

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Biênio 2022/2023

**SECRETARIA DE CONTROLE
E TRANSPARÊNCIA**

Fevereiro/2022



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria de Controle e Transparência

Setor de Suporte Técnico

SECRETÁRIO

Edmar Moreira Camata

SUBSECRETÁRIA DE TRANSPARÊNCIA

Mirian Porto do Sacramento

SUBSECRETÁRIO DE CONTROLE

Marcelo Campos Antunes

SUBSECRETÁRIO DE INTEGRIDADE

Alexandre Del Santo Falcão

CORREGEDOR GERAL DO ESTADO

Helmut Mutiz Dauvila

MISSÃO

Promover o aperfeiçoamento da gestão pública e contribuir para a evolução da qualidade na aplicação dos recursos em benefício da sociedade.

VISÃO

Ser uma instituição reconhecida pela qualidade no controle interno da Administração Pública.

VALORES

O **respeito ao interesse público** que compreende o zelo na preservação dos bens e interesses da sociedade. A **moralidade** que representa normas de conduta como a justiça, o respeito e a responsabilidade funcional a serem seguidas pelos servidores.

A **integridade** que representa a conduta coerente, leal, baseada, moralidade, na virtude e na ética.

O **comprometimento profissional** que é agir com responsabilidade funcional na salvaguarda do erário. A **competência** que consiste em desempenhar as atividades com a técnica necessária a um eficiente e efetivo resultado.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria de Controle e Transparência

Setor de Suporte Técnico

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação Biênio 2022/2023

Elaboração: Emerson Couto de Moura

Vitória, Espírito Santo
Fevereiro de 2022



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.	5
2. INTRODUÇÃO.....	6
3. METODOLOGIA APLICADA.	7
3.1. Papéis do Ciclo de Vida do PDTIC.....	7
3.2. Processo de Elaboração do PDTIC.	8
3.2.1. Preparação.....	8
3.2.2. Diagnóstico.	9
3.2.3. Planejamento.	9
3.3. Processo de Acompanhamento do PDTIC.	10
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.	11
5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES.....	12
6. ORGANIZAÇÃO DOS SETORES DE TIC DA SECONT.	13
7. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TIC.....	15
7.1. Análise SWOT.....	15
7.2. Objetivos Estratégicos da TIC.	17
8. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO.	17
9. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.	19
9.1. Necessidades Identificadas (Portfólio).....	19
10. PLANO DE METAS.	20
11. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS.	23
11.1. Plano de Capacitação.	24
12. PLANO DE INVESTIMENTO E CUSTEIO.....	25
13. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS.....	25
13.1. Metodologia utilizada para a análise de risco.	25
13.2. Nomenclatura e classificação dos riscos.....	26
13.3. Planejamento de respostas aos riscos.	26
14. PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA DE TIC.....	29
15. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTIC.	30
16. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO.	30
17. CONCLUSÃO.	30
APÊNDICE A - TERMOS E ABREVIATURAS.	31
APÊNDICE B - METODOLOGIA DE PRIORIZAÇÃO DAS NECESSIDADES.	32
APÊNDICE C - RESUMO DESCRITIVO DOS PROJETOS.	42



1. APRESENTAÇÃO.

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) assumiu na última década um papel imprescindível no contexto de atuação da SECONT e da própria Administração pública estadual. O foco principal da TIC pode ser descrito como a efetiva utilização da informação como suporte às práticas e aos objetivos organizacionais existentes.

Além disso, a TIC tem transversalidade sobre os vários eixos organizacionais da SECONT, permeando todas as suas áreas negociais. É a TIC que apoia a SECONT no atendimento às exigências por agilidade, flexibilidade, efetividade e inovação.

Nesse contexto, na busca pela melhor gestão dos recursos e pela maior qualidade na prestação dos serviços, torna-se essencial a realização de um bom planejamento de TIC que viabilize e potencialize a melhoria contínua do desempenho organizacional.

Para alcançar estes resultados é necessário que exista um alinhamento entre as estratégias e planos da TIC e as estratégias organizacionais. Dessa maneira, o **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)** é o instrumento que permite nortear e acompanhar a atuação da área de TIC, definindo estratégias e o plano de ação para implementá-las.

No cenário atual de constantes mudanças, o PDTIC é uma importante ferramenta de apoio à tomada de decisão para o gestor, habilitando-o a agir de forma proativa, contra as ameaças e a favor das oportunidades.

O PDTIC representa um instrumento de gestão para a execução das ações e projetos de TIC da SECONT, possibilitando justificar os recursos aplicados em TIC, minimizar o desperdício, garantir o controle, aplicar recursos naquilo que é considerado mais relevante e, por fim, melhorar a qualidade do gasto público e o serviço prestado aos clientes da SECONT e à sociedade como um todo.

Portanto, para contribuir com o alcance desses objetivos, este documento fornece informações que ajudarão a SECONT a planejar melhor as ações relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação, auxiliando na solução de um dos maiores desafios enfrentados pela administração pública atualmente: o de possibilitar a maior efetividade no emprego dos recursos de TIC orientado ao seu cliente final, o cidadão.



2. INTRODUÇÃO.

O cumprimento da missão da SECONT de **“Promover o aperfeiçoamento da gestão pública e contribuir para a evolução da qualidade na aplicação dos recursos em benefício da sociedade”** deve ser apoiado fortemente por serviços e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

A área de TIC exerce importante papel institucional, prestando suporte às áreas finalísticas e apoiando as áreas intermediárias da SECONT e, ainda, fomentando a integração e parceria com outros órgãos e entidades públicas e, se necessário, com a iniciativa privada.

Portanto, as ações de TIC precisam ser adequadamente planejadas. Este planejamento é uma importante tarefa de gestão que está relacionada com a preparação, organização e estruturação de objetivos a serem alcançados. Tal conceito está muito além da exigência legal, determinada, dentre outros normativos, pelo Art. 174 da Constituição Federal de 1988.

O PDTIC (*Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação*) é o documento resultante desse planejamento no nível tático, conforme observamos na figura abaixo:

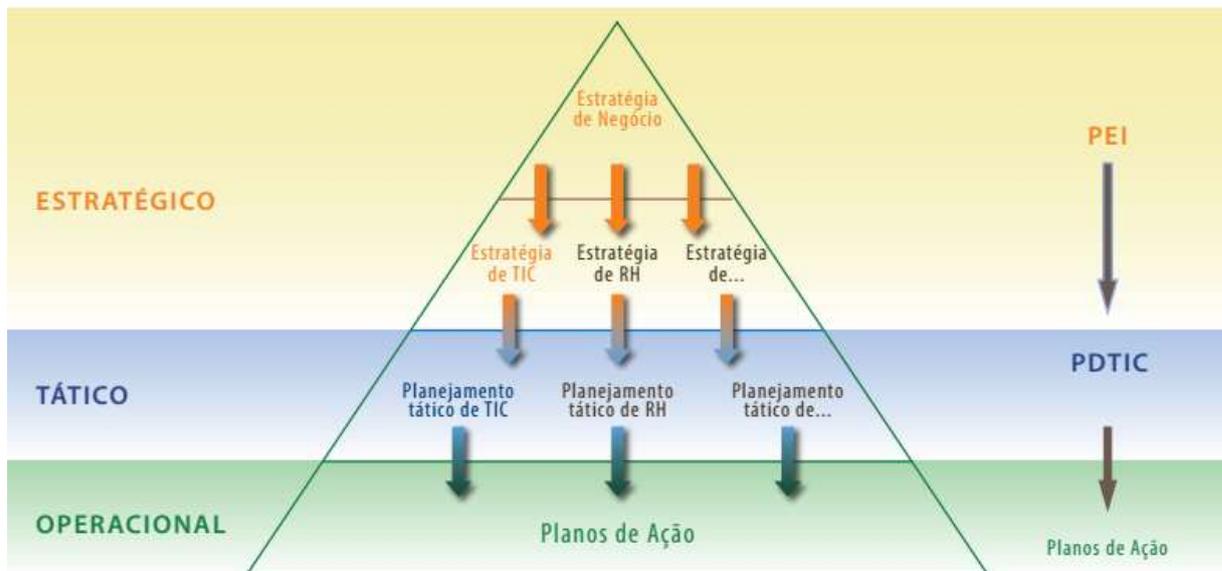


Figura 1 - Níveis de planejamento.

Com abrangência institucional, o presente PDTIC contemplará, no que diz respeito à TIC, as iniciativas e necessidades de todas as áreas da SECONT por um período de 2 (dois) anos, com início da vigência em janeiro de 2022 e mantendo atualizações anuais.

Embora a SECONT não tenha desenvolvido um **Plano Estratégico de Tecnologia de Informação e Comunicação (PETIC)**, nada impede que as diretrizes e metas necessárias ao PDTIC sejam obtidas diretamente do seu **Plano Estratégico Institucional (PEI)**, publicado para o quadriênio 2019-2022.



3. METODOLOGIA APLICADA.

A metodologia utilizada para a elaboração deste projeto foi o Guia de Elaboração de PDTIC do SISP, versão 2.0, desenvolvida pela **Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC)** vinculada ao **Ministério da Economia** (Medida Provisória 870/2019), que tem como base as melhores práticas de mercado com foco na Administração Pública, combinada com outras metodologias de planejamento e gestão.

O referido Guia indica que o PDTIC é um documento que passa por uma série de transformações ao longo de sua utilização: desde o momento em que é concebido, até o momento em que se encerra. Chamamos de **Ciclo de Vida do PDTIC** ou **Macroprocesso de PDTIC** a esse conjunto de transformações.

O ciclo de vida se inicia com a concepção do documento, ou seja, no processo de elaboração. Após concebido, o documento deverá ser acompanhado ao longo de sua validade, realizando-se o monitoramento e a avaliação adequados, o que pode refletir em sua revisão.

Com base nesse entendimento, a figura a seguir apresenta o Ciclo de Vida do PDTIC, ilustrando os processos de **Elaboração** e de **Acompanhamento**. Cada um desses processos será detalhado posteriormente.

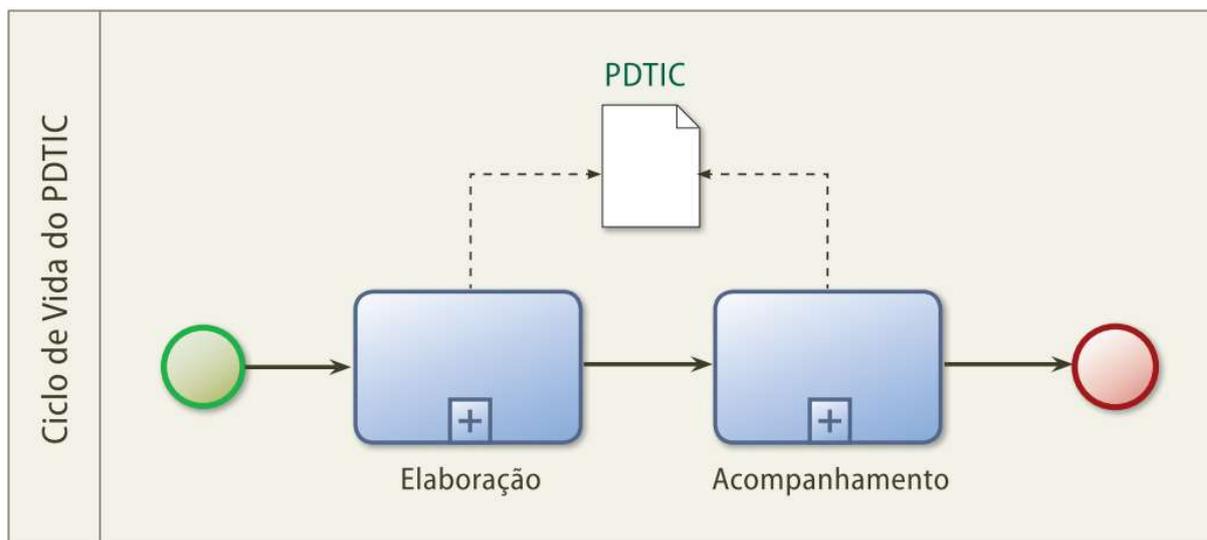


Figura 2 - Ciclo de vida do PDTIC.

3.1. Papéis do Ciclo de Vida do PDTIC.

As atividades que devem ser executadas para se elaborar e acompanhar o PDTIC são realizadas por pessoas ou grupos, aqui referenciados como **papéis**. Os papéis descrevem os atores envolvidos nos processos, os quais têm a responsabilidade de executar alguma atividade durante a elaboração ou o acompanhamento do PDTIC. Um papel possui um conjunto de atribuições e/ou responsabilidades sobre as atividades do processo. Ou seja, representam as funções a serem desempenhadas pelos profissionais envolvidos.



