



Prefeitura Municipal de Itapetininga
Secretaria de Administração e Planejamento

PDTI 2023-2024

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



PREFEITURA DE ITAPETININGA

PREFEITO

Jeferson Rodrigo Brun

SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

José Carlos Cezar Damião

COMISSÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Eder da Silva Costa

Hugo Leonardo Oliveira Pieruzzi

José Carlos Cezar Damião

Cristiano Reigota Pellegrinetti

André Luiz Montanari

Bruno Henrique Diniz Machado

Elton Shin-Iti Matsuhara

Santiago Felipe Galdino Costa

Yuri Gatti Gabriel

EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO DO PDTI

André Luiz Montanari

Bruno Henrique Diniz Machado

Elton Shin-Iti Matsuhara

Reginaldo Montanari

Santiago Felipe Galdino Costa

Yuri Gatti Gabriel

Histórico de revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
22/12/2022	1.0	Publicação	Equipe técnica de elaboração do PDTI

Índice

1. Introdução	6
2. Termos e Abreviações	7
3. Metodologia aplicada	8
4. Documentos de Referência	8
5. Princípios e Diretrizes	10
6. Estrutura Organizacional da Unidade de TI	10
6.1. Departamento de Tecnologia da Informação	11
6.2. Setor de Suporte e Manutenção	12
6.3. Inventário de recursos de TI	12
6.3.1. Soluções em software desenvolvidas, mantidas ou hospedadas pelo DTI	12
6.3.2. Soluções em software desenvolvidos por terceiros	13
7. Referencial Estratégico de TI	16
7.1. Missão	16
7.2. Visão	16
7.3. Valores	17
7.4. Objetivos Estratégicos de TI	17
7.4.1. Contribuição para a Organização	17
7.4.2. Excelência Operacional	17
7.4.3. Orientação para o usuário	18
7.4.4. Orientação Futura	18
7.5. Pontos fortes e fracos (análise SWOT)	19
8. Alinhamento com a Estratégia da Organização	20
9. Inventário de Necessidades	22
9.1. Critérios de priorização	22
9.2. Necessidades identificadas	23
9.2.1. N1 - Contratação de Sistema de Gestão Integrado	24
9.2.2. N2 - Contratar solução de computação e backup em nuvem	24
9.2.3. N3 - Aprimorar a disponibilidade do data center municipal	25
9.2.4. N4 - Capacitação dos servidores nos recursos de TI	25

9.2.5. N5 - Implantar serviços de controle e acompanhamento dos atendimentos de TI	26
9.2.6. N6 - Catalogar, gerenciar e monitorar os ativos de TI	26
9.2.7. N7 - Padronizar a solução de antivírus em todos os desktops, notebooks e servidores	27
9.2.8. N8 - Elaborar processo de gerenciamento de incidentes de TI	27
9.2.9. N9 - Site institucional da Prefeitura	27
9.2.10. N10 - Modernização e padronização de equipamentos da Secretaria de Educação	28
9.2.11. N11 - Implantar aplicativo de agendamento de consultas nas UBS e APS	28
9.2.12. N12 - Mapeamento e modelagem dos processos de trabalho da Prefeitura	29
9.2.13. N13 - Elevação do nível de maturidade dos processos de governança de TI	29
9.2.14. N14 - Aprimorar o processo de comunicação interno entre as áreas	29
10. Plano de Metas e de Ações	30
10.1. Indicadores de desempenho	30
10.2. Plano de metas	33
10.3. Plano de ações	37
11. Plano de Gestão de Riscos	44
12. Processo de Revisão do PDTI	48
13. Fatores Críticos de Sucesso	48
14. Conclusão	49

1. Introdução

Em consonância com disposto no artigo 182 da Constituição da República Federativa do Brasil, na Lei Federal nº. 10.257, de 10 de julho de 2001 e na Lei Orgânica do Município, em janeiro de 2007 foi publicada a Lei Complementar Nº 19, que instituiu o Plano Diretor do Município de Itapetininga que é o instrumento básico da política de desenvolvimento do Município e integra o processo de planejamento e é o instrumento com as diretrizes e as prioridades contidas do Plano Plurianual, na Lei de Diretrizes Orçamentárias e no Orçamento Anual do Município.

A Tecnologia da Informação - TI tem um papel decisivo na atuação das organizações públicas brasileiras. O foco principal da TI é a efetiva utilização dos recursos tecnológicos disponíveis como suporte à execução das atividades organizacionais, possibilitando que essas organizações atendam a crescente exigência por agilidade, flexibilidade, efetividade e inovação.

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

A Prefeitura de Itapetininga, através da Secretaria de Administração e Planejamento e do seu Departamento de Tecnologia vem desenvolvendo ações de modernização na área de tecnologia da informação que objetivam possibilitar:

- a prestação de serviços internos da Prefeitura com qualidade e eficiência;
- a prestação de serviços ao Cidadão de qualidade e eficiência;
- a integração dos sistemas em uso na Prefeitura Municipal;
- a capacitação dos Servidores do Departamento nos novos sistemas implantados.

Assim, o Departamento de Tecnologia da Informação alinhado a esses princípios e diretrizes buscando implantar maior eficiência e eficácia na disponibilização de serviços de TI no âmbito da Prefeitura, elaborou o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI da Prefeitura Municipal de Itapetininga para o biênio 2023-2024.

Este Plano Diretor de Tecnologia de Informação – PDTI é o instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos, abrangendo habilidades, competências, hardware, software, redes, sistemas de informações e infraestrutura para atender às necessidades de informação.

Dentre os objetivos que nortearam a elaboração do PDTI estão:

- Orientar a identificação das informações estratégicas, táticas e operacionais necessárias à Instituição;
- Definir os recursos necessários para a evolução das tecnologias da informação, da arquitetura, dos sistemas de informação e de conhecimento;
- Permitir a definição de projetos e de prioridades, o acompanhamento das ações e o controle dos investimentos.

Tendo como fatores motivacionais:

- Planejar e gerir os recursos e processos de Tecnologia da Informação da Prefeitura;
- Atender às exigências legais previstas para a área de TI da Administração Pública Municipal, bem como às determinações dos órgãos de controle;

- Atender às necessidades tecnológicas e de informação da Prefeitura;
- Otimizar o retorno dos investimentos na área de TI da Prefeitura;
- Fornecer uma visão completa do ambiente de Tecnologia da Informação da Prefeitura.

Por fim, tendo em vista que a Prefeitura de Itapetininga não possuía um Planejamento Estratégico Institucional como extensão o Plano Diretor do Município que possibilitasse alinhar às ações de TI e as diretrizes e necessidades de longo prazo, a elaboração deste PDTI, além de elencar os recursos de TI necessários para que a prefeitura alcance seus objetivos institucionais na área, norteou a elaboração deste plano com outras fontes e diretrizes, como a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação do Governo Federal e a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 - versão compilada - julho/2022.

