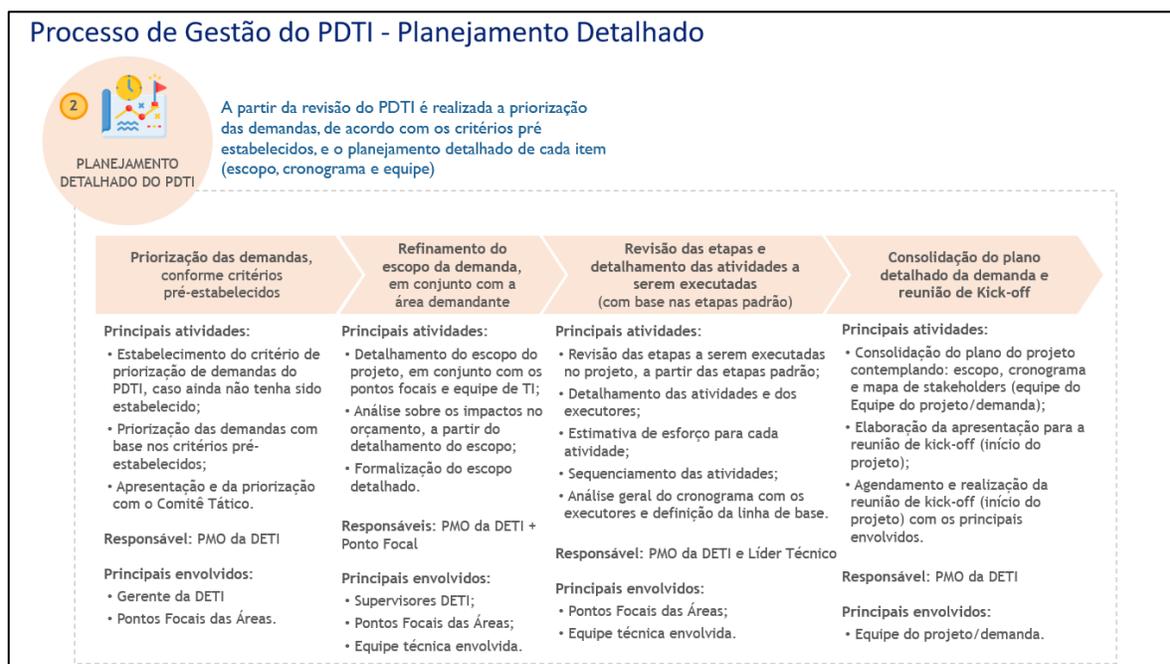


Figura 5 – Processo de Planejamento Detalhado do PDTI.