São três os principais papéis envolvidos nos processos de elaboração e acompanhamento do PDTIC da SECONT:

- O **Secretário de Controle e Transparência**, que deverá prover recursos, tomar as decisões mais importantes, definir premissas e diretrizes gerais, aprovar e publicar o PDTIC, formalizando-o.
- O **Comitê de TIC** da SECONT, que é formado por representantes das áreas finalísticas e da TIC e tem a prerrogativa de dirigir o alinhamento das ações e dos investimentos para o alcance dos objetivos estratégicos da organização, bem como priorizá-los, além de avaliar os resultados do desempenho da TIC.
- A **Equipe de Elaboração do PDTIC**, responsável por efetuar operacionalmente as atividades necessárias para elaboração e acompanhamento do PDTIC.

3.2. Processo de Elaboração do PDTIC.

Uma vez compreendidos os principais papéis envolvidos no ciclo de vida do PDTIC, temos que o processo de **Elaboração** se divide em três fases ou subprocessos, conforme observamos na figura abaixo:

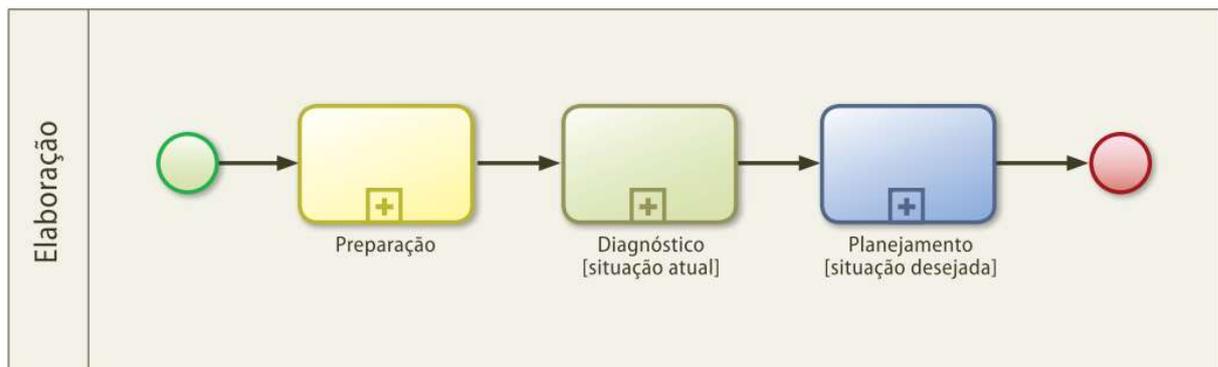


Figura 3 - Elaboração do PDTIC.

3.2.1. Preparação.

O primeiro subprocesso da elaboração do PDTIC foi a **PREPARAÇÃO**, na qual foram realizadas as tarefas necessárias para a organização do projeto de elaboração do PDTI, que resultou, como produto principal, na criação do **Plano de Trabalho** do projeto.

As atividades realizadas neste subprocesso foram:

- Definição da abrangência e período do PDTIC.
- Definição da Equipe de Elaboração do PDTIC.
- Descrição da metodologia de elaboração.
- Consolidação dos documentos de referência.
- Identificação das estratégias institucionais da SECONT.
- Identificação dos princípios e diretrizes de TIC.
- Elaboração do Plano de Trabalho do PDTIC.



3.2.2. Diagnóstico.

Após o subprocesso de Preparação, na qual foram organizadas as principais atividades do projeto de elaboração do PDTIC, iniciou-se o 2º subprocesso: o **DIAGNÓSTICO**.

Este subprocesso se caracterizou por buscar compreender a situação atual da TIC na SECONT para, em consonância com esse quadro, identificar as necessidades (problemas ou oportunidades) que se esperava resolver.

As atividades realizadas neste subprocesso foram:

- a. Análise do referencial estratégico de TIC da SECONT.
- b. Análise da organização da TIC na SECONT.
- c. Feita a Análise SWOT da TIC.
- d. Estimada a capacidade da execução da TIC.
- e. Planejado o levantamento das necessidades.
- f. Identificadas as necessidades de Informação.
- g. Identificada as necessidades de serviços de TIC.
- h. Identificada as necessidades de infraestrutura de TIC.
- i. Identificada as necessidades de contratações de TIC.
- j. Identificada as necessidades de pessoal de TIC.
- k. Consolidado o inventário de necessidades.
- l. Alinhada as necessidades de TIC às estratégias da SECONT.
- m. Aprovado o inventário de necessidades.

3.2.3. Planejamento.

Após o subprocesso de Diagnóstico, na qual foi analisada a situação atual da TIC na SECONT e identificadas e catalogadas as necessidades, iniciou-se o 3º e último subprocesso da Elaboração do PDTIC: o **PLANEJAMENTO**.

Este subprocesso foi caracterizado pelo planejamento do atendimento das necessidades, estabelecendo os planos e as ações adequadas para o alcance dos objetivos esperados. Para isto, contemplaram-se atividades relacionadas à priorização das necessidades e ao planejamento de metas e ações, abrangendo aspectos de pessoal, orçamento e riscos.

Neste subprocesso foi produzido um dos principais artefatos do processo de Elaboração do PDTIC, o **Plano de Metas e Ações**. Nele constam informações sobre os indicadores, os responsáveis, os prazos e recursos (humanos e orçamentários) a serem utilizados pelas ações.

Ao final deste subprocesso, a minuta do PDTIC foi consolidada pela Equipe de Elaboração do PDTIC, aprovada pelo Comitê de TIC e publicada pelo Secretário de Estado de Controle e Transparência. As atividades realizadas neste subprocesso foram:



- a. Atualização dos critérios de priorização.
- b. Priorização das necessidades inventariadas.
- c. Definição das metas e ações.
- d. Planejamento das ações de pessoal.
- e. Planejamento do orçamento das ações do PDTIC.
- f. Identificação dos fatores críticos de sucesso.
- g. Planejamento do gerenciamento de riscos.
- h. Consolidação da Minuta do PDTIC.
- i. Aprovação da Minuta do PDTIC.
- j. Publicação do PDTIC.

3.3. Processo de Acompanhamento do PDTIC.

O Processo de Acompanhamento do PDTIC consiste em auxiliar a gestão e a governança de TIC com foco na mensuração do desempenho da TIC da SECONT. Essa mensuração visa monitorar e avaliar a implementação das ações, o uso dos recursos e a entrega dos serviços, com o objetivo de atender às estratégias e aos objetivos do negócio.

Dessa forma, o processo de acompanhamento possibilita a adoção de procedimentos que orientem a atuação dos atores responsáveis pela execução do PDTIC, no sentido de maximizar a possibilidade de se alcançar as metas planejadas com maiores eficiência e eficácia.

A figura abaixo descreve o Processo de Acompanhamento do PDTIC da SECONT:

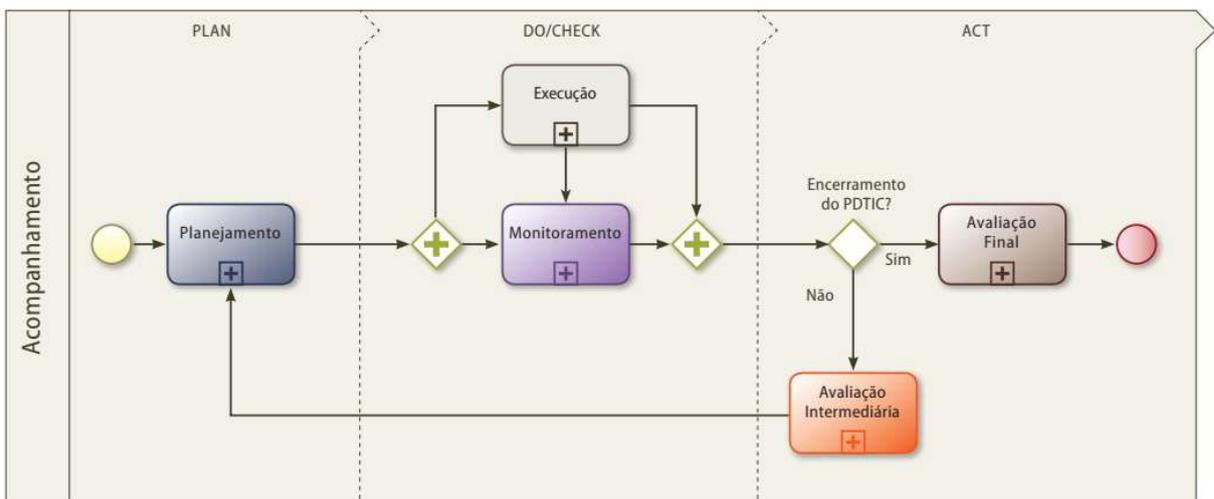


Figura 4 - Acompanhamento do PDTIC.

O subprocesso de **PLANEJAMENTO** envolve, em suma, identificar o que será objeto de monitoramento e/ou avaliação durante a execução do PDTIC e como se dará o acompanhamento. Portanto, nesse subprocesso, serão desenvolvidos os planos necessários para que isso ocorra.



O subprocesso de **EXECUÇÃO** depende diretamente da gestão dos projetos e portfólios derivados do Plano de Ações do PDTIC. Dessa forma, o acompanhamento do PDTIC focará nos aspectos de monitoramento e avaliação.

Os subprocessos **MONITORAMENTO** e Avaliação Intermediária se desenrolam durante a execução do PDTIC. O que distingue o monitoramento das avaliações intermediárias são os seus objetivos. O monitoramento verifica se o progresso das ações do PDTIC está evoluindo conforme o planejado, focando principalmente no processo, no esforço ou nas condições ambientais. As avaliações intermediárias, por sua vez, concentram-se nos resultados intermediários a serem alcançados ao longo da execução do PDTIC.

A **AVALIAÇÃO INTERMEDIÁRIA** pode ser considerada como uma atividade periódica, durante a execução do PDTIC, que tem o intuito de coletar informações a respeito de resultados intermediários dessa execução. Esses resultados, confrontados com as metas estabelecidas, possibilitam a identificação de possíveis desvios e subsidiam a tomada de decisões relacionadas à correção de rumos ou reavaliações dessas metas.

A **AVALIAÇÃO FINAL** é realizada no encerramento do PDTIC. Nesse momento, a equipe responsável pelo acompanhamento do PDTIC avalia se os resultados almejados, definidos durante o processo de Elaboração, foram efetivamente alcançados. Outrossim, apresenta ao Comitê de TIC recomendações decorrentes dos resultados obtidos.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.

Os seguintes documentos foram considerados e serviram de referência este PDTIC:

ESTRATÉGICOS E TÁTICOS
Planejamento Estratégico SECONT – 2019/2022.
Plano Diretor de TIC do Ministério da Justiça e Segurança Pública – 2021/2023.
Plano Diretor de TIC da CGU – 2019/2021.

Tabela 1 - Documentos estratégicos e táticos.

LEGAIS
Portaria SECONT número 003-R, de 12 de fevereiro de 2015.
Decreto estadual número 3774-R, de 28 de janeiro de 2015.
Lei complementar número 856, de 17 de maio de 2017.

Tabela 2 - Documentos legais.

TÉCNICOS
<i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL).</i>
<i>Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT).</i>
Guia de PDTIC do SISP, versão 2.0

Tabela 3 - Documentos técnicos.



5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES.

Ressalta-se abaixo, os princípios e diretrizes norteadores deste PDTIC:

PRINCÍPIOS
Integridade – Garantir que a Administração Pública não se desvie de seu objetivo precípua: entregar os resultados esperados pela população de forma adequada, imparcial e eficiente.
Ética – Garantir que a conduta dos servidores públicos seja idônea e consoante com o previsto no art. 37, caput, e § 4º, da Constituição Federal.
Efetividade – Garantir o alcance dos resultados esperados com qualidade e eficiência, sempre observando o alinhamento com a estratégia organizacional.
Economicidade – Escolher a melhor solução para os desafios do órgão sempre levando em consideração o menor custo.
Legalidade – Agir sempre de acordo com as leis e normas estaduais e federais, zelando pelo fiel cumprimento de suas determinações.
Transparência – Atuar de modo transparente, publicando as informações relevantes para todos interessados.

Tabela 4 - Princípios.