2. Termos e Abreviações

TERMOS / ABREVIACÕES	
Sigla	Descrição
AEE	Atendimento Educacional Especializado
BI	<i>Business Intelligence</i>
BPA	Boletim de Produção Ambulatorial
CAPS AD	Centro de Atenção Psicossocial - Álcool e Drogas
CAPS IJ	Centro de Atenção Psicossocial Infante-Juvenil
COBIT	<i>Control Objectives for Information and Related Technologies</i>
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
DTI	Departamento de Tecnologia da Informação
GUT	Gravidade, Urgência e Tendência
ISSQN	Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
KPI	<i>Key Performance Indicator</i> - Indicador-chave de Desempenho
LDO	Lei de Diretrizes Orçamentárias
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
PCR	Pessoa em Circunstância de Rua
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PEC	Prontuário Eletrônico do Cidadão
PMI	Prefeitura Municipal de Itapetininga
PPA	Plano Plurianual
PPR	Programa de Participação nos Resultados
PSR	Pessoa em Situação de Rua
SAP	Secretaria de Administração e Planejamento
SEDU	Secretaria de Educação
SIAFIC	Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle

TERMOS / ABREVIACÕES	
Sigla	Descrição
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SNJ	Secretaria de Negócios Jurídicos e Patrimônio
SOS	Serviço de Obras Sociais
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
SVSA	Sistema de Vigilância SocioAssistencial
SWOT	<i>Strengths, Weakness, Opportunities and Threats</i> (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

3. Metodologia aplicada

Para a elaboração do PDTI 2023-2024 a Prefeitura Municipal de Itapetininga baseou suas ações no modelo proposto pelo Guia de Elaboração do PDTIC do SISP, versão 2.0, publicado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal.

A estratégia para a elaboração deste plano diretor também considerou a análise do histórico de demandas relacionadas à área de TI e a troca de informações com membros-chave de outras secretarias.

4. Documentos de Referência

Este PDTI foi desenvolvido a partir de normas e padrões, utilizando como referência o guia de elaboração do PDTIC do SISP, bem como os documentos indicados na tabela abaixo:

Documentos de referência		
Item	Referência	Descrição
DR1	Guia de PDTIC do SISP	Apresenta um modelo para apoiar os órgãos integrantes do SISP na elaboração do PDTIC.
DR2	Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)	Apostila – Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) – Escola Nacional de Administração Pública - 2014
DR3	Decreto nº 484, de 1º de janeiro de 2009	Estabelece as competências, atribuições e a organização estrutural das unidades administrativas da Secretaria de Administração e Planejamento
DR4	Lei Municipal nº 6755, de 17 de dezembro de 2021	Dispõe sobre o Plano Plurianual do município de Itapetininga para o período de 2022 a 2025

Documentos de referência		
Item	Referência	Descrição
DR5	Lei Complementar Nº 85 de 27/03/2015	Dispõe sobre a revisão e atualização do Plano Diretor do Município de Itapetininga e dá outras providências
DR6	Estratégia Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações 2014-2015	Estabelece metas de curto e médio prazo a serem cumpridas pelos órgãos do SISP, em diferentes perspectivas de atuação e propõe a mensuração objetiva de resultados por meio de indicadores. Incentiva e promove a troca de informações, experiências, conhecimento e desenvolvimento colaborativo entre os órgãos que compõem o sistema SISP
DR7	COBIT	<i>Control Objectives for Information and related Technology</i> . Guia de boas práticas, <i>Related Technology</i>) dirigido à gestão de tecnologia da informação.
DR8	ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i> . Conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação.
DR9	ISO 27000	Norma internacional que converge para o Sistema de Gestão de Segurança da Informação - SGSI.
DR10	Decreto Federal nº 10.540, de 5 de novembro de 2020	Dispõe sobre o padrão mínimo de qualidade do Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle - SIAFIC
DR11	Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD
DR12	Decreto nº 2.224, de 30 de julho de 2021	Regulamenta a política de proteção de dados pessoais no âmbito do Município de Itapetininga, bem como institui regras específicas complementares às normas gerais estabelecidas pela Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e dá outras providências
DR13	Portaria nº 426, de 21 de dezembro de 2022	Institui a Política de Segurança da Informação na Prefeitura do Município de Itapetininga
DR14	Lei complementar nº 206, de 16 de dezembro de 2022	Institui a Bonificação Salário por Programa de Participação - PPR nos Resultados no âmbito da administração direta, autarquias municipais e dá outras providências
DR15	Lei nº 14.133, de 1º de Abril de 2021	Nova lei de licitações e de contratos administrativos
DR16	Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021	Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
DR17	Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 - versão compilada - julho/2022	Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal

5. Princípios e Diretrizes

A elaboração deste PDTI segue as orientações do Departamento de Tecnologia da Informação, da Secretaria de Administração e Planejamento da Prefeitura Municipal de Itapetininga e das diretrizes, padrões, normas e orientações da Comissão de Tecnologia da Informação:

Princípios e Diretrizes	
Item	Descrição
PD1	Formular diretrizes para o desenvolvimento de Tecnologias de Informação para a PMI
PD2	Fomentar projetos de TIC visando melhorar a qualidade dos serviços da administração, otimizando os processos, tempo de resposta, acesso à informação e tomada de decisão
PD3	Aprimorar os sistemas de informação da Prefeitura
PD4	Gerenciar os processos, acessos e transações de TIC, garantindo performance e segurança
PD5	Evoluir a política de segurança e controle de acesso a sistemas de informação, através de auditoria, normas e processos;
PD6	Disseminar no âmbito das secretarias do município as normas que permitem a padronização dos serviços prestados pela TIC
PD7	Planejar e elaborar as contratações de soluções de TI de acordo com o PDTI

6. Estrutura Organizacional da Unidade de TI

A unidade de TI da Prefeitura Municipal de Itapetininga é de responsabilidade da Secretaria Municipal de Administração e Planejamento, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação (DTI), conforme o decreto nº 484, de 01 de janeiro de 2009.

O organograma abaixo demonstra a estrutura do DTI:



6.1. Departamento de Tecnologia da Informação

Unidade administrativa vinculada à Secretaria Municipal de Administração e Planejamento, responsável por viabilizar internamente a execução estratégica das políticas na área de TI, através da adequada gestão da estrutura e dos recursos disponíveis.

Suas atribuições são:

- Promover a aquisição e padronização de hardware conforme cronogramas e dotações previstas no orçamento municipal;
- Implementar a rede municipal de informações do Município, capilarizando a oferta dos recursos tecnológicos;
- Definir critérios de segurança lógica e física para o acesso à Rede de Informações, estabelecendo políticas de acesso à Internet através de programas de controle de acesso e políticas de segurança para as estações clientes e servidores;
- Definir, manter e coordenar todas as ações que envolvam cabeamento estruturado nas unidades administrativas da Prefeitura;
- Analisar a aquisição, locação e atualização dos equipamentos de informática e de softwares;
- Pesquisar e selecionar recursos de hardware de acordo com as reais necessidades;
- Promover a interligação em rede dos sistemas de processamento de dados;
- Planejar, orientar e coordenar as ações de desenvolvimento e gerenciamento de sistemas de informações no âmbito das Secretarias Municipais e órgãos equivalentes, observando as políticas e programas de tecnologia da informação da Prefeitura Municipal.
- Executar a implantação das políticas e programas de tecnologia da informação na área de desenvolvimento e gerenciamento de sistemas de informação;
- Definir, manter e coordenar todas as ações que envolvam aquisição, locação, atualização, manutenção e desenvolvimento de software e/ou sistemas de informações;
- Analisar as demandas em sistemas de informações das secretarias municipais, definindo prioridades, buscando e avaliando soluções no mercado e/ou providenciando o desenvolvimento, sempre de acordo com cronogramas e dotação orçamentária de cada secretaria;
- Analisar as demandas em sistemas de informações das secretarias municipais, definindo prioridades, buscando e avaliando soluções no mercado e/ou providenciando o desenvolvimento, sempre de acordo com cronogramas e dotação orçamentária de cada secretaria;
- Estabelecer padrões para desenvolvimento e aquisição de sistemas corporativos da Prefeitura Municipal.
- Administrar as bases de dados corporativas da Prefeitura Municipal;
- Promover a integração dos sistemas corporativos a serem desenvolvidos e sistemas de informações de terceiros;
- Estabelecer padrões de qualidade quanto à execução das atividades e à guarda de informações;
- Pesquisar e incentivar a adoção e disseminação de novas soluções que possam resultar em melhorias no desenvolvimento de sistemas e serviços prestados pelas secretarias municipais;
- Coordenar e propor treinamentos nas ferramentas de desenvolvimento de sistemas e gerenciamento de sistemas de terceiros a serem contratados pelo Município em conjunto com a Divisão de Gestão de Pessoas.