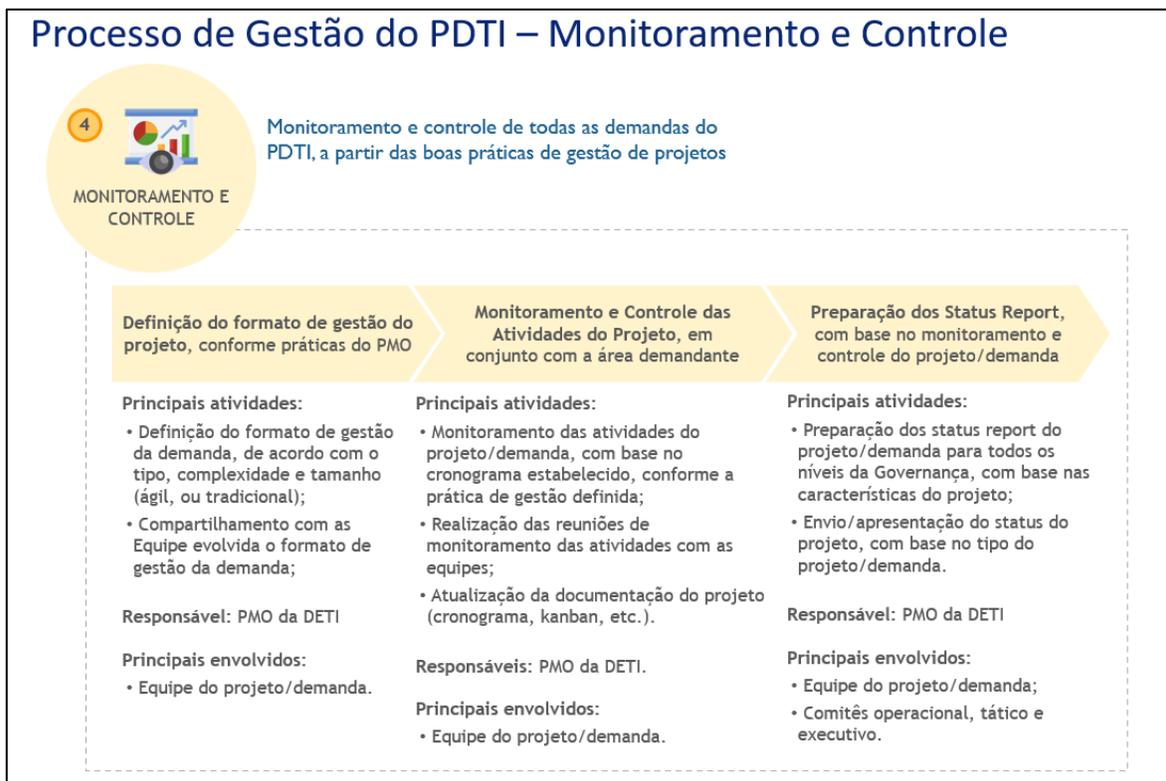


Figura 6 - Processo de Monitoramento e Controle do PDTI.

8.3. Ferramentas da Gestão do PDTI

As ferramentas são essenciais para a Gestão do PDTI, pois facilitarão e possibilitarão o controle e visibilidade das demandas/projetos.

Com o intuito de manter o padrão e a sinergia com a operação do DETI, as ferramentas base para a gestão do PDTI serão as mesmas utilizadas pelo PMO, com destaque para o MS Planner, MS Project e MS Teams.

9. Conclusão

A conclusão desta segunda versão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) para o Sistema FAEP reflete um esforço contínuo e evolutivo para alinhar a Tecnologia da Informação (TI) com as necessidades estratégicas do sistema. O processo de informações, análise interna, e o emprego de metodologias e frameworks reconhecidos, como CMMI 2.0, COBIT 5 e ITIL V4, garantiram a criação de um plano robusto, focado em melhorar a maturidade e a eficácia do Departamento de Tecnologia da Informação (DETI).

Este PDTI destaca não apenas a necessidade de uma TI que seja proativa e alinhada com os objetivos estratégicos, mas também reconhece a TI como um habilitador crítico para o crescimento e a eficiência organizacional. A ênfase colocada em diagnóstico, planejamento, gestão de recursos e processo visa fortalecer a infraestrutura tecnológica, garantir a segurança dos dados, promover a inovação e melhorar a governança de TI. Estes elementos são fundamentais para o sucesso do Sistema FAEP em um ambiente cada vez mais digital e competitivo.