DIRETRIZES
Alinhar as contratações de soluções de TIC aos objetivos institucionais da SECONT e aos padrões de sistemas e infraestrutura existentes na Administração Pública Estadual.
Aprimorar continuamente a comunicação e integração da TIC com as áreas finalísticas.
Assegurar a padronização, integridade e segurança na manutenção da infraestrutura de TIC, respeitando os princípios de eficiência, planejamento e controle.
Assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços de TIC.
Buscar a excelência, inovação e criatividade nas áreas de atuação da Tecnologia da Informação e Comunicação, tais como sistemas de informação, infraestrutura de TIC, segurança da informação e gestão de TIC, baseadas nas melhores práticas do mercado.
Especificar bens e serviços de TIC de acordo com padrões consensuais de desempenho, disponibilidade e qualidades praticadas no mercado.
Garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações da SECONT, no âmbito da Segurança da Informação.
Garantir que as propostas orçamentárias de TIC sejam elaboradas com base em planejamento e alinhadas aos objetivos institucionais da SECONT.
Gerenciar processos, contratos e serviços de TIC eficientemente.
Incentivar a cooperação técnica e as parcerias com demais órgãos da Administração.
Observar as políticas, sistemas, padrões e normas dos programas de Governo Eletrônico.
Promover a tomada de decisões colegiadas no âmbito da TIC institucional.
Priorizar soluções livres e/ou de código aberto, sempre que estas atenderem às necessidades institucionais, observadas as questões de segurança, continuidade, viabilidade econômica e domínio tecnológico da equipe de suporte.
Zelar pela economia de recursos, materiais e conservação do patrimônio público.

Tabela 5 - Diretrizes.



6. ORGANIZAÇÃO DOS SETORES DE TIC DA SECONT.

A SECONT possui quatro unidades executoras de projetos de TIC, a **Coordenação de Tecnologia da Informação e Projetos Especiais**, a **Coordenação de Transparência e Prevenção à Corrupção**, o **Laboratório de Dados** e o setor de **Suporte Técnico**.

De forma geral, as coordenações citadas executam apenas projetos ligados as suas respectivas atividades fim. Já o setor de Suporte Técnico atua de forma mais ampla desenvolvendo e apoiando projetos de TIC solicitados por todos os setores da SECONT.

As coordenações de auditoria, em grande parte dos projetos de TIC que possuem, atuam como clientes do **Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo – PRODEST**, não desenvolvendo ou executando elas mesmas qualquer atividade operacional ou contratação de bens e serviços de TIC.

Pelo exposto, convencionou-se que somente os projetos com execução operacional da SECONT ou projetos de contratação de bens e serviços de TIC com ônus direto para o órgão seriam elegíveis para o portfólio deste PDTIC.

6.1. Organização do Setor de Suporte Técnico.

O setor de Suporte Técnico da SECONT está subordinado diretamente ao gabinete do Secretário de Estado de Controle e Transparência, ele foi criado pela **Portaria SECONT número 003-R**, de 12 de fevereiro de 2015. Suas atribuições são:

- a) Gerenciar e manter as redes de tecnologia da informação da SECONT.
- b) Disponibilizar a infraestrutura para a modelagem e administração de dados corporativos, documentos digitais, bancos de dados, senhas de acessos, distribuição física de dados na SECONT, bem como manter registros de documentação de softwares aplicativos e manuais de hardware.
- c) Prover o suporte técnico às unidades da SECONT nas diversas atividades e ações relacionadas à área de tecnologia da informação.
- d) Prover e manter a infraestrutura necessária para hospedar sistemas de informações corporativos destinados às atividades técnicas.
- e) Implantar e gerenciar a Intranet da SECONT.
- f) Recepcionar, organizar, armazenar e tratar adequadamente as informações de eventos e incidentes de segurança, determinando aos respectivos gestores as ações corretivas ou de contingência em cada caso.
- g) Efetuar a gestão tática e operacional dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da SECONT.
- h) Manter a infraestrutura remota da SECONT no DATACENTER do PRODEST e os serviços a ela associados.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria de Controle e Transparência

Setor de Suporte Técnico

- i) Relatar ao Secretário de Estado, para as devidas providências, as ocorrências, eventos e incidentes de segurança da informação, na forma de relatório detalhado e circunstanciado.
- j) Elaborar estudos técnicos relacionados à aquisição de bens e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- k) Apoiar os setores finalísticos da SECONT na análise de situações técnicas envolvendo equipamentos, estruturas, softwares e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, elaborando pareceres e manifestações em processos administrativos.
- l) Elaborar Termos de Referência e Projetos Básicos relacionados à aquisição de bens e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- m) Fiscalizar contratos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação mantidos pela SECONT.
- n) Apoiar a implantação de serviços corporativos de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- o) Apoiar a direção da SECONT na construção dos modelos de gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação através da elaboração de planos diretores e fornecendo subsídios para a construção do planejamento estratégico institucional.

A imagem abaixo descreve a posição do setor de Suporte Técnico na organização administrativa da SECONT:

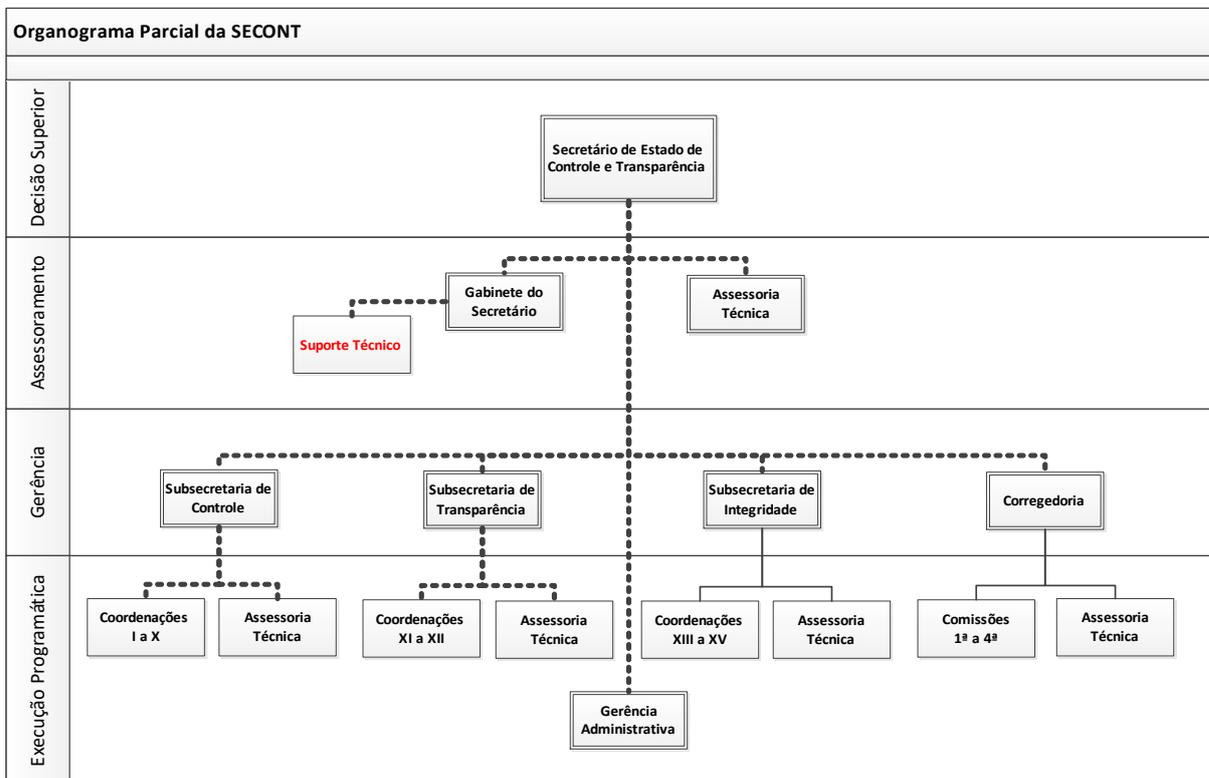


Figura 5 - Organograma parcial da SECONT.



7. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TIC.

MISSÃO	Prover e manter soluções tecnológicas com eficiência e segurança para sustentar as ações da SECONT.
VISÃO	Ser reconhecido como um setor essencial que apoia a SECONT no cumprimento da sua missão
VALORES	Transparência Ética Comprometimento Profissionalismo Conhecimento Qualidade Tempestividade Inovação Segurança

Figura 6 - Referencial estratégico de TIC.

7.1. Análise SWOT.

A expressão **SWOT** é uma abreviação das palavras em inglês *strengths*, *weaknesses*, *opportunities* e *threats*, que significam **forças**, **fraquezas**, **oportunidades** e **ameaças**, respectivamente. Trata-se de uma ferramenta utilizada para fazer análises de cenário ou ambiente, sendo usada como base para o planejamento e gestão de uma instituição.

Ao realizarmos uma Análise SWOT, temos duas grandes óticas:

- **Análise do ambiente interno:** quando fazemos a análise das Forças e Fraquezas, estamos falando de fatores internos e gerenciáveis. Ou seja, uma vez que a organização conheça quais são suas forças, ela pode trabalhar para manter e tornar estes pontos mais fortes a cada dia. E conhecendo as fraquezas, pode tomar as ações necessárias para corrigi-las ou evitá-las.
- **Análise do ambiente externo:** já as Oportunidades e Ameaças são fatores externos à organização e não há como manipulá-los diretamente. Mas nem por isto deve-se deixar de monitorá-los. Uma vez que a organização entenda quais são as oportunidades do ambiente em que está inserida, pode atuar proativamente para aproveitá-las. E conhecendo as principais ameaças do cenário em que se encontra, torna-se possível atuar para minimizar os riscos e impedir que estas ameaças afetem seus resultados.



Considerando as definições propostas e as divisões de atuação das três unidades executoras de projetos de TIC existentes na SECONT, utilizaremos a matriz definida na **Tabela 6** como a análise SWOT que norteará a gestão proposta por este PDTIC.

Torna-se importante ressaltar que a análise SWOT realizada toma como referência a atuação do setor de Suporte Técnico e suas interações com os demais setores da SECONT.

Ambiente Interno	FORÇAS (S) <ul style="list-style-type: none">▪ Dedicção, formação e disponibilidade da equipe de atendimento.▪ Ambiente operacional estável e bem gerenciado.▪ Disponibilidade de recursos financeiros para melhoria e ampliação dos serviços e equipamentos de TIC.▪ Apoio técnico do PRODEST na solução de problemas e nas definições dos serviços.▪ Disponibilidade de recursos técnicos no PRODEST para utilização nos projetos de TIC da SECONT.	FRAQUEZAS (W) <ul style="list-style-type: none">▪ A TIC é vista como um apêndice operacional e não como um ativo estratégico.▪ Baixo engajamento dos usuários nos processos de inovação.▪ Pouca compreensão dos processos de gestão de TIC por parte da alta direção e da equipe gerencial.▪ Pouco interesse em atualizações e inovações tecnológicas por parte dos usuários.▪ Pouca compreensão da importância dos processos de segurança da informação por parte dos usuários e da alta direção.▪ Processos operacionais não mapeados e não padronizados adequadamente.▪ Visão excessivamente reativa por parte da alta direção do órgão.
Ambiente Externo	OPORTUNIDADES (O) <ul style="list-style-type: none">▪ Possibilidade de absorção de novas tecnologias por parte da equipe de suporte em treinamentos presenciais e remotos.▪ Melhoria na qualificação dos atendentes através de pós-graduações específicas na área de atuação.▪ Possibilidade de parcerias com outros órgãos públicos para troca de informações e experiências.	AMEAÇAS (T) <ul style="list-style-type: none">▪ Contingenciamento de recursos financeiros destinados aos projetos de TIC planejados.▪ Perda de servidores qualificados atraídos por outras oportunidades de trabalho.▪ Mudanças nas estratégias e políticas governamentais com descontinuidade de projetos.▪ Vazamentos de informação, indisponibilidade de serviços provocado por <i>malwares</i> e ataques.▪ Indisponibilidade provocada por falhas na infraestrutura física e lógica do ambiente de trabalho.

Tabela 6 - Matriz SWOT do ambiente de TIC da SECONT.



7.2. Objetivos Estratégicos da TIC.

OETIC 01	FORNECER RECURSOS ADEQUADOS E COMPATÍVEIS COM AS FREQUENTES INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E AS CRESCENTES DEMANDAS DA SECONT. Busca assegurar uma infraestrutura adequada para que o setor de SUPORTE TÉCNICO cumpra sua missão de prover e manter soluções tecnológicas com eficiência e segurança para sustentar as ações da SECONT.
OETIC 02	ASSEGURAR A CONFIDENCIALIDADE, INTEGRIDADE, DISPONIBILIDADE E AUTENTICIDADE DOS DADOS E INFORMAÇÕES. Busca garantir que os dados e informações necessários estarão disponíveis de forma segura, íntegra e confiável.
OETIC 03	APRIMORAR A GOVERNANÇA DE TIC. Busca ampliar a maturidade em gestão e governança de TIC com o objetivo de garantir melhores resultados para a Administração.
OETIC 04	APOIAR OS SETORES FINALÍSTICOS DA SECONT NA IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS E CONTROLES QUE PERMITAM MELHORIAS EM SUAS ROTINAS INTERNAS. Busca auxiliar os setores da SECONT na implantação técnica e administrativas de soluções informatizadas que permitam melhorias nas suas atividades internas.
OETIC 05	ASSEGURAR DISPONIBILIDADE E CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC. Busca assegurar que todos os serviços e sistemas ofertados pelo Setor de SUPORTE TÉCNICO estejam sempre disponíveis para os usuários e, em caso de interrupção, possam ser restabelecidos conforme acordos de níveis de serviço adequados.