6.2. Setor de Suporte e Manutenção

Órgão administrativo vinculado ao Departamento de Tecnologia da Informação, responsável por garantir que os sistemas, equipamentos e serviços de TI estejam funcionando de maneira adequada e estejam disponíveis para os usuários quando necessário, maximizando a eficiência e produtividade da organização.

Suas atribuições são:

- Promover o suporte e o atendimento adequados aos usuários de TI;
- Promover a interligação em rede dos sistemas de processamento de dados;
- Realizar a manutenção periódica e preventiva dos equipamentos, a fim de manter a alta disponibilidade dos serviços e equipamentos;
- Diagnosticar falhas ou erros de sistema e fornecer soluções para restaurar a funcionalidade;
- Participar da implantação e manutenção de sistemas, bem como desenvolver trabalhos de montagem, simulação e testes de softwares;
- Instalar, configurar e manter atualizados os equipamentos de rede e segurança, sistemas operacionais e outros softwares básicos necessários ao funcionamento de serviços e soluções de TI;
- Manter atualizadas as versões de todos os softwares e de componentes dos serviços e soluções de TI, bem como gerenciar as respectivas licenças de uso e outros mecanismos que assegurem a recuperação da instalação dos equipamentos centrais da rede e dos respectivos serviços;
- Realizar a gestão do almoxarifado do DTI: enviar e receber os materiais; conferir e avaliar os materiais conforme as aquisições; controlar a entrada e saída dos produtos, materiais permanentes e insumos; solicitar a reposição de materiais; distribuir aos departamentos e setores; emitir relatórios de balancetes, mensais e anuais e inventários; cuidar da limpeza e organização do almoxarifado; organizar materiais.

6.3. Inventário de recursos de TI

6.3.1. Soluções em software desenvolvidas, mantidas ou hospedadas pelo DTI

ID	Software	Descrição
S1	Biblivre	Biblivre é um sistema de gerenciamento de bibliotecas open source, projetado para ser usado por bibliotecas públicas, escolares, universitárias e outras instituições que precisam gerenciar coleções de livros, documentos e outros materiais. O Biblivre oferece uma ampla gama de funcionalidades, incluindo catalogar e indexar os materiais da biblioteca, controlar o empréstimo de materiais, gerar relatórios e estatísticas, e oferecer acesso à informação através de uma interface de usuário amigável.
S2	Bookstack	BookStack é um sistema de gerenciamento de documentos baseado na web que permite criar, armazenar e organizar documentos em uma hierarquia de livros, capítulos e páginas. É uma ferramenta útil para organizar e compartilhar

ID	Software	Descrição
		documentos em equipes ou em ambientes de aprendizado. Utilizado na prefeitura como base de conhecimento.
S3	e-SUS PEC	O e-SUS PEC (Prontuário Eletrônico do Cidadão) é uma plataforma de tecnologia da informação do Ministério da Saúde para gerenciamento de informações em saúde pública. Ela integra informações de todos os níveis de atenção em saúde e promove a qualidade, a segurança e a integralidade da assistência à saúde, além de apoiar a implementação de programas e ações de saúde.
S4	SC-SUS	Sistema auxiliar que trabalha em conjunto com o e-SUS PEC fornecendo indicadores para ações da Secretaria de Saúde com foco no programa Previne Brasil.
S5	SVSA	Aplicação web desenvolvida pelo IFSP de Salto que automatiza as tarefas do dia a dia dos técnicos e gestores do serviço de assistência social do município. O SVSA implementa os serviços prescritos no Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Permite a coleta e análise dos dados das famílias e a consolidação das informações para a Vigilância SocioAssistencial.
S7	ASSISTIR	O sistema ASSISTIR foi desenvolvido pelo DTI para facilitar a busca e a troca de informações de pessoas em situação ou circunstância de rua (PSR ou PCR) entre os diversos órgãos que realizam atendimentos a este grupo de pessoas. É utilizado e mantido, em conjunto com o DTI, pelo CREAS, SOS, Casa RAIS, Consultório na rua, CAPS AD, CAPS II, Guarda Civil Municipal, Polícia Militar do Estado de SP, Hospital Municipal, Defensoria Pública e Ministério Público de SP.
S8	NovoSGA	O NovoSGA é um sistema de gestão de gerenciamento de fila que visa aumentar a eficiência e a qualidade do atendimento prestado por instituições públicas e privadas.
S9	SGCAP	Sistema de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública
S10	Semanário Oficial Eletrônico	Publicação de atos oficiais, balanços e relatórios institucionais, notícias e eventos disponibilizado gratuitamente na internet.
S11	Sistema de Gestão de Tributos - ICMS	Sistema desenvolvido pelo DTI em conjunto com o Setor de Fiscalização de Transferências Constitucionais que auxilia no gerenciamento da DIPAM-B e do Valor Adicionado.

6.3.2. Soluções em software desenvolvidos por terceiros

ID	Software	Descrição
ST1	JL Soft - Compras e Licitações	Sistema integrado para controle e gestão das Compras e Licitações, Atas de Registro de Preços, Processos e Contratos.
ST2	JL Soft - Contabilidade	Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle - SIAFIC, utilizado pela Prefeitura, Câmara e Serviço de Previdência. Efetua toda a contabilização dos entes gerando informações ao Tribunal de Contas. Elaboração da LDO, Orçamento, execução orçamentária e contabilidade nos termos da Lei Federal nº 4.320/64 e legislação complementar;
ST3	JL Soft - IPTU	Cadastro dos imóveis e lançamento de imposto e Dívida Ativa.
ST4	JL Soft - ISS	Controla os lançamentos de ISSQN e dívida ativa do cadastro mobiliário.
ST5	JL Soft - Social	
ST6	JL Soft - Controle de Frota	Sistema para gerenciamento de abastecimentos, manutenções, multas, despesas e roteiros dos veículos, máquinas e equipamentos.