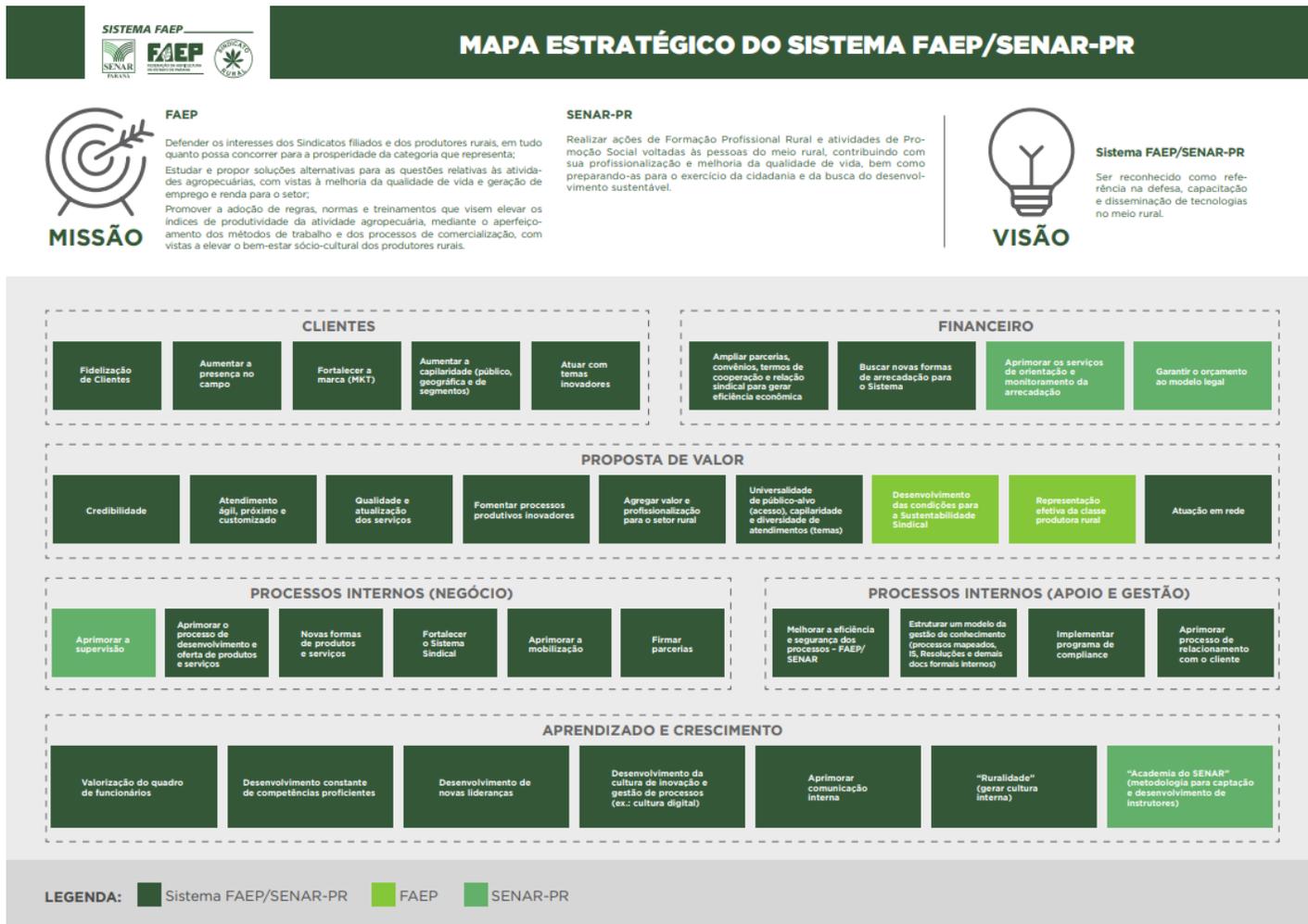
As recomendações apresentadas no documento, as iniciativas mapeadas e o atendimento contínuo aos serviços prestado pela DETI, devem ser convertidos em um Plano de Ação unificado, com conexão relacionada a prioridade, tempo e recurso. Este plano ação deve seguir os mesmos ritos de governança estabelecido para este PDTI, com os objetivos de garantir o alinhamento a diretrizes aqui estabelecidas.

Ao olhar para o futuro, o DETI deve permanecer vigilante, adaptável e aberto à inovação, garantindo que o PDTI evolua para atender às mudanças nas necessidades organizacionais, às novas oportunidades tecnológicas e aos desafios emergentes. A atualização constante do PDTI, prevista até o final de 2026, servirá como uma bússola, guiando o SENAR-PR através do dinamismo tecnológico e garantindo que a DETI continue a ser um pilar estratégico para a realização dos objetivos da organização.

10. Anexos

Esta seção contemplará documentos importantes para o entendimento do PDTI, sendo:

10.1. Planejamento Estratégico Sistema FAEP



10.2. Diagnóstico de Situação Atual