Tabela 7 - Objetivos estratégicos da TIC.

8. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO.

O presente Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, com seus princípios e diretrizes, está alinhado ao **Planejamento Estratégico 2019/2022** da SECONT, conforme os Objetivos Estratégicos (OE) abaixo:

OE 01	Promover Infraestrutura adequada ao desempenho das atividades.
OE 02	Fortalecer os mecanismos de estímulo à integridade funcional e responsabilização administrativa.
OE 03	Aperfeiçoar a legislação e os procedimentos internos.
OE 04	Estruturar os canais de comunicação institucional voltados para o público interno e externo da SECONT.
OE 05	Implementar ações de prevenção e combate à corrupção.

Tabela 8 - Objetivos estratégicos da SECONT.



O Planejamento Estratégico 2019/2022 da SECONT não identifica os Objetivos Estratégicos conforme descrito na **Tabela 8** acima, a identificação proposta foi feita como forma de organizar estes objetivos ao longo deste documento.

O Mapa Estratégico elaborado durante o Planejamento Estratégico da SECONT posiciona os Objetivos Estratégicos contemplados neste Plano Diretor em suas respectivas perspectivas.

Objetivos Estratégicos	
Perspectiva	Sociedade <ul style="list-style-type: none">• Aprimorar as ações de controle interno para o aperfeiçoamento da gestão pública do Executivo Estadual;• Fortalecer os mecanismos de estímulo à integridade funcional e responsabilização administrativa;• Ampliar e qualificar a participação do controle social, com instrumentos de transparência pública e parcerias com entidades fiscalizadoras de contas públicas;• Implementar ações de prevenção e combate à corrupção.
	Processos Internos <ul style="list-style-type: none">• Aperfeiçoar a legislação e os procedimentos internos.
	Pessoas e Aprendizado <ul style="list-style-type: none">• Implementar programa estruturado de capacitação e valorização de pessoal;• Melhorar a qualidade do relacionamento interpessoal da equipe de trabalho, estabelecendo um clima de coesão institucional
	Orçamento e Estrutura <ul style="list-style-type: none">• Promover infraestrutura adequada ao desempenho das atividades.

Figura 7 - Mapa estratégico da SECONT.



9. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.

As necessidades de TIC foram identificadas por meio de entrevistas realizadas pelo setor de SUPORTE TÉCNICO com todas as áreas da SECONT. Elas foram identificadas, organizadas, catalogadas e priorizadas seguindo a metodologia descrita no **APÊNDICE B**.

9.1. Necessidades Identificadas (*Portfólio*).

As tabelas a seguir descrevem as necessidades identificadas, os objetivos estratégicos institucionais e os objetivos estratégicos de TIC atendidos por cada necessidade descrita.

2022-2023			
#	Objetivo Estratégico	Objetivo TIC	Descrição
01	OE01	OETIC01	Adquirir e implantar a solução Microsoft 365 para construção de um ambiente colaborativo virtual.
02	OE01	OETIC05	Substituir todos os servidores no <i>backend</i> com o Windows 2012 pela versão mais atual.
03	OE 02	OETIC 02	Implantar um Sistema de Gestão da Segurança da Informação com suporte das soluções adquiridas pela SECONT.
04	OE01	OETIC04	Implantar um novo serviço para busca corporativa das informações do órgão.
05	OE 01	OETIC 03	Implantar uma nova solução de Service Desk que dê suporte a versão mais atual do ITIL.
06	OE 01	OETIC 01	Implantar uma solução para preenchimento da prestação de contas anual (INFOCI) e geração automática do XML para o TCE.
07	OE 01	OETIC 05	Implantar um sistema unificado de monitoria dos serviços de TIC utilizados pela SECONT, internamente e no PRODEST.
08	OE 03	OETIC 03	Mapear todos os processos operacionais do Setor de Suporte Técnico utilizando BPM.
09	OE 01	OETIC 01	Definir e implantar uma solução para acompanhamento de Oitivas e Audiências.
10	OE01	OETIC05	Elaborar e implantar o Plano de Recuperação de Desastres (DRP) da SECONT com foco em <i>cyberataques</i> .
11	OE01	OETIC01	Atualizar o serviço Arquivos SECONT e ampliar as funcionalidades e serviços remotos prestados.
12	OE01	OETIC04	Implantar uma solução de IA para detectar dados sensíveis nos relatórios da Ouvidoria Geral.
13	OE05	OETIC04	Implantar uma rede <i>blockchain</i> experimental para acompanhar contratos do FECC.
14	OE01	OETIC4	Implantar um painel de indicadores para a Coordenação de Harmonização do Controle Interno.

Tabela 9 - Necessidades identificadas.

Nota: A numeração (**coluna #**) da tabela acima não representa hierarquia ou precedência, apenas uma sequência.



10. PLANO DE METAS.

O plano de metas abaixo reflete a adequação das atividades executadas pelo setor de SUPORTE TÉCNICO para a manutenção dos Objetivos Estratégicos definidos no presente Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

OETIC 01 – OE 01	INDICADOR 01	ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DO MICROSOFT 365			
		Propósito:	Adquirir e implantar a solução Microsoft 365 para construção de um ambiente colaborativo virtual.		
		Fórmula:	Percentual de implantação.		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Implantado:	Metas		
0%	2022	2023			
	50%	50%			

Tabela 10 - Índice de implantação do Microsoft 365.

OETIC 05 – OE 01	INDICADOR 02	ÍNDICE DE SUBSTITUIÇÃO DOS HOSTS COM WINDOWS 2012			
		Propósito:	Substituir todos os servidores no <i>backend</i> com o Windows 2012 pela versão mais atual.		
		Fórmula:	Percentual de substituição.		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Substituído:	Metas		
0%	2022	2023			
	100%	-			

Tabela 10 - Índice de substituição dos hosts com Windows 2012.

OETIC 02 – OE 02	INDICADOR 03	ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DO SGSI			
		Propósito:	Implantar um Sistema de Gestão da Segurança da Informação com suporte das soluções adquiridas pela SECONT.		
		Fórmula:	Percentual de implantação.		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Implantado:	Metas		
0%	2022	2023			
	50%	50%			

Tabela 11 - Índice de implantação do SGSI.

OETIC 04 – OE 01	INDICADOR 04	ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DA BUSCA CORPORATIVA			
		Propósito:	Implantar um novo serviço para busca corporativa das informações do órgão.		
		Fórmula:	Percentual de implantação.		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Implantado:	Metas		
0%	2022	2023			
	-	100%			

Tabela 12 - Índice de implantação da busca corporativa.



OETIC 03 – OE 01	INDICADOR 05	ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DO NOVO SERVICE DESK			
		Propósito:	Implantar uma nova solução de Service Desk que dê suporte a versão mais atual do ITIL.		
		Fórmula:	Percentual de implantação.		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Implantado:	Metas		
		0%	2022	2023	
	50%	50%			

Tabela 13 - Índice de implantação do novo Service Desk.

OETIC 01 – OE 01	INDICADOR 06	ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE PARA O INFOCI			
		Propósito:	Implantar uma solução para preenchimento da prestação de contas anual (INFOCI) e geração automática do XML para o TCE.		
		Fórmula:	Percentual de implantação.		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Implantado:	Metas		
		0%	2022	2023	
	100%	0%			

Tabela 15 - Índice de ampliação do backup.

OETIC 05 – OE 01	INDICADOR 07	ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DA MONITORIA DOS SERVIÇOS DE TIC			
		Propósito:	Implantar um sistema unificado de monitoria dos serviços de TIC utilizados pela SECONT, internamente e no PRODEST.		
		Fórmula:	Percentual de implantação.		
		Periodicidade:	Mensal.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Implantado:	Metas		
		0%	2022	2023	
	50%	50%			

Tabela 16 - Índice de implantação da monitoria dos serviços de TIC.

OETIC 03 – OE 03	INDICADOR 08	ÍNDICE DE MAPEAMENTO DOS PROCESSOS			
		Propósito:	Mapear todos os processos operacionais do Setor de Suporte Técnico utilizando BPM.		
		Fórmula:	Percentual de mapeamento		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Mapeamento:	Metas		
		0%	2022	2023	
	50%	50%			

Tabela 17 - Índice de mapeamento dos processos.



OETIC 01 – OE 01	INDICADOR 09	ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DE OITIVAS			
		Propósito:	Definir e implantar uma solução para acompanhamento de Oitivas e Audiências.		
		Fórmula:	Percentual de implantação.		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Implantado:	Metas		
		0%	2022	2023	

Tabela 18 - Índice de implantação do sistema de acompanhamento de oitivas e audiências.

OETIC 05 – OE 01	INDICADOR 10	ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DO PLANO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES			
		Propósito:	Elaborar e implantar o Plano de Recuperação de Desastres (DRP) da SECONT com foco em <i>cyberataques</i> .		
		Fórmula:	Percentual de implantação.		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Implantado:	Metas		
		0%	2022	2023	

Tabela 19 - Índice de implantação do plano de recuperação de desastres.

OETIC 01 – OE 01	INDICADOR 11	ÍNDICE DE ATUALIZAÇÃO DO ARQUIVOS SECONT			
		Propósito:	Atualizar o serviço Arquivos SECONT e ampliar as funcionalidades e serviços remotos prestados.		
		Fórmula:	Percentual de atualização.		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Atualizado:	Metas		
		0%	2022	2023	

Tabela 20 - Índice de implantação da solução de desktop virtual.

OETIC 01 – OE 01	INDICADOR 12	ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE IA PARA A OUVIDORIA			
		Propósito:	Implantar uma solução de IA para detectar dados sensíveis nos relatórios da Ouvidoria Geral		
		Fórmula:	Percentual de implantação.		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Implantado:	Metas		
		0%	2022	2023	

Tabela 21 - Índice de implantação da solução de IA para a Ouvidoria.



OETIC 04 – OE 05	INDICADOR 13	ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DE UMA REDE BLACKCHAIN PARA O FECC			
		Propósito:	Implantar uma rede <i>blockchain</i> experimental para acompanhar contratos do FECC.		
		Fórmula:	Percentual de implantação.		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Implantado:	Metas		
		0%	2022	2023	

Tabela 22 - Índice de implantação de uma rede *blockchain* para acompanhar contratos do FECC.

OETIC 04 – OE 01	INDICADOR 14	ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DO PAINEL DE INDICADORES DA CHAC			
		Propósito:	Implantar um painel de indicadores para a Coordenação de Harmonização do Controle Interno.		
		Fórmula:	Percentual de implantação.		
		Periodicidade:	Anual.	Polaridade:	Quanto mais, melhor.
		Implantado:	Metas		
		0%	2022	2023	

Tabela 23 - Índice de implantação do painel de indicadores da CHAC.

11. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS.

O **Plano de Gestão de Pessoas** tem o objetivo de apresentar o panorama atual dos recursos humanos do setor de Suporte Técnico e, diante das necessidades relacionadas neste PDTIC, promover ações que permitam o aprimoramento dos ativos humanos, com vista ao desenvolvimento das competências necessárias ao cumprimento das metas propostas.

O modelo adotado pela SECONT para a gestão de sua infraestrutura tecnológica utiliza um analista de TI da PRODEST como gestor técnico do setor e dois analistas comissionados como atendentes operacionais.

Não há terceirização das atividades de atendimento ou das demais atividades técnicas relacionada a infraestrutura, sendo os contratos existentes restritos ao fornecimento de bens e serviços específicos tais como impressão e telefonia. Inicia-se no setor a prestação de serviços de desenvolvimento de softwares e manutenção de sistemas de pequeno porte, atividades mais complexas são delegadas ao PRODEST.

Os analistas atuam nos atendimentos de 1º nível (atendimento remoto) e 2º nível (atendimento presencial), bem como na monitoria e acompanhamento da infraestrutura. O gestor técnico atua no atendimento de 3º nível (implantação de soluções), no apoio técnico aos demais setores, no desenvolvimento de Termos de Referência e na gestão dos serviços de TIC existentes.