ID	Software	Descrição
		Gerencia o uso e a manutenção de veículos, máquinas e equipamentos em uso nos órgãos municipais;
ST7	JL Soft - Folha de Pagamento	Realiza controle de pessoal, afastamento, licença, dependentes, controle de férias, estágio probatório, concursos públicos e pagamentos.
ST8	JL Soft - Portal do Servidor	Ferramenta online onde o servidor público visualiza e imprime o demonstrativo dos seus rendimentos.
ST9	JL Soft - Almoxarifado	Controle de todas as entradas e saídas de produtos, permitindo administrar e inventariar os estoques.
ST10	JL Soft - Patrimônio	Sistema informatizado para controle dos Bens patrimoniais Móveis, Imóveis e de Natureza Industrial.
ST11	JL Soft - Portal da Transparência	Ferramenta online para a divulgação das informações públicas e financeiras da entidade, visando a transparência das finanças públicas, seguindo a Lei Complementar 131/2009, que exige a disponibilização dos dados em tempo real e de livre acesso aos dados financeiros ocorridos nos órgãos públicos da administração direta e indireta.
ST12	JL Soft - Tesouraria	Ferramenta adicional a contabilidade, controla o fluxo financeiro.
ST13	JL Soft - Protocolo	Controle e gestão dos processos administrativos, desde sua abertura até seu arquivamento.
ST14	JL Soft - Procuradoria	Sistema integrado com o Tribunal de Justiça para gestão eletrônica de todas as fases do processo judicial.
ST15	JL Soft - Nota Fiscal Eletrônica	Sistema online para emissão e escrituração de Nota Fiscal Eletrônica.
ST16	JL Soft - Portal do Cidadão	Sistema online que permite a impressão de certidões, alvarás, segunda via de carnês e consulta de protocolos.
ST17	Compras BR	Sistema para disputa de licitações eletrônicas que permite realizar Pregões Eletrônicos para aquisição de bens e serviços comuns.
ST18	Banco de Preços	Sistema que conta com um avançado banco de dados desenvolvido para auxiliar em todas as fases da contratação pública: preparação, licitação e execução do contrato.
ST19	AUDES P	Auditoria Eletrônica do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo. É um conjunto de ferramentas e plataformas desenvolvidas pelo governo do estado de São Paulo com o objetivo de facilitar o acompanhamento das despesas públicas e promover a transparência e a responsabilidade fiscal.
ST20	CNES	Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde. Sistema oficial de cadastramento de informações de todos os estabelecimentos de saúde no país.
ST21	CROSS	Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde. Tem por finalidade a regulação da oferta assistencial disponível às necessidades imediatas do cidadão no SUS.
ST22	Cadastro Único	Cadastro Único é um registro que permite ao governo saber quem são e como vivem as famílias de baixa renda no Brasil.
ST23	Conectividade Social	Canal eletrônico de relacionamento utilizado para troca de informações relacionadas ao FGTS entre a Caixa Econômica Federal e a Prefeitura.
ST24	SIOPS	Sistema de Informações sobre Orçamentos Públicos em Saúde
ST25	SIOPE	Sistema de Informações sobre Orçamento Público em Educação
ST26	eOuve	Sistema de ouvidoria do município. Também recebe solicitações de serviços e solicitações de acesso à informação (e-SIC).
ST27	Mapa Cultural	O Mapa Cultural é um espaço para integrar e dar visibilidade para projetos, artistas, espaços, eventos culturais e seus produtores.

ID	Software	Descrição
ST28	SiconVinho	Sistema para a transparência dos convênios entre prefeituras e entidades do terceiro setor
ST29	SAVAM	Sistema para gerenciamento das informações da apuração do valor adicionado sobre o ICMS
ST30	QualProx	Sistema para a gestão de filas de atendimento
ST31	OuvidoriaSUS	Sistema de Ouvidoria Municipal do SUS. Recebe reclamações, sugestões, solicitações ou elogios sobre os serviços de saúde.
ST32	Geodados	Sistema de georreferenciamento municipal
ST33	VRE / REDESIM	Via Rápida Empresa. Sistema responsável pela integração de dados da consulta de viabilidade locacional, registro, inscrições e licenciamento de empresas.
ST34	SoftMulti (Sistema de remoção e atribuição de funcionários)	Sistema de atribuição e remoção por pontos de professores. A métrica usada são os cursos realizados e promoções por merecimento, utilizado-se de uma tabela de pontuação específica para classificação.
ST35	SIS Edu	Sistema de gestão educacional. Central de vagas, gestão escolar, remoção e atribuição, avaliações funcionais, controles de almoxarifado, merenda e patrimônio, abertura de protocolos, gestão de transporte escolar, gestão de Atendimento Educacional Especializado - AEE.
ST36	SIA	Sistema de Informações Ambulatoriais - controle e cálculo da produção, geração de informações necessárias ao pagamento ambulatorial, gerenciador de fechamento do Boletim de Produção Ambulatorial - BPA mensal, atualização de sistema, envio via transmissor DATASUS.
ST37	BPA	Boletim de Produção Ambulatorial - Recebimento dos arquivos de produção, supervisão de inconsistências/invalidações e exportação dos dados para o SIA.
ST38	FPO	Ficha de Programação Orçamentária - Importação das Tabelas Nacionais do SIA, Importação da Base Padrão TXT do SCNES, Importação e Acompanhamento Físico-Orçamentário do SIA, Realiza comparativo de valores Locais dos Procedimentos com o cadastro CNES, elaboração dos procedimentos e valores por Unidade de Saúde. Exportação dos dados para o Sistema SIA.
ST39	SISCAM	O Sistema de Informação do Câncer é uma versão em plataforma web que integra os sistemas de informação do Programa Nacional de Controle do Câncer do Colo do Útero (SISCOLO) e do Programa Nacional de Controle do Câncer de Mama (SISMAMA).
ST40	SIHD	Sistema Informação Hospitalar Descentralizado - Administra a digitação de todas as internações ocorridas no mês no Hospital Dr. Léo Orsi Bernardes. Recebe as informações compactadas do Setor de Faturamento do HLOB e faz a correção de inconsistências/invalidações e auditoria em conjunto com profissional Médico(a) Auditor nomeado. Realiza transmissão dos dados via transmissor DATASUS.
ST41	CIHA	Comunicação de Internação Hospitalar - Planejamento e Regulação da assistência à saúde acompanhada, planeja e monitora as internações em todas as Unidades Hospitalares do Município. Realizar fechamento mensal e transmissão dos dados via Transmissor DATASUS.
ST42	SCPA	Sistema de Cadastro de Permissão de Acesso. O SCPA é um pré-requisito para acesso aos sistemas WEB do Ministério da Saúde gerenciado pelo gestor municipal.
ST43	RRAS	Registro das Ações Ambulatoriais de Saúde. Tem o objetivo de incluir as necessidades relacionadas ao monitoramento das ações e serviços de saúde

ID	Software	Descrição
		conformados em Redes de Atenção à Saúde, CAPS AD, CAPSIJ e CAPS PSICOSOCIAL.
ST44	CADWEB	Sistema de Cadastramento de Usuários do Sistema Único de Saúde. Permite a geração do Cartão Nacional de Saúde que facilita a gestão do Sistema Único de Saúde e contribui para o aumento da eficiência no atendimento direto ao usuário.
ST45	Conecte SUS	O Conecte SUS Cidadão é o aplicativo oficial do Ministério da Saúde, onde o cidadão brasileiro pode visualizar as interações realizadas nos pontos de atenção à saúde e acompanhar o seu histórico no Sistema Único de Saúde (SUS), como exames, vacinas, dispensação de medicamentos e localização de estabelecimentos de saúde.

7. Referencial Estratégico de TI

O Departamento de Tecnologia da Informação da Prefeitura de Itapetininga atualmente não possui um Plano Estratégico de Tecnologia da Informação, contemplando a Missão, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos de TI. A Prefeitura de Itapetininga também não possui um Plano Estratégico Institucional contemplando os itens mencionados anteriormente, porém existem outros documentos que serviram como direcionadores para estabelecerem os referenciais estratégicos para o Departamento de Tecnologia da Informação, dentre eles:

- Plano Plurianual do Município de Itapetininga – PPA para o quadriênio 2022-2025 (Lei Municipal nº 6755, de 17 de dezembro de 2021);
- Competências, atribuições da Secretaria de Administração e Finanças (Decreto N°484 - de 01 de janeiro de 2009).

Assim, sugere-se a consolidação de um Plano Estratégico de Institucional e por extensão de Tecnologia da Informação, os quais poderão servir como instrumentos para as revisões futuras deste PDTI.

7.1. Missão

Prover recursos e soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação para que os clientes internos e externos à Prefeitura de Itapetininga tenham seus processos de trabalhos e serviços requeridos sejam atendidos, de maneira ágil e consistente, e com custos adequados, de forma confiável, segura, inovadora e alinhada às legislações vigentes.

7.2. Visão

Ser reconhecido como excelência no provimento e entrega de serviços e soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

7.3. Valores

Para o alcance do referencial proposto o seguinte conjunto de valores foi adotado:

- **Ética:** agir com lisura, moralidade, justiça, honestidade e propriedade na conduta individual e profissional;
- **Transparência:** zelar pela clareza na comunicação, divulgando amplamente procedimentos e ações realizadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação;
- **Inovação:** atuar de forma proativa, integrada e criativa, visando o alcance dos objetivos e metas da Prefeitura;
- **Segurança:** buscar sistematicamente meios que garantam a integridade e inviolabilidade da informação;
- **Excelência:** Oferecer um excelente atendimento, sendo agente de solução das necessidades dos clientes, com qualidade e eficiência.

7.4. Objetivos Estratégicos de TI

7.4.1. Contribuição para a Organização

Entregar e manter soluções de TI alinhadas à estratégia da Prefeitura Municipal de Itapetininga

Desenvolver, implantar e manter soluções de Tecnologia da Informação que atendam às diretrizes e projetos estratégicos da Prefeitura Municipal de Itapetininga e outras demandas que tenham sido priorizadas pela Secretaria de Administração e Planejamento.

7.4.2. Excelência Operacional

Aprimorar continuamente o atendimento aos usuários da Prefeitura Municipal de Itapetininga

Promover melhorias no atendimento às demandas e às necessidades de Tecnologia da Informação dos usuários internos por meio de soluções de TI.

Obter níveis de crescimento da maturidade de TI

Elevar o nível de maturidade de TI para buscar maior eficiência aos processos, fornecer dados e informações para melhorar a tomada de decisões da alta administração, trazer maior agilidade nas mudanças de processo, maior confiabilidade nos sistemas e na segurança das informações, trazendo maior satisfação aos usuários finais dos serviços de TI.

7.4.3. Orientação para o usuário

Desenvolver produtos e serviços com celeridade e qualidade

Responder às necessidades de soluções de TI da Prefeitura Municipal de Itapetininga por meio do desenvolvimento, aquisição, suporte e manutenção de produtos e serviços, primando pelo atendimento oportuno aos requisitos definidos em conjunto com o usuário.

Aprimorar os processos de governança

Implantar as melhores práticas de gestão de projetos e de recursos de TI, visando eficácia, eficiência, segurança, disponibilidade e gestão de riscos.

Ampliar a capacidade produtiva

Elevar a capacidade produtiva do Departamento de Tecnologia da Informação ao nível de atendimento tempestivo das demandas.

Aperfeiçoar a comunicação interna e o relacionamento do DTI com as áreas de negócio

Adotar práticas e ferramentas que propiciem maior interação e comunicação entre as áreas de negócio da Prefeitura.

7.4.4. Orientação Futura

Promover a aprendizagem e o desenvolvimento profissional

Assegurar a formação continuada dos servidores, buscando a evolução do conhecimento e habilidades, ampliando as competências e superando os desafios representados pela constante transformação da área de TI.

Prospectar e internalizar tecnologias que agreguem valor

Pesquisar e conhecer as tecnologias emergentes visando avaliar os benefícios de sua adoção na Prefeitura Municipal de Itapetininga.

Adequar infraestrutura para desenvolvimento das ações da Prefeitura de Itapetininga

Promover mudanças na infraestrutura tecnológica que resultem em condições adequadas para a realização das atividades da Prefeitura de Itapetininga, envolvendo melhorias das ferramentas de trabalho e equipamentos.

Disponibilizar informações integradas e relevantes para agilizar a tomada de decisões gerenciais e estratégicas

Utilizar os recursos de TI para facilitar o acesso e o entendimento das informações da Prefeitura de Itapetininga com qualidade e contribuir para o processo de tomada de decisão quanto ao acompanhamento dos demais setores, mediante a análise das informações.

7.5. Pontos fortes e fracos (análise SWOT)

A análise SWOT é um método para se fazer uma análise do ambiente interno e externo, usada como base para gestão e planejamento estratégico de uma organização. Trata-se de um método que possibilita verificar e avaliar os fatores intervenientes para um posicionamento estratégico da unidade de TI no ambiente em questão.

Foram identificados os seguintes pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças da TI organizacional:

	Fatores positivos	Fatores negativos
Fatores Internos	<p>Forças (Strengths)</p> <p>Comprometimento da Administração com a melhoria da gestão em TI do município</p> <p>Estruturação da Comissão de TI</p> <p>Equipe engajada e proativa</p> <p>Resiliência</p> <p>Compartilhamento do conhecimento</p> <p>Política de segurança da informação em fase de aprovação</p>	<p>Fraquezas (Weaknesses)</p> <p>Falta de maturidade nos processos para formalização de demandas</p> <p>Sobrecarga dos escassos recursos humanos</p> <p>Falta de um plano de capacitação efetivo para os servidores</p> <p>Ausência de infraestrutura de contingência</p> <p>Descentralização de recursos de TI</p> <p>Falta de definição da estrutura organizacional do Departamento de Tecnologia da Informação</p>

Fatores Externos	Oportunidades (Opportunities)	Ameaças (Threats)
	Novas tendências e inovações em TI	Demandas urgentes provenientes de legislação, normativo ou de apontamentos dos órgãos de controle
	Exigência legal e fiscalização do controle interno e externo	Falta de investimentos na área de TI
	Demandas da TI advindas por força da lei	Inadequação da estrutura organizacional da área de TI
	Demandas por melhorias na transparência e digitalização de serviços	Adoção de soluções tecnológicas, por outras secretarias, sem a análise e aprovação pelo Departamento de Tecnologia da Informação
Foco em governança e gestão de riscos	Dificuldade na captação e retenção de pessoal qualificado	

8. Alinhamento com a Estratégia da Organização

O alinhamento do PDTI 2023-2024 com a estratégia da Prefeitura Municipal de Itapetininga, tendo em vista a inexistência de um Planejamento Estratégico Institucional formalmente documentado, foi realizado com base no conforme o decreto nº 484, de 1º de janeiro de 2009, que estabelece as competências, atribuições e a forma de organização das unidades administrativas da Secretaria de Administração e Planejamento, o Departamento de Tecnologia da Informação, conforme o quadro abaixo:

ID	Direcionadores Estratégicos
DE1	Planejar, coordenar e executar os sistemas de administração promovendo a racionalização do uso de bens e equipamentos
DE2	Implementar a rede municipal de informações do Município, capilarizando a oferta dos recursos tecnológicos
DE3	Definir critérios de segurança lógica e física para o acesso à Rede de Informações, estabelecendo políticas de acesso à Internet através de programas de controle de acesso e políticas de segurança para as estações clientes e servidores
DE4	Analisar a aquisição, locação e atualização dos equipamentos de informática e de softwares
DE5	Prestar suporte técnico aos usuários de hardware e software
DE6	Promover a interligação em rede dos sistemas de processamento de dados
DE7	Prover e operar toda a infraestrutura de tecnologia da Prefeitura
DE8	Planejar, orientar e coordenar as ações de desenvolvimento e gerenciamento de sistemas de informações no âmbito das Secretarias Municipais e órgãos equivalentes, observando as políticas e programas de tecnologia da informação da Prefeitura Municipal
DE9	Executar a implantação das políticas e programas de tecnologia da informação na área de desenvolvimento e gerenciamento de sistemas de informação