O cenário de atuação desta equipe é o seguinte:

PARÂMETROS	DESCRIÇÃO
Nº de atendentes:	02 atendentes e 01 gestor técnico
Total de usuários atendidos:	130
Locais de atendimento:	Edifício Aureliano Hoffman (SEDE)
Equipamentos atendidos:	70 desktops, 40 notebooks, 03 impressoras, 06 servidores físicos, 24 servidores virtuais, 04 switches, 01 roteador.
Níveis de serviço (SLA):	Atendimento: variando de 30 minutos a 04 horas de acordo com o perfil do usuário. Solução: não determinado.
Período de atendimento:	09h00min às 19h00min, de segunda a sexta.

Tabela 24 - Cenário de atuação da equipe técnica.

É importante observar que em virtude da ausência de cargos específicos de Tecnologia da Informação e Comunicação na SECONT, uma vez que Auditores de TI atuam especificamente na área fim, optou-se pela utilização de servidores cedidos e cargos comissionados na composição da equipe de atendimento, observando-se sempre o conhecimento, as habilidades e atitudes dos servidores do setor.

11.1. Plano de Capacitação.

O **Plano de Capacitação** descreve a estimativa de investimento em treinamentos com a finalidade de capacitar os profissionais do Suporte Técnico para melhor executar suas atividades. No que diz respeito especificamente às necessidades de capacitação em infraestrutura de TIC, percebeu-se que as plataformas de cursos online possuem toda a grade necessária para os objetivos deste PDTIC, além de oferecer um custo aceitável e facilidade de acesso.

A tabela a seguir lista os treinamentos pretendidos e seus respectivos valores estimados.

CURSO/TREINAMENTO	ALUNOS	CUSTO TOTAL
Windows Server 2019 – Instalação e Configuração.	3	R\$ 450,00
Windows Server 2019 – Administração.	3	R\$ 450,00
Segurança – ISO 27001 e 27002.	3	R\$ 450,00
Servidores Linux – Instalação e Configuração.	3	R\$ 450,00
Servidores Linux – Administração.	3	R\$ 450,00
Microsoft 365 – Administração	3	R\$ 600,00
Microsoft 365 – Segurança	3	R\$ 600,00
TOTAL		R\$ 3.450,00

Tabela 25 - Custo dos cursos e treinamentos propostos.



12. PLANO DE INVESTIMENTO E CUSTEIO.

O **Plano de Investimento e Custeio** traduz as estimativas de investimentos necessários na área de TIC para o cumprimento das metas e ações deste PDTIC. Ressalta-se, porém, que os valores apresentados são estimativas baseadas em análise de mercado, contratos vigentes na SECONT e em outros órgãos estaduais.

DESPESAS	INVESTIMENTO		CUSTEIO	
	2022	2023	2022	2023
Aquisição do Microsoft 365	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 75.000,00	R\$ 75.000,00
Solução para acompanhamento de oitivas e audiências	R\$ 30.000,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Treinamentos	R\$ 2.000,00	R\$ 1.450,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Contratações para a recuperação de desastres	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 9.000,00	R\$ 9.000,00
TOTAL	R\$ 32.000,00	R\$ 1.450,00	R\$ 84.000,00	R\$ 84.000,00

Tabela 26 - Previsão de despesas com investimento e custeio.

13. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS.

O **Plano de Gestão de Risco** identifica os principais riscos que podem resultar na inexecução total ou parcial deste PDTIC, impactando o alcance das metas e a realização do que foi previsto.

Todavia, o plano apresentado não ambiciona identificar, elaborar, estabelecer ou executar um gerenciamento de riscos nos moldes do que é proposto na ISO 31000 e 31010. Tampouco se busca a elaboração de uma análise de impacto no negócio conforme proposto pela ISO 22301.

A elaboração de uma análise ampla seguindo as práticas sugeridas pelas normas citadas demandaria tempo e recursos que não estão contemplados no esforço de construção do presente Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

13.1. Metodologia utilizada para a análise de risco.

Considerando que um risco pode ser definido através de duas variáveis, uma com relação à possibilidade de um evento ocorrer (**Probabilidade**) e outra com o nível de danos ou prejuízos resultantes deste evento (**Impacto**), optamos por criar uma matriz de probabilidade/impacto dos principais riscos identificados.

Utilizamos para isto, parcialmente, as seguintes ferramentas associadas ao processo de avaliação de riscos: **análise de modos de falha e controle; avaliação do risco ambiental; análise de cenários e análise de causa-raiz.**



13.2. Nomenclatura e classificação dos riscos.

Descrição da probabilidade de um risco ocorrer:

PROBABILIDADE	VALOR	DESCRIÇÃO
Baixa	1	Difícilmente vai acontecer.
Média	2	Ocasionalmente pode acontecer.
Alta	3	Grande possibilidade de acontecer.

Tabela 27 - Probabilidade dos riscos.

Descrição do impacto de um risco:

IMPACTO	VALOR	DESCRIÇÃO
Baixo	3	Efeito baixo.
Médio	6	Efeito moderado.
Alto	9	Efeito crítico.

Tabela 28 - Impacto dos riscos.

É possível multiplicar o valor da variável “**Probabilidade**” pelo valor da variável “**Impacto**” e obter um peso para o risco que se quer apurar. Desta forma, torna-se possível categorizar as ações que devem ser tomadas caso o risco venha a ocorrer. Utilizamos a seguinte valoração para classificar as ações a serem tomadas de acordo com o peso do risco:

PESO DO RISCO	CATEGORIA
1 a 3	Categoria 1: Ação corretiva é discricionária.
4 a 8	Categoria 2: Ação corretiva a ser tomada em momento adequado.
9 a 14	Categoria 3: Ação corretiva deve ter alta prioridade.
15 ou mais	Categoria 4: Ação imediata necessária.

Tabela 29 - Ações definidas de acordo com os riscos.

13.3. Planejamento de respostas aos riscos.

Após a classificação dos riscos, realizou-se o planejamento de respostas aos riscos de maior probabilidade e impacto, estabelecendo as estratégias para mitigar sua ocorrência, bem como as ações de contingência para redução do impacto no caso da ocorrência do risco.

Cabe esclarecer que as respostas aos riscos identificadas no presente PDTIC dependem dos recursos fornecidos ao Suporte Técnico pela direção da SECONT, bem como da plena compreensão dos gestores sobre a importância do planejamento tático para os objetivos estratégicos da SECONT.

As tabelas seguintes caracterizam os riscos mapeados e as respectivas ações de tratamento:



RISCO 01	DESCRIÇÃO:	FALTA DE PATROCÍNIO DA ALTA DIREÇÃO.		
	CONSEQUÊNCIAS:	<ul style="list-style-type: none">▪ O PDTIC não ser executado.▪ Execução de projetos não previstos no PDTIC.▪ Possibilidade de descontrole dos projetos.		
	PROBABILIDADE:	Média	IMPACTO:	Alto
	PESO:	18	CATEGORIA:	Ação imediata necessária.
	ESTRATÉGIA DE MITIGAÇÃO:	<ul style="list-style-type: none">▪ Empreender ações que demonstrem a importância do PDTIC para a SECONT e motivar a alta direção a apoiar a execução do PDTIC em sua plenitude.		
	AÇÕES DE CONTINGÊNCIA:	<ul style="list-style-type: none">▪ Institucionalizar a obrigatoriedade de execução do PDTIC através de normativo oficial do Secretário de Estado de Controle e Transparência.		

Tabela 30 - Tabela de descrição do Risco 01.

RISCO 02	DESCRIÇÃO:	EXECUÇÃO DE PROJETOS DE TIC NÃO PREVISTOS NESTE PDTIC.		
	CONSEQUÊNCIAS:	<ul style="list-style-type: none">▪ Não cumprimento de exigência legal ou norma interna.▪ Possibilidade de execução ineficiente dos projetos.▪ Possibilidade de descontrole dos projetos.		
	PROBABILIDADE:	Média	IMPACTO:	Médio
	PESO:	12	CATEGORIA:	Ação corretiva deve ter alta prioridade.
	ESTRATÉGIA DE MITIGAÇÃO:	<ul style="list-style-type: none">▪ Empreender ações que demonstrem a importância do PDTIC para a SECONT e motivar a alta direção a apoiar a execução do PDTIC.		
	AÇÕES DE CONTINGÊNCIA:	<ul style="list-style-type: none">▪ Cumprir rigorosamente o PDTIC revisando-o conforme o planejamento ou quando for necessário.▪ Dar ciência à alta direção dos projetos em execução que não estejam alinhados ao PDTIC.▪ Comunicar ao Conselho de Tecnologia sobre os projetos em execução que não estejam previstos no PDTIC.		

Tabela 31 - Tabela de descrição do Risco 02.

RISCO 03	DESCRIÇÃO:	DEFASAGEM TECNOLÓGICA FRENTE ÀS SOLUÇÕES DE MERCADO.		
	CONSEQUÊNCIAS:	<ul style="list-style-type: none">▪ Processos pouco eficientes e eficazes.▪ Problemas de compatibilidade com soluções externas, tanto dos demais órgãos públicos quanto da iniciativa privada.▪ Recursos inadequados para o desenvolvimento dos projetos.		
	PROBABILIDADE:	Baixa	IMPACTO:	Médio
	PESO:	6	CATEGORIA:	Ação corretiva a ser tomada em momento adequado.
	ESTRATÉGIA DE MITIGAÇÃO:	<ul style="list-style-type: none">▪ Manter acompanhamento constante das soluções de mercado.▪ Incluir a renovação sistemática da infraestrutura tecnológica do órgão no orçamento.		
	AÇÕES DE CONTINGÊNCIA:	<ul style="list-style-type: none">▪ Sensibilizar a alta direção da SECONT sobre a necessidade de renovação periódica da infraestrutura tecnológica do órgão.		

Tabela 32 - Tabela de descrição do Risco 03.



RISCO 04	DESCRIÇÃO:	FALTA DE PESSOAL ESPECIALIZADO NA SECONT PARA DESENVOLVIMENTO DOS PROJETOS DE TIC PLANEJADOS.		
	CONSEQUÊNCIAS:	<ul style="list-style-type: none">Inexecução dos projetos planejados.Ineficiência na execução dos projetos.		
	PROBABILIDADE:	Baixa	IMPACTO:	Médio
	PESO:	6	CATEGORIA:	Ação corretiva a ser tomada em momento adequado.
	ESTRATÉGIA DE MITIGAÇÃO:	<ul style="list-style-type: none">Avaliar a possibilidade de ampliação da equipe de acordo com o portfólio de projetos aprovados.Manter a equipe atual capacitada e motivada.		
	AÇÕES DE CONTINGÊNCIA:	<ul style="list-style-type: none">Priorizar o desenvolvimento dos projetos conforme o número de servidores disponível.		

Tabela 33 - Tabela de descrição do Risco 04.

RISCO 05	DESCRIÇÃO:	PERDA DE CONHECIMENTO DEVIDO À SAÍDA DE PESSOAL DO SUPORTE TÉCNICO.		
	CONSEQUÊNCIAS:	<ul style="list-style-type: none">O setor de Suporte Técnico não ter condições de cumprir sua missão institucional em função da ausência de pessoal qualificado.		
	PROBABILIDADE:	Baixa	IMPACTO:	Médio
	PESO:	6	CATEGORIA:	Ação corretiva a ser tomada em momento adequado.
	ESTRATÉGIA DE MITIGAÇÃO:	<ul style="list-style-type: none">Planejar antecipadamente a reposição de pessoal.Criar ambiente que favoreça a satisfação e a motivação do servidor para que ele queira permanecer nos quadros da SECONT.		
	AÇÕES DE CONTINGÊNCIA:	<ul style="list-style-type: none">Manter um banco de talentos para facilitar a reposição de pessoal, se necessário.		

Tabela 34 - Tabela de descrição do Risco 05.

RISCO 06	DESCRIÇÃO:	CONTINGENCIAMENTO DE ORÇAMENTO LIMITANDO A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E A EXECUÇÃO DO PDTIC.		
	CONSEQUÊNCIAS:	<ul style="list-style-type: none">Impossibilidade de execução dos projetos planejados.Defasagem tecnológica.		
	PROBABILIDADE:	Baixa	IMPACTO:	Médio
	PESO:	6	CATEGORIA:	Ação corretiva a ser tomada em momento adequado.
	ESTRATÉGIA DE MITIGAÇÃO:	<ul style="list-style-type: none">Manter contato periódico com a área administrativa da SECONT a fim de confirmar a disponibilidade dos recursos disponíveis para TIC.Trabalhar política e tecnicamente para obter recursos orçamentários específicos para TIC.		
	AÇÕES DE CONTINGÊNCIA:	<ul style="list-style-type: none">Reavaliação da prioridade das demandas de TIC.		

Tabela 35 - Tabela de descrição do Risco 06.