ID	Direcionadores Estratégicos
DE10	Analisar as demandas em sistemas de informações das secretarias municipais, definindo prioridades, buscando e avaliando soluções no mercado e/ou providenciando o desenvolvimento, sempre de acordo com cronogramas e dotação orçamentária de cada secretaria
DE11	Estabelecer padrões para desenvolvimento e aquisição de sistemas corporativos da Prefeitura Municipal
DE12	Administrar as bases de dados corporativas da Prefeitura Municipal
DE13	Promover a integração dos sistemas corporativos a serem desenvolvidos e sistemas de informações de terceiros
DE14	Estabelecer padrões de qualidade quanto à execução das atividades e à guarda de informações
DE15	Pesquisar e incentivar a adoção e disseminação de novas soluções que possam resultar em melhorias no desenvolvimento de sistemas e serviços prestados pelas secretarias municipais

Os princípios e diretrizes de TI, idealizadas consoante as ações de TI da Prefeitura Municipal de Itapetininga, têm por finalidade colaborar com a efetivação dos objetivos estratégicos organizacionais, e devem ser perseguidos para o alcance dos resultados dos direcionadores estratégicos. No quadro abaixo foi identificado o relacionamento entre os princípios e diretrizes de TI com os Direcionadores Estratégicos, podendo um princípio e diretriz estar relacionada a mais de um direcionador:

Direcionadores Estratégicos	ID	Princípios e Diretrizes Estratégicas	Documento Estratégico
DE1, DE2, DE3, DE4, DE6, DE7, DE8, DE9, DE10, DE11, DE13, DE14, DE15	PD1	Formular diretrizes para o desenvolvimento de Tecnologias de Informação para a PMI	Decreto municipal nº 484, de 1º de janeiro de 2009
DE1, DE2, DE3, DE4, DE5, DE6, DE7, DE8, DE9, DE10, DE11, DE12, DE13, DE14, DE15	PD2	Fomentar projetos de TIC visando melhorar a qualidade dos serviços da administração, otimizando os processos, tempo de resposta, acesso à informação e tomada de decisão	Decreto municipal nº 484, de 1º de janeiro de 2009
DE2, DE4, DE5, DE6, DE8, DE9, DE10, DE11, DE13, DE15	PD3	Aprimorar os sistemas de informação da Prefeitura	Decreto municipal nº 484, de 1º de janeiro de 2009
DE3, DE7, DE8, DE9, DE10, DE12, DE14, DE15	PD4	Gerenciar os processos, acessos e transações de TIC, garantindo performance e segurança	Decreto municipal nº 484, de 1º de janeiro de 2009
DE3, DE4, DE6, DE8, DE9, DE12, DE14, DE15	PD5	Evoluir a política de segurança e controle de acesso a sistemas de informação, através de auditoria, normas e processos	Decreto municipal nº 484, de 1º de janeiro de 2009
DE1, DE4, DE5, DE9, DE10, DE11, DE13	PD6	Disseminar no âmbito das secretarias do município as normas que permitem a padronização dos serviços prestados pela TIC	Decreto municipal nº 484, de 1º de janeiro de 2009
DE3, DE4, DE8, DE9, DE10, DE11, DE14	PD7	Planejar e elaborar as contratações de soluções de TI de acordo com o PDTI	Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 - versão compilada - julho/2022

9. Inventário de Necessidades

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

9.1. Critérios de priorização

O processo utilizado de priorização das necessidades foi a Matriz GUT – Gravidade, Urgência e Tendência. Essa ferramenta é utilizada na priorização de estratégias, tomadas de decisão e solução de problemas de organização/projetos. Para sua análise são utilizados os seguintes critérios:

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

Para cada necessidade identificada foi atribuída uma nota de 1 a 5. Para que a nota não seja subjetiva, cada valor de pontuação tem uma descrição segundo o item relacionado, conforme quadro abaixo:

Pontos	Gravidade	Urgência	Tendência
5	Os prejuízos ou dificuldades são extremamente graves	É necessária uma ação imediate	Se nada for feito, o agravamento será imediato
4	Os prejuízos ou dificuldades são muito graves	É necessária uma ação com alguma urgência	Se nada for feito, vai piorar a curto prazo
3	Os prejuízos ou dificuldades são graves	É necessária uma ação o mais cedo possível	Se nada for feito, vai piorar a médio prazo
2	Os prejuízos ou dificuldades são pouco graves	A ação pode esperar um pouco	Se nada for feito, vai piorar a longo prazo
1	Os prejuízos ou dificuldades são sem gravidade	A ação não tem pressa	Se nada for feito, não vai piorar ou pode até melhorar

Ao final da indicação de pontuação para cada necessidade, multiplicam-se os resultados (gravidade x urgência x tendência) e chega-se a um valor único, no qual será ordenado de forma decrescente e para definir a prioridade das necessidades.

9.2. Necessidades identificadas

Baseado no resultado da análise levantamento de necessidades de TI realizado nos setores determinados pelo Departamento de Tecnologia da Informação extraiu-se um diagnóstico das necessidades de TI. As informações coletadas foram trabalhadas para categorizá-las, consolidá-las, eliminar as redundâncias e avaliar a factibilidade de atendimento no período de vigência do PDTI, de 2023 a 2024.

O resultado deste processo foi, então, refinado para identificar as interdependências (necessidades que dependam ou decorram do atendimento de outras) e efetuar a avaliação de gravidade, urgência e tendência para a implementação ou não da necessidade.

Contudo, o resultado ainda não apresenta uma lista extensiva, em virtude, em parte, do prazo disponível para a elaboração desse Plano e, há que se considerar, a dinamicidade das necessidades levantadas e o período de transição de governo. Assim, é necessário que a lista de necessidades seja revista durante a próxima revisão do PDTI, quando se gerará uma nova versão desse documento.

Desta feita, resultou um conjunto de necessidades alinhadas às iniciativas estratégicas, apresentadas em ordem de prioridade na Tabela abaixo:

Prioridade	ID	Necessidade	Categoria
1	NE1	Sistema de Gestão Integrado	Serviços de TI
2	NE2	Contratar solução de computação e backup em nuvem	Serviços de TI
3	NE3	Aprimorar a disponibilidade do data center municipal	Serviços e Equipamentos de TI
4	NE4	Capacitação dos Servidores nos recursos de TI	Serviços de TI
5	NE5	Implantar serviços de controle e acompanhamento dos atendimentos de TI	Serviços de TI
	NE6	Catalogar, gerenciar e monitorar os ativos de TI	Serviços de TI
6	NE7	Padronizar a solução de antivírus em todos os desktops, notebooks e servidores	Serviços de TI
7	NE8	Elaborar processo de gerenciamento de incidentes de TI	Processos
8	NE9	Site Institucional da Prefeitura	Serviços de TI
9	NE10	Modernização e padronização de equipamentos da Secretaria de Educação	Equipamentos de TI
10	NE11	Implantar aplicativo de agendamento de consultas nas UBS e APS	Serviços de TI
11	NE12	Mapeamento e modelagem dos processos de negócio da Prefeitura	Processos
12	NE13	Elevação do nível de maturidade dos processos de governança de TI	Processos
13	NE14	Aprimorar o processo de comunicação interno entre as áreas	Processos

9.2.1. N1 - Contratação de Sistema de Gestão Integrado

O atual Sistema de Gestão Integrado foi contratado em setembro de 2022. Conforme a legislação vigente não haverá condições de prorrogação, tornando-se imperativa a realização de um novo processo licitatório.

Novos requisitos tecnológicos trazidos pelo decreto nº 10.540/2020 (SIAFIC) e pelas leis nº 13.709/2018 (LGPD), nº 14.129/2021 (Governo Digital) e nº 14.133/2021 (nova Lei de Licitações), exigem que a Prefeitura aprimore os seus processos de Tecnologia da Informação para continuar prestando um serviço de excelência aos seus municípios.

A utilização do Sistema de Gestão Integrado é amplamente difundida na Prefeitura, visto que os módulos fazem parte dos processos de áreas estratégicas, como o Departamento Pessoal, RH, Contabilidade, Fiscalização de Tributos, Cadastro Mobiliário, Compras, Licitações, Dívida Ativa, entre outros.

Devido à natureza e o volume dos dados armazenados, pode fornecer informações estratégicas importantes para a tomada de decisões e aprimoramento da gestão pública através de ferramentas de *Business Intelligence* - BI.

É, portanto, um sistema fundamental para a gestão municipal. A contratação de sistema, se executada de forma inadequada, pode gerar graves problemas ao município, impedindo o fluxo de processos essenciais da Prefeitura e podendo culminar em dificuldades na prestação de contas e na execução de serviços aos cidadãos.

9.2.2. N2 - Contratar solução de computação e backup em nuvem

Contratar um serviço de computação e backup em nuvem é uma forma de criar uma camada adicional de segurança aos dados e sistemas, melhorando a taxa de disponibilidade dos sistemas e a integridade dos dados geridos pela Prefeitura, trazendo alinhamento deste PDTI com a Política de Segurança da Informação municipal.

Sistemas críticos hoje hospedados no data center municipal poderão ser migrados para este novo serviço, aumentando notavelmente o índice de disponibilidade.

Com a crescente popularidade de ataques do tipo ransomware, que visam criptografar os dados de uma organização e exigir um resgate para a liberação, é importante que a Prefeitura crie mecanismos para aprimorar a sua metodologia de segurança da informação. Em cenários críticos com sucessivas falhas de recuperação de backup, perder o acesso a todos os dados presentes na base de dados de forma permanente pode causar problemas severos ao município.

As principais melhorias trazidas pelo atendimento desta necessidade são:

- Proteção dos dados: um serviço de backup em nuvem garante que os dados da Prefeitura sejam armazenados em um local seguro e acessível, minimizando o risco de perda de dados devido a falhas de hardware ou outros problemas.

- Economia de custos: um serviço de computação e backup em nuvem pode ser mais econômico do que um local, pois não é necessário investir em hardware adicional, pagar pela manutenção de equipamentos ou manter uma estrutura robusta de contingência e pessoal técnico para a manutenção da infraestrutura.
- Escalabilidade: um serviço de computação e backup em nuvem pode ser facilmente escalado segundo as necessidades da Prefeitura, permitindo que se pague apenas pelo espaço de armazenamento e processamento utilizados.
- Disponibilidade: um serviço de computação em nuvem prestado por um fornecedor certificado pode oferecer disponibilidade de infraestrutura com taxa superior a 99,9%, equivalente a um máximo de 8 horas e 45 minutos de indisponibilidade em um período de um ano, índice muito superior ao do data center municipal.

9.2.3. N3 - Aprimorar a disponibilidade do data center municipal

O data center municipal é o local onde são armazenados, processados e distribuídos os dados e os sistemas de TI da Prefeitura, por isso, é fundamental que ele esteja sempre disponível e funcionando de forma adequada. Se o data center falhar, interrupções nos serviços de TI ocorrerão, o que pode ter impactos graves nos processos da Prefeitura, como a perda de dados ou a paralisação de atividades críticas.

No final do ano de 2022, o data center municipal passou a hospedar o SIAFIC, nos moldes do Decreto Federal nº 10.540, de 05 de novembro de 2020. Consequentemente, manter a alta disponibilidade do data center é fundamental para não interromper o processo de trabalho da Prefeitura, da Câmara e do Serviço de Previdência Municipal.

Algumas ações estão programadas para atender esta necessidade:

- Contratação de redundância para o serviço de internet dedicada;
- Elaboração de um plano de continuidade para garantir a disponibilidade contínua dos serviços e uma resposta eficiente aos incidentes;
- Atualização dos equipamentos de infraestrutura de rede (switches, servidores, storages e demais componentes) para minimizar o risco de falhas;
- Estudo técnico para verificar a viabilidade de instalar um gerador de energia para fornecer eletricidade em caso de falha prolongada na rede elétrica.

9.2.4. N4 - Capacitação dos servidores nos recursos de TI

Capacitar os servidores da área de TI da Prefeitura é fundamental para garantir a eficiência e a eficácia da gestão de TI municipal. Com um plano de capacitação adequado, pretende-se buscar:

- Melhoria da produtividade: capacitar os servidores permite que eles tenham conhecimento e habilidades suficientes para realizar suas tarefas de maneira eficiente, aumentando a produtividade da equipe.
- Resolução rápida de problemas: servidores capacitados têm mais facilidade para identificar e resolver problemas, o que pode minimizar o impacto dos problemas na produtividade da Prefeitura.

- Adaptação às mudanças: capacitar os servidores permite que eles estejam preparados para lidar com as mudanças tecnológicas e as novas demandas do negócio, garantindo a continuidade dos serviços de TI.
- Atualização de conhecimentos: capacitar os servidores permite que eles mantenham seus conhecimentos atualizados e estejam preparados para lidar com as novas tecnologias e demandas do município.

9.2.5. N5 - Implantar serviços de controle e acompanhamento dos atendimentos de TI

Implantar um serviço de controle de atendimentos de chamados de TI é fundamental para garantir a eficiência e a eficácia da gestão de TI.

O controle de atendimentos de chamados de TI é o processo de gerenciamento de solicitações de suporte de TI. Ele inclui o registro, a análise e a resolução de problemas ou dúvidas dos usuários, bem como o acompanhamento das solicitações até a conclusão.

Esse serviço é importante porque permite que a Prefeitura ofereça suporte eficiente aos usuários, minimizando os impactos dos problemas ou dúvidas na produtividade do negócio. Além disso, o controle de atendimentos de chamados de TI permite que se tenha um registro completo de todas as solicitações de suporte e das ações realizadas, sendo útil para análises e melhorias futuras.

9.2.6. N6 - Catalogar, gerenciar e monitorar os ativos de TI

O inventário e o monitoramento de ativos de TI são atividades fundamentais para garantir a eficácia e a eficiência da gestão de TI na Prefeitura.

O inventário de ativos de TI consiste na lista completa e detalhada de todos os ativos de TI da Prefeitura, incluindo hardware, software, licenças e outros recursos. Ele permite que a equipe técnica conheça exatamente o que tem em sua posse, onde está localizado e como está sendo utilizado, o que é fundamental para garantir que todos os ativos estão sendo utilizados de forma eficiente e para evitar o desperdício de recursos.

O monitoramento de ativos de TI é o processo de acompanhamento contínuo dos ativos de TI para garantir que estão funcionando corretamente e cumprindo com suas funções. Isso inclui a verificação regular da disponibilidade, desempenho e integridade dos ativos, bem como a identificação e resolução de problemas ou falhas. O monitoramento de ativos de TI permite que a equipe de TI detecte problemas rapidamente e tome medidas para corrigi-los antes que causem interrupções nos processos.

Dessa forma, a realização do inventário e do monitoramento de ativos de TI é fundamental para garantir que a Prefeitura tenha um conhecimento preciso e atualizado de seus ativos de TI e que estes estão sendo utilizados de forma eficiente e estão funcionando corretamente.