RISCO 07	DESCRIÇÃO:	INSUFICIÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS E/OU TECNOLÓGICOS PARA MONITORAR A EXECUÇÃO DO PDTIC.		
	CONSEQUÊNCIAS:	▪ Os projetos previstos no PDTIC não serem executados ou executados de forma ineficiente.		
	PROBABILIDADE:	Baixa	IMPACTO:	Alto
	PESO:	9	CATEGORIA:	Ação corretiva deve ter alta prioridade.
	ESTRATÉGIA DE MITIGAÇÃO:	▪ Elaborar plano de monitoramento do PDTIC prevendo pessoal e tecnologia adequados aos projetos. ▪ Buscar ferramentas que possam auxiliar no monitoramento do PDTIC.		
	AÇÕES DE CONTINGÊNCIA:	▪ Incluir a monitoria periódica do PDTIC nas reuniões gerenciais do órgão.		

Tabela 36 - Tabela de descrição do Risco 07.

RISCO 08	DESCRIÇÃO:	FATORES EXTERNOS NÃO GERENCIÁVEIS PELO SUPORTE TÉCNICO.		
	CONSEQUÊNCIAS:	▪ Indisponibilidade ou degradação dos serviços de TIC.		
	PROBABILIDADE:	Baixa	IMPACTO:	Alto
	PESO:	9	CATEGORIA:	Ação corretiva deve ter alta prioridade.
	ESTRATÉGIA DE MITIGAÇÃO:	▪ Mapear os riscos externos e dar ciência aos gestores envolvidos. ▪ Reforçar o monitoramento das estruturas técnicas externas.		
	AÇÕES DE CONTINGÊNCIA:	▪ Elaborar uma estratégia de recuperação de desastres com previsão de funcionamento de serviços essenciais.		

Tabela 37 - Tabela de descrição do Risco 08.

14. PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA DE TIC.

Os investimentos e despesas de custeio previstas para a infraestrutura tecnológica da SECONT no biênio 2022/2023 totalizam até o momento o montante de **R\$ 201.450,00** (*duzentos e um mil quatrocentos e cinquenta reais*), sendo possível a utilização de recursos do **Fundo Estadual de Combate à Corrupção** (Decreto 4.224-R/2018) para algumas aquisições.

Torna-se importante destacar que segundo o Art. 2º, § 2º, do Decreto 4.224-R de 13 de março de 2018, são consideradas atividades precípuas de combate à corrupção aquelas que envolvam **transparência, controle interno, ouvidoria, correição**, bem como aquelas decorrentes da aplicação da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Em sentido amplo, todas as atividades elencadas neste Plano Diretor são elegíveis para utilização do referido fundo, todavia, cada processo de aquisição de bens e serviços de TIC aqui referenciados devem oferecer justificativa e motivação própria.



15. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTIC.

Este PDTIC será avaliado anualmente conforme os indicadores de desempenho descritos no **Plano de Metas** e, se for o caso, atualizado. A implementação e o cumprimento deste PDTIC pela SECONT serão acompanhados pelo setor de Suporte Técnico, sendo monitorados e avaliados pelo Comitê de Tecnologia do órgão.

Atualizações no **Planejamento Estratégico da SECONT**, ajustes ou mudanças de diretrizes e planos governamentais, bem como a consolidação da proposta orçamentária anual de TIC para cada exercício são fatores que podem ocasionar a revisão extraordinária do PDTIC, a critério do Comitê de Tecnologia do órgão.

16. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO.

Os fatores levantados como críticos para o efetivo sucesso na execução e consequente obtenção dos resultados previstos neste PDTIC são:

- ✓ Participação ativa do Conselho de Tecnologia na discussão, análise das necessidades, priorização dos projetos, bem como avaliação e monitoramento do PDTIC.
- ✓ Apoio e compromisso da alta direção, dos gestores e demais servidores da SECONT com a execução do PDTIC.
- ✓ TODOS os projetos relacionados à TIC estarem alinhados ao PDTIC.
- ✓ Composição de um quadro de competências de TIC com as especialidades necessárias para atender às ações e aos projetos definidos no PDTIC.
- ✓ Disponibilidade de recursos humanos, orçamentários e financeiros para a execução das ações e dos projetos do PDTIC.

17. CONCLUSÃO.

Este **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação** estabelece orientações táticas e operacionais de TIC para o biênio 2022-2023. Ele busca o alinhamento dos investimentos em TIC com as diretrizes previstas no Planejamento Estratégico da SECONT, o que certamente contribuirá para o alcance dos objetivos estratégicos do órgão.

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

Por fim, destaca-se que a implementação das ações previstas neste PDTIC importará a realização de despesas orçamentárias a serem utilizadas para a modernização da infraestrutura tecnológica, dos sistemas, dos processos de TIC e para a capacitação dos servidores nas novas tecnologias.



APÊNDICE A – TERMOS E ABREVIATURAS.

A seguir estão descritas algumas expressões, termos técnicos e abreviações utilizadas neste PDTIC.

TERMO	DESCRIÇÃO
COBIT	Sigla para “ <i>Control Objectives for Information and related Technology</i> ” é um <i>framework</i> de boas práticas criado pela ISACA (<i>Information Systems Audit and Control Association</i>) para a governança de Tecnologia da Informação (TI).
DATACENTER	DATACENTER ou Centro de Dados é um ambiente projetado para concentrar equipamentos de TIC, tais como: servidores, unidades de armazenamento, ativos de rede, etc.
Docker	É uma tecnologia de software que fornece contêineres, uma camada adicional virtualização que atua no mesmo nível do sistema operacional.
Governança de TIC	É um conjunto de práticas, padrões e relacionamentos estruturados, assumidos por executivos, gestores, técnicos e usuários de TIC de uma organização, com a finalidade de garantir controles efetivos, ampliar os processos de segurança, minimizar os riscos, ampliar o desempenho, otimizar a aplicação de recursos, reduzir os custos, suportar as melhores decisões e consequentemente alinhar TIC aos negócios.
ITIL	Sigla para “ <i>Information Technology Infrastructure Library</i> ”, que em português pode ser traduzido por Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.
Melhores práticas	Atividade ou processo reconhecidamente usado com sucesso por múltiplas organizações.
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.
Pentest	O PenTest, também conhecido como Teste de Intrusão, é um teste realizado em uma rede ou um sistema de computadores com o objetivo de descobrir vulnerabilidades no sistema.
Plano de Trabalho	É a descrição detalhada das etapas ou fases de um projeto ou serviço, segundo determinada metodologia, elaborado tendo em vista o(s) objetivo(s) a atingir.
Portfólio	É um conjunto, uma coleção de projetos escolhidos (ou, no nosso caso, priorizados).
SISP	Sistema de Administração de Recursos de TI.
SWOT	Acrônimo de “ <i>Strenghts, Weakness, Opportunities and Threats</i> ”. É uma técnica utilizada para fazer análise de cenário (ou análise de ambiente), sendo usada como base para gestão e planejamento estratégico.
TI	Tecnologia da Informação.
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação.
Ubuntu	Ubuntu é um sistema operacional de código aberto construído a partir do núcleo Linux.

Tabela 36 - Termos e abreviaturas.



APÊNDICE B – METODOLOGIA DE PRIORIZAÇÃO DAS NECESSIDADES.

1. O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO.

O **gerenciamento de portfólio** é um conjunto de processos de gestão inter-relacionados para facilitar a tomada de decisão. Ou seja, o gerenciamento de portfólio é realizado por meio de processos, utilizando conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas que recebem entradas e geram saídas (**Project Management Institute – PMI**).

Os modelos de gerenciamento de portfólio de projetos, ou melhor, os processos que estarão incluídos no modelo de gerenciamento de portfólio de projetos, devem ser plenamente entendidos pela organização a fim de escolher o mais adequado.

Na escolha de um modelo específico, características como realismo, capacidade, flexibilidade, facilidade na utilização e custo, precisam ser levadas em consideração.

De uma forma geral, os modelos são inicialmente estruturados como uma sistemática integrada. Após isto, a primeira etapa é a identificação ou proposta de novos projetos. Esses são categorizados e avaliados através de critérios.

Então eles são selecionados e priorizados de acordo com objetivos de negócio. Assim, compondo um portfólio que é otimizado através do balanceamento.

O modelo GPP (*Gerenciamento de Portfólio de Projetos*), ilustrado na **Figura 8**, é um exemplo de modelo de gerenciamento de portfólios.

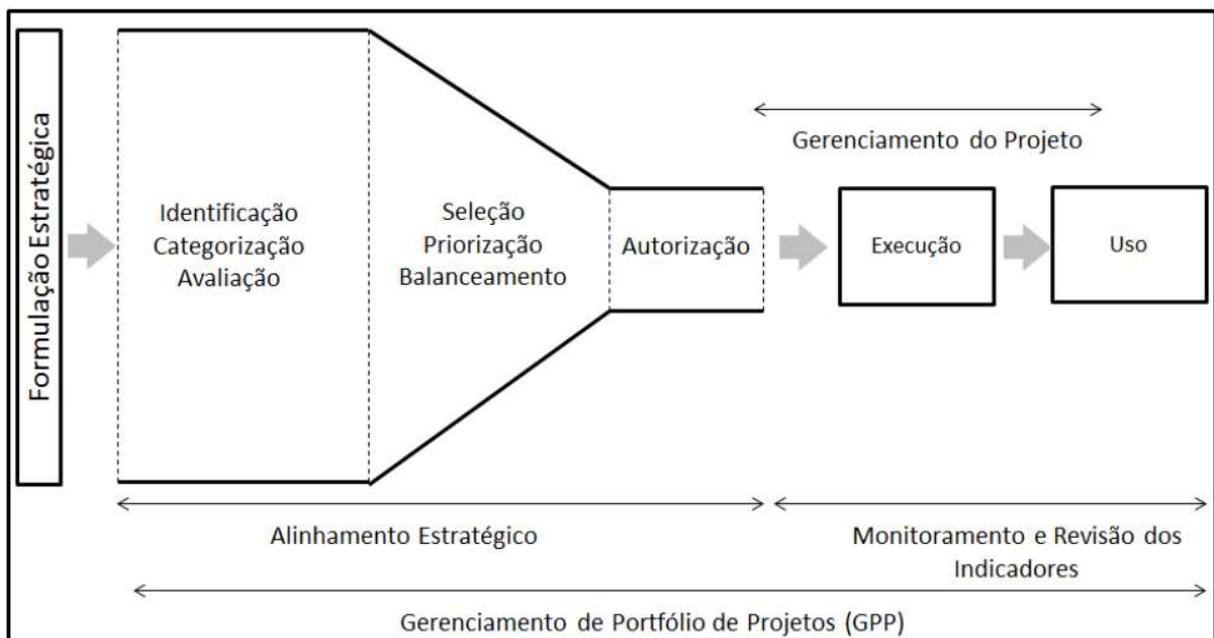


Figura 8 - Modelo GPP.



O propósito de um modelo de gerenciamento de portfólio é identificar os projetos que melhor atendem aos objetivos organizacionais.

Os modelos não têm a função de tomar decisões, mas de auxiliar os tomadores de decisão no gerenciamento do portfólio, sendo que a simplicidade ou complexidade dos processos de portfólio dependem muito da realidade incorporada ao modelo.

Como ilustrado na **Figura 9**, o PMI aponta o agrupamento dos processos de gerenciamento de portfólio em dois grupos interdependentes:

- Alinhamento.
- Monitoramento e controle.

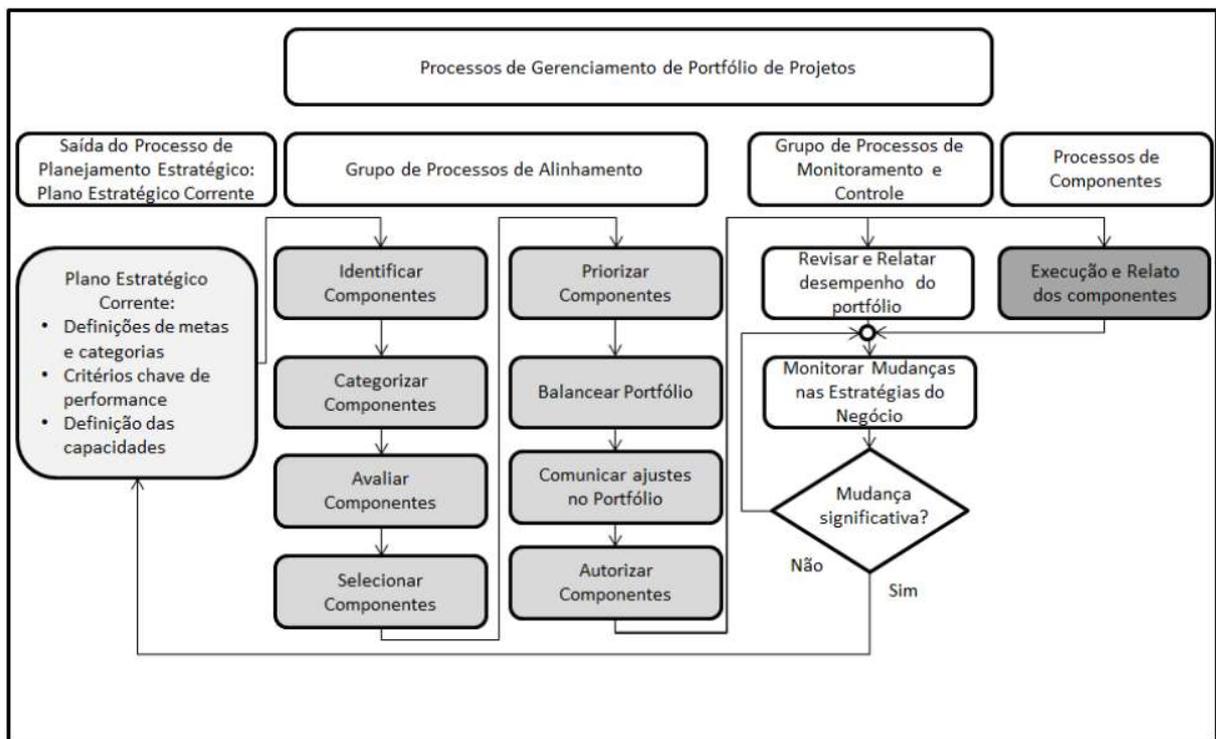


Figura 9 - Processos de gerenciamento de portfólio.

O grupo de processos de **alinhamento** é responsável por identificar o que será gerenciado no portfólio, separados em quais categorias. Contém também qual será a forma de avaliação e seleção dos componentes para inclusão ou não em um determinado portfólio.

O grupo de processos de **monitoramento e controle** é responsável pelo acompanhamento e revisão periódica dos indicadores de desempenho do portfólio e dos projetos para assegurar o alinhamento dos componentes do portfólio com os objetivos estratégicos da organização.

A **Tabela 37**, a seguir, apresenta a finalidade de cada processo dos grupos de processos de alinhamento e de monitoramento e controle.



PROCESSOS	DESCRIÇÃO
Identificação	A finalidade deste processo é criar uma lista atualizada, com informação suficiente sobre os componentes em andamento e sobre os novos componentes que serão gerenciados por meio do gerenciamento de portfólio.
Categorização	A finalidade deste processo é separar os componentes identificados em grupos relevantes de negócios aos quais um conjunto de filtros e critérios podem ser aplicados para avaliação, seleção, priorização e balanceamento.
Avaliação	A finalidade deste processo é avaliar os componentes de modo a dar subsídios à tomada de decisão dos processos de “seleção” e “priorização” apresentados a seguir.
Seleção	A finalidade deste processo é produzir uma lista reduzida de componentes com base nas recomendações do processo de avaliação.
Priorização	A finalidade deste processo é colocar os componentes em sequência de importância para cada categoria estratégica (inovação, redução de custos, crescimento, manutenção e operação), prazo de investimento (curto, médio ou longo prazo), perfil de risco x retorno e foco organizacional (exemplos: cliente, fornecedor, interno), de acordo com os critérios estabelecidos.
Balanceamento	A finalidade deste processo é criar um conjunto de componentes com o maior potencial de, coletivamente, apoiar as iniciativas estratégicas e atingir os objetivos estratégicos.
Autorização	A finalidade deste processo é de, formalmente, designar recursos humanos e financeiros requeridos para desenvolver os casos de negócios ou executar os componentes selecionados, assim como também comunicar as decisões do balanceamento.
Revisão e Informação	A finalidade deste processo é obter indicadores de performance, montar relatórios e divulgá-los, e revisar o portfólio com uma determinada frequência, para assegurar tanto o alinhamento estratégico da organização como a efetiva utilização de recursos.
Mudança Estratégica	A finalidade deste processo é tornar o processo de gerenciamento do portfólio apto a responder a alterações na estratégia.

Tabela 37 - Processos de avaliação e de monitoramento e controle.

1.1. Ferramentas e métodos de seleção de portfólios de projetos.

Metodologia pode ser definida como um conjunto de métodos, técnicas e ferramentas utilizadas para se alcançar determinado objetivo. Evidencia o que deve ser feito e sua respectiva forma de execução. Esta seção trará breves considerações sobre as ferramentas e métodos de seleção de portfólios de projetos baseado em conceitos e práticas já consagrados e utilizados por organizações de diversos portes, naturezas e segmentos.

1.1.1. Princípio de Pareto.

O **Princípio de Pareto** (também conhecido como **regra 80/20**, **lei dos poucos vitais** ou **princípio de escassez do fator**) afirma que, para muitos eventos, aproximadamente 80% dos efeitos vêm de 20% das causas.



O Princípio de Pareto tem várias aplicações em controle de qualidade de projetos. É a base do **diagrama de Pareto**, uma das ferramentas-chave usadas em técnicas de gestão da qualidade total e de *Seis Sigma*. O princípio de Pareto serve como linha de base para as análises **ABC** e **XYZ** em gerenciamento de tempo.

Na análise ABC exemplificada na figura abaixo, os itens são classificados como em Classe A, de maior importância, valor ou quantidade, correspondendo a 20% do total; em Classe B com importância, quantidade ou valor intermediário, correspondendo a 30% do total; e em Classe C de menor importância, valor ou quantidade, correspondendo a 50% do total.

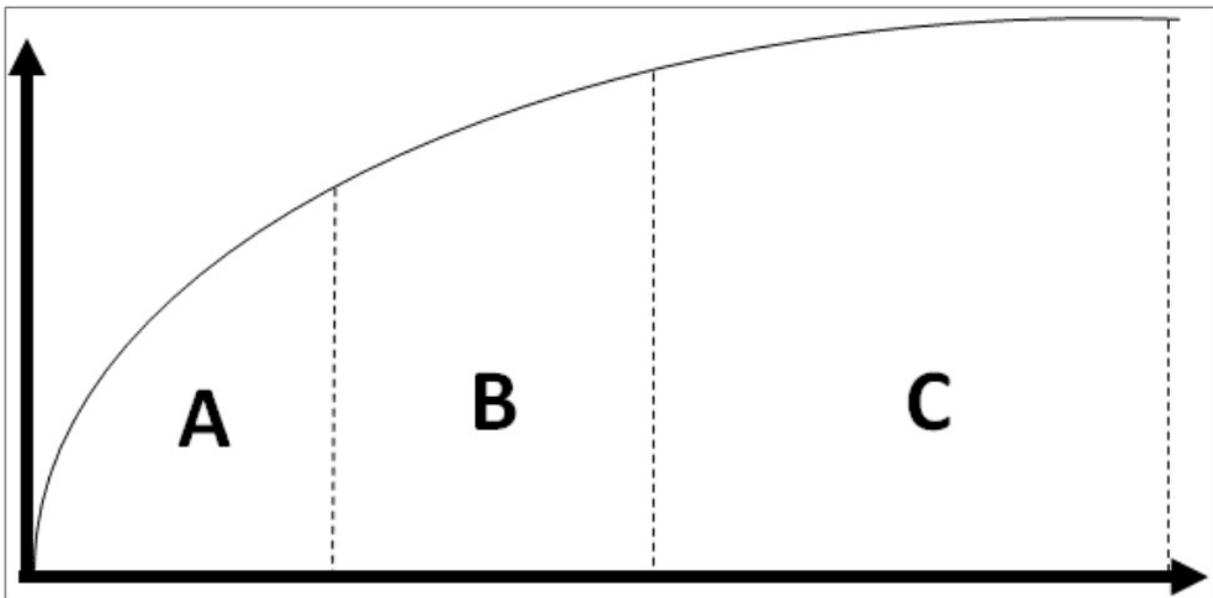


Figura 10 - Curva ABC.

1.1.2. Escala de Likert.

Um dos pontos centrais em pesquisas empíricas, em especial nas quantitativas organizacionais que investigam a Gestão pela Qualidade Total (GQT), é a elaboração de instrumentos de medição (questionários) a serem utilizados para a coleta e classificação de informações. Questionários objetivos baseados na **Escala de Likert** são bastante utilizados nestes tipos de pesquisa.

A Escala de Likert pode ser considerada um tipo de escala de resposta psicométrica, usada comumente em questionários, sendo mais usada em pesquisas de opinião. Ao responderem questionários baseados nesta escala, os respondentes especificam seu nível de concordância com uma determinada afirmação.

Em geral são utilizadas, na Escala de Likert, três, quatro ou cinco categorias ordinais. A **Tabela 38** apresenta a escala e as categorias para cada uma das três opções.



NÚMERO DE CATEGORIAS	ESCALA	DESCRIÇÃO DAS CATEGORIAS
Três	5	Alto
	3	Médio
	1	Baixo
Quatro	3	Muito importante
	2	Importante
	1	Pouco importante
	0	Nada importante
Cinco	5	Muito alto
	4	Alto
	3	Médio
	2	Baixo
	1	Muito baixo

Tabela 38 - Categorias ordinais da escala Likert.

1.2. Conclusão do referencial teórico.

O referencial teórico sobre o gerenciamento de portfólio apresentado é baseado em conceitos e práticas já consagrados e utilizados por organizações de diversos portes, naturezas e segmentos.

Um ponto de atenção é a necessidade de se adaptar os modelos e ferramentas de gerenciamento de portfólio disponíveis às necessidades e ao porte da SECONT, bem como aos tipos de projeto desenvolvidos. Em suma, o referencial teórico deste PDTIC foi utilizado para embasar teoricamente o levantamento dos projetos estratégicos, sua classificação e priorização.

2. DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO.

2.1. Levantamento dos projetos.

Para identificar os projetos elencados no presente PDTIC utilizou-se como premissa o levantamento presencial de demandas realizado pelo Suporte Técnico nas áreas finalísticas da SECONT. Este documento dividia o inventário em demandas com custo e sem custo, totalizando **14 (quatorze)** itens no inventário.

2.2. Adequação ao planejamento estratégico.

O próximo passo consistiu em identificar o alinhamento de cada item do inventário com o planejamento estratégico da SECONT.



Utilizando-se a Escala de Likert com **cinco** categorias (*Muito Alto, Alto, Médio, Baixo e Muito Baixo*) foram atribuídas notas ao alinhamento de cada item com os objetivos estratégicos da SECONT. Os itens sem vinculação com os objetivos estratégicos foram classificados como “**não alinhados**” e receberam pontuação **0**.

A tabela abaixo demonstra a classificação dos itens analisados:

#	ITEM DO INVENTÁRIO	CLASSIFICAÇÃO	PONTUAÇÃO
01	Adquirir e implantar a solução Microsoft 365 para construção de um ambiente colaborativo virtual.	Muito alto	5
02	Substituir todos os servidores no <i>backend</i> com o Windows 2012 pela versão mais atual.	Muito alto	5
03	Implantar um Sistema de Gestão da Segurança da Informação com suporte das soluções adquiridas pela SECONT.	Muito alto	5
04	Elaborar e implantar o Plano de Recuperação de Desastres (DRP) da SECONT com foco em <i>cyberataques</i> .	Muito alto	5
05	Implantar uma solução para preenchimento da prestação de contas (INFOCI) com geração de XML para o TCE.	Alto	4
06	Implantar uma solução de IA para detectar dados sensíveis nos relatórios da Ouvidoria Geral.	Alto	4
07	Implantar um painel de indicadores para a Coordenação de Harmonização do Controle Interno.	Alto	4
08	Implantar uma nova solução de Service Desk que dê suporte a versão mais atual do ITIL.	Médio	3
09	Definir e implantar uma solução para acompanhamento de Oitivas e Audiências.	Médio	3
10	Implantar um sistema unificado de monitoria dos serviços de TIC utilizados pela SECONT, internamente e no PRODEST.	Médio	3
11	Atualizar o serviço Arquivos SECONT e ampliar as funcionalidades e serviços remotos prestados.	Médio	3
12	Implantar um novo serviço para busca corporativa das informações do órgão.	Baixo	2
13	Implantar uma rede <i>blockchain</i> experimental para acompanhar contratos do FECC.	Baixo	2
14	Mapear todos os processos operacionais do Setor de Suporte Técnico utilizando BPM.	Baixo	2

Tabela 39 - Classificação dos itens do inventário de demandas.

2.3. Priorização dos projetos.

A finalidade do processo de priorização é colocar os projetos em sequência de importância de acordo com critérios estabelecidos. Para o desenvolvimento deste processo, inicialmente foram definidos os critérios de priorização baseados no nível de informação obtido de cada projeto.



Todos os aspectos mencionados, bem como seus respectivos processos de construção, serão detalhados nas seções seguintes.

2.3.1. Definição dos critérios de priorização.

Definiu-se que os critérios de priorização do portfólio da SECONT estariam alinhados a dois objetivos do gerenciamento de portfólio identificados nas organizações: **maximização de valor**, isto é, alocar recursos para maximizar o valor do portfólio em termos de algum objetivo organizacional, e **balanceamento de projetos**.

Os critérios e parâmetros de priorização dos projetos foram definidos com base nos objetivos institucionais da SECONT. Eles foram desenvolvidos de modo a reduzir a subjetividade das análises e retornar os melhores resultados possíveis. Para isto, foram divididos em dois grupos:

- **Critérios de agregação de valor:** critérios que visam avaliar o benefício que o projeto proporcionará à SECONT.
- **Critérios de balanceamento:** critérios que visam medir o grau de dificuldade de implantação do projeto. Exemplo: prazo ou desembolso associado ao projeto.

2.3.2. Critérios de agregação de valor.

1	Qual o impacto do Projeto nos indicadores do PDTIC?	6	O Projeto melhora o acesso ou a qualidade da atividade fim da área demandante?
2	O Projeto aumenta o conhecimento, competência das pessoas?	7	O Projeto melhora os elementos tangíveis das atividades meio?
3	O Projeto auxilia a divulgação da identidade corporativa da SECONT?	8	O Projeto impacta na reputação da SECONT (controle, transparência, etc.)?
4	O Projeto auxilia a reduzir despesas ou custos?	9	Qual o impacto do Projeto no desenvolvimento corporativo da SECONT?
5	Qual o impacto do Projeto na inclusão digital dos servidores da SECONT?	10	Qual o impacto do Projeto na integração dos processos e pessoas na SECONT?

Tabela 40 - Critérios de agregação de valor.

2.3.3. Critérios de balanceamento.

Prazo de Conclusão	Maior que 02 anos
	Menor ou igual a 02 anos e maior que 01 ano
	Menor que 01 ano
Incerteza do Escopo	Maior que 15
	Entre 06 e 15
	Menor que 06

Tabela 41 - Critérios de balanceamento.



2.3.4. Incerteza do escopo.

O critério “**Incerteza do Escopo**” tem o objetivo de avaliar quanto do escopo do projeto é de domínio da SECONT, neste caso entendida como seus servidores, a equipe do projeto e o gerente do projeto. Para a definição das faixas desse critério, foi utilizado o modelo de *McFarlan*, com algumas adaptações.

A avaliação dos critérios de incerteza do escopo foi realizada por meio de uma sequência de perguntas para a determinação das respectivas notas:

- Existe pleno **ENTENDIMENTO** do escopo do projeto?
- Existe uma lista prévia das **ENTREGAS/PRODUTOS** a serem gerados no projeto?
- As **ETAPAS/FASES** do projeto são conhecidas?
- As **ENTREGAS/PRODUTOS** que **NÃO** serão geradas pelo projeto são conhecidas?

A cada possível resposta a determinada pergunta foi atribuída a nota 05 (cinco), 03 (três) ou 01 (um), dependendo do impacto que ela representa no conhecimento do escopo do projeto. Para as respostas que indicam melhor conhecimento do escopo foi atribuída a nota 05 (cinco), enquanto para as que indicam menor conhecimento do escopo foi atribuída a nota 01 (um).

A **Tabela 42** sintetiza as respostas e respectivas notas para cada pergunta avaliadora do critério “Incerteza do Escopo”.

PERGUNTAS	NOTAS		
	1	3	5
Existe pleno ENTENDIMENTO do escopo do projeto?	Existe uma especificação técnica da principal ENTREGA/PRODUTO do projeto.	Existe uma declaração básica de requisitos da principal ENTREGA/PRODUTO do projeto.	Existe uma declaração básica da principal ENTREGA/PRODUTO do projeto.
Existe uma lista prévia das ENTREGAS/PRODUTOS do projeto?	Existe uma lista detalhada das ENTREGAS/PRODUTOS e suas especificações técnicas.	Existe uma lista detalhada das ENTREGAS/PRODUTOS do projeto.	Não existe uma lista detalhada das ENTREGAS/PRODUTOS do projeto.
As ETAPAS/FASES do projeto são conhecidas?	Existe um cronograma detalhado das ETAPAS/FASES do projeto.	Existe um macro cronograma com as ETAPAS/FASES do projeto.	Não existe um detalhamento das ETAPAS / FASES do projeto para gerar seus produtos
As ENTREGAS/PRODUTOS que NÃO serão gerados pelo projeto são conhecidas?	Existe uma lista detalhada das ENTREGAS/PRODUTOS que NÃO serão gerados pelo projeto.	Existe uma lista das ENTREGAS/PRODUTOS que NÃO serão gerados pelo projeto.	Não existe uma lista das ENTREGAS/PRODUTOS que NÃO serão gerados pelo projeto.

Tabela 42 - Respostas e respectivas notas do critério “Incerteza do Escopo”.



A média das notas correspondentes às respostas destas perguntas resultou na nota final para o critério em análise.

2.3.5. Conclusão da priorização.

Na etapa de priorização primeiramente foram definidos os critérios, parâmetros e pesos para os projetos, de acordo com as características apresentadas por eles. Buscou-se, com isso, permitir a comparação de projetos classificados utilizando-se critérios apropriados às suas características. Ressalte-se que os critérios foram definidos com base nas informações disponíveis sobre os projetos.

Em seguida, os projetos foram submetidos à avaliação dos gestores das ações estratégicas às quais estavam associados, com base nos critérios definidos. As respostas registradas nessas avaliações orientaram a atividade seguinte, que consistiu no ordenamento dos projetos, de acordo com a nota final obtida por cada um.

Eis a ordenação obtida:

#	PROJETO	AGREGAÇÃO DE VALOR	BALANCEAMENTO	NOTA
01	Elaborar e implantar o Plano de Recuperação de Desastres (DRP) da SECONT com foco em <i>cyberataques</i> .	4,8	4,8	4,8
02	Substituir todos os servidores no <i>backend</i> com o Windows 2012 pela versão mais atual.	4,6	4,4	4,5
03	Implantar um Sistema de Gestão da Segurança da Informação com suporte das soluções adquiridas pela SECONT.	4,8	4,2	4,5
04	Adquirir e implantar a solução Microsoft 365 para construção de um ambiente colaborativo virtual.	4,8	4	4,4
05	Implantar solução para preenchimento do INFOCI com geração automática do XML para o TCE.	4,4	4,2	4,3
06	Implantar uma solução de IA para detectar dados sensíveis nos relatórios da Ouvidoria Geral.	4,4	4,2	4,3
07	Implantar um painel de indicadores para a Coordenação de Harmonização do Controle Interno.	4,8	3,8	4,3
08	Implantar uma nova solução de Service Desk que dê suporte a versão mais atual do ITIL.	4,2	4,2	4,2
09	Definir e implantar uma solução para acompanhamento de Oitivas e Audiências.	4,4	4	4,2

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Secretaria de Controle e Transparência

Setor de Suporte Técnico

#	PROJETO	AGREGAÇÃO DE VALOR	BALANCEAMENTO	NOTA
10	Implantar um sistema de monitoria dos serviços de TIC utilizados pela SECONT, internamente e no PRODEST.	4	4,2	4,1
11	Atualizar o serviço Arquivos SECONT e ampliar as funcionalidades e serviços remotos prestados.	4	4	4
12	Implantar um novo serviço para busca corporativa das informações armazenadas no órgão.	3,6	4	3,8
13	Implantar uma rede <i>blockchain</i> experimental para acompanhar contratos do FECC.	3,6	4	3,8
14	Mapear todos os processos operacionais do Setor de Suporte Técnico utilizando BPM.	3,4	4	3,7

Tabela 43 - Projetos ordenados.



APÊNDICE C – RESUMO DESCRITIVO DOS PROJETOS.

PROJETO	RESUMO
01. Adquirir e implantar a solução Microsoft 365 para construção de um ambiente colaborativo virtual.	Criação de um novo padrão de trabalho baseado no projeto “Escritório Virtual” da CGU. A ideia é fornecer recursos de colaboração e gestão de equipes ao mesmo tempo em que atualiza as ferramentas Office da SECONT.
02. Substituir todos os servidores no <i>backend</i> com o Windows 2012 pela versão mais atual.	Atualizar os sistemas operacionais Windows que sustentam alguns serviços do órgão, eles serão descontinuados em 2022.
03. Implantar um Sistema de Gestão da Segurança da Informação com suporte das soluções adquiridas pela SECONT.	Implantar o SGSI da SECONT com foco nos processos operacionais internos e nas atividades externas e remotas.
04. Elaborar e implantar o Plano de Recuperação de Desastres (DRP) da SECONT com foco em <i>cyberataques</i> .	Dotar a SECONT de um plano de recuperação de desastres capaz de restaurar os serviços do órgão no caso de <i>cyberataques</i> .
05. Implantar uma solução para preenchimento da prestação de contas anual (INFOCI) e geração automática do XML para o TCE.	Auxiliar o trabalho das UECIs no preenchimento da prestação de contas anual (INFOCI) e facilitar o envio de uma consolidação em XML para o TCE/ES.
06. Implantar uma solução de IA para detectar dados sensíveis nos relatórios da Ouvidoria Geral.	Utilizar <i>machine learning</i> para criar um serviço de reconhecimento automático de dados pessoais e dados pessoais sensíveis para a Ouvidoria.
07. Implantar um painel de indicadores para a Coordenação de Harmonização do Controle Interno.	Utilizar soluções livres para criar um painel de indicadores automatizados (<i>dashboard</i>) para as demandas da CHAC no Trello.
08. Implantar uma nova solução de Service Desk que dê suporte a versão mais atual do ITIL.	Implantar uma nova solução de atendimento para as solicitações de serviço ao Suporte Técnico, ampliar os recursos e funcionalidades da solução atual.
09. Definir e implantar uma solução para acompanhamento de Oitivas e Audiências.	Dotar as audiências e oitivas de recursos avançados de gravação, marcação e armazenamento dos vídeos.
10. Implantar um sistema de monitoria dos serviços de TIC utilizados pela SECONT, internamente e no PRODEST.	Criar recursos avançados para monitorar a qualidade dos serviços de TI utilizados pela SECONT.
11. Atualizar o serviço Arquivos SECONT e ampliar as funcionalidades e serviços remotos prestados.	Melhorar e ampliar o serviço “Arquivos SECONT”, utilizado pelas equipes externas e pelos servidores em teletrabalho.
12. Implantar um novo serviço para busca corporativa das informações armazenadas.	Melhorar e ampliar o serviço de busca corporativa da SECONT.
13. Implantar uma rede <i>blockchain</i> experimental para acompanhar contratos do FECC.	Projeto baseado na solução “TruBudget” do BNDES para gestão dos recursos do Fundo Amazônia.
14. Mapear todos os processos operacionais do Setor de Suporte Técnico utilizando BPM.	Documentar os processos de trabalho do setor de Suporte Técnico da SECONT.

ASSINATURAS (8)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

RODOLFO PEREIRA NETTO
FUNCAO GRATIFICADA - AGE/SECONT
ASSTEC - SECONT - GOVES
assinado em 08/02/2022 10:00:36 -03:00

HELMUT MUTIZ D AUVILA
CORREGEDOR GERAL DO ESTADO QCE-01
COGES - SECONT - GOVES
assinado em 08/02/2022 11:06:14 -03:00

ALEXANDRE DEL SANTO FALCÃO
SUBSECRETARIO ESTADO QCE-01
SUBINT - SECONT - GOVES
assinado em 08/02/2022 10:12:30 -03:00

EMERSON COUTO DE MOURA
ASSESSOR ESPECIAL NIVEL IV QCE-03
GABSEC - SECONT - GOVES
assinado em 08/02/2022 12:50:31 -03:00

EDMAR MOREIRA CAMATA
SECRETARIO DE ESTADO
SECONT - SECONT - GOVES
assinado em 08/02/2022 10:40:43 -03:00

MARCELO CAMPOS ANTUNES
SUBSECRETARIO ESTADO QCE-01
SUBCONT - SECONT - GOVES
assinado em 08/02/2022 13:10:37 -03:00

FABIANO DA ROCHA LOUZADA
AUDITOR DO ESTADO
ASSTEC SUBTRAN - SECONT - GOVES
assinado em 08/02/2022 18:03:04 -03:00

PATRICIA BRAVIM MELOTTI
GERENTE FG-GE
GTA - SECONT - GOVES
assinado em 08/02/2022 10:42:03 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 08/02/2022 18:03:05 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por RODOLFO PEREIRA NETTO (FUNCAO GRATIFICADA - AGE/SECONT - ASSTEC - SECONT - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2022-83M826>