9.2.7. N7 - Padronizar a solução de antivírus em todos os desktops, notebooks e servidores

Com o intuito de padronizar as soluções de TI oferecidas no ambiente organizacional da prefeitura, há a necessidade de aumentar a quantidade de licenças contratadas da solução de antivírus. Utilizar uma mesma solução de antivírus em um ambiente corporativo é importante para garantir a proteção consistente dos dispositivos e minimizar o risco de ataques cibernéticos. Também pode trazer outras vantagens, como:

- Proteção consistente: utilizar um único antivírus permite que todos os dispositivos da empresa sejam protegidos de maneira consistente e eficiente, minimizando o risco de ataques cibernéticos.
- Economia de custos: utilizar um único antivírus em vez de diferentes soluções pode gerar economia de custos, pois é necessário pagar apenas uma licença e manter um conjunto de ferramentas, em vez de várias.
- Suporte técnico: utilizar um único antivírus pode facilitar o suporte técnico, pois a equipe técnica de TI precisa se especializar apenas em uma solução.
- Gerenciamento centralizado: utilizar o mesmo antivírus em todos os dispositivos da Prefeitura permite o gerenciamento centralizado das configurações de segurança e a facilidade na identificação e correção de problemas.

O contrato atual de fornecimento de licenças da solução de antivírus termina em 06/2023 e não pode ser renovado. Antes deste prazo, é necessário realizar o levantamento da quantidade de ativos da Prefeitura que não utilizam a solução de antivírus padrão e realizar a licitação para a contratação de um número adequado de licenças.

9.2.8. N8 - Elaborar processo de gerenciamento de incidentes de TI

Elaborar um processo de gerenciamento de incidentes de TI é fundamental para garantir a eficiência e a eficácia da gestão de TI da Prefeitura.

O gerenciamento de incidentes de TI é o processo de identificação, análise e resolução de problemas ou falhas nos sistemas de TI. Ele é crucial para garantir que os problemas sejam resolvidos rapidamente e de forma eficiente, minimizando os impactos no negócio.

Um processo de gerenciamento de incidentes de TI inclui procedimentos para a identificação e notificação de incidentes, bem como para a análise de sua causa e a implementação de soluções. Ele também deve incluir medidas para garantir que os incidentes sejam documentados e que sejam realizadas análises pós-incidente para identificar e corrigir as causas raiz dos problemas.

9.2.9. N9 - Site institucional da Prefeitura

O site institucional da Prefeitura é um canal de comunicação oficial indispensável para a população, pois oferece acesso a informações importantes, como notícias sobre as ações e campanhas realizadas pelo executivo, documentos que promovem a transparência pública, como editais, atas e contratos de licitações, atas de audiências públicas, editais de concursos, relatórios de contas públicas,

balancetes e outros. Além disso, o site é uma ferramenta valiosa para organizar o acesso a serviços eletrônicos do município, como o Portal da Transparência, Portal do Cidadão, Ouvidoria Pública, e-SIC, Semanário Oficial, Holerite Eletrônico e a Nota Fiscal Eletrônica.

O contrato firmado pelo município vence no final do primeiro semestre de 2023. Portanto, é necessário que a prefeitura realize um novo processo licitatório antes desta data para manter o serviço em funcionamento.

9.2.10. N10 - Modernização e padronização de equipamentos da Secretaria de Educação

A necessidade de modernização de equipamentos e de ferramentas utilizadas no dia a dia do paço e secretarias, tendo em vista a obsolescência das máquinas atuais, promovendo excesso de manutenções, paralisação nos serviços executados, vulnerabilidade das informações com equipamentos desatualizados e que não permitem novas atualizações, padronização dos equipamentos para o alinhamento de garantias, manutenções, sistemas e desempenhos, garantindo assim a alta disponibilidade dos serviços e continuidade nos processos diários.

9.2.11. N11 - Implantar aplicativo de agendamento de consultas nas UBS e APS

Um sistema de agendamento eletrônico de consultas médicas é importante para trazer diversos benefícios tanto para os pacientes quanto para a própria prefeitura.

Um dos principais benefícios é a maior eficiência e agilidade no processo de agendamento de consultas. Com um sistema eletrônico, os pacientes podem agendar suas consultas a qualquer momento e de qualquer lugar, sem precisar se deslocar até uma unidade de saúde ou ficar na linha telefônica por muito tempo. Isso evita a formação de filas e agiliza o processo de atendimento. Além disso, os pacientes podem gerenciar suas próprias consultas de maneira mais fácil e conveniente, verificando horários disponíveis, cancelando ou remarcando consultas e recebendo lembretes sobre suas próximas consultas.

Outro benefício é a redução de custos. Um sistema eletrônico ajuda a reduzir os custos da prefeitura com o gerenciamento de consultas, pois elimina a necessidade de pessoal para atender aos pacientes de maneira presencial e reduz o uso de papel. Além disso, o sistema permite que a prefeitura planeje de maneira mais eficiente o uso dos recursos disponíveis, como consultórios e profissionais de saúde, garantindo um melhor aproveitamento do orçamento público.

Outro ponto importante é a maior transparência e confiabilidade no processo de agendamento. Um sistema eletrônico de agendamento permite que os pacientes vejam os horários disponíveis e escolham o que melhor se adequa às suas necessidades. Além disso, o sistema pode ser usado para rastrear o uso dos recursos da prefeitura e garantir que os pacientes estejam sendo atendidos de maneira justa e equitativa.

9.2.12. N12 - Mapeamento e modelagem dos processos de trabalho da Prefeitura

Falhas na entrega de serviços/produtos, ou efeitos não desejáveis, trazem diversas perdas para as organizações, como tempo de retrabalho, perdas de produtividade e insatisfação dos clientes. São resultados de não conformidade nos processos, que precisam ser tratados e controlados.

O Mapeamento de Processo é uma ferramenta gerencial e de comunicação, com a finalidade ajudar a melhorar os processos existentes ou de implantar uma nova estrutura voltada para processos. Com o mapeamento de processos é possível ter uma visão ampla do fluxo de trabalho, materiais e informações, e o entendimento de sua relação com os recursos organizacionais. Dessa forma, seu objetivo é representar as diversas tarefas necessárias para a realização e entrega de um serviço. Realizando a análise do processo, identificando suas etapas agregadoras ou não de valor, é possível identificar os gargalos, os pontos que precisam de melhoria e as possíveis causas de falhas. Posteriormente, o mapeamento pode ser utilizado para a implantação de um sistema de gestão de processo eletrônico.

9.2.13. N13 - Elevação do nível de maturidade dos processos de governança de TI

Segundo o Cobit, o modelo de maturidade é usado para definir o perfil da organização em relação aos controles adotados para os processos de TI. Ele classifica os processos numa escala de números inteiros de 1 a 5, baseada no modelo elaborado pelo Software Engineering Institute para avaliar a função de desenvolvimento de sistemas. Este modelo fornece um método de avaliação para cada um dos 34 processos de TI, definidos pelo Cobit, de forma que a organização possa se enquadrar em uma escala mensurável. Os critérios de medição de cada nível de maturidade do processo são:

- 0 – Inexistente: O processo não existe;
- 1- Ad hoc: O processo é executado quando necessário, sem padrão;
- 2 – Repetível: O processo é executado repetidamente, mas sem documentação;
- 3 – Definido: O processo é executado repetidamente, de acordo com documentação padronizada;
- 4 – Gerenciado: O processo é executado repetidamente, de acordo com documentação padronizada e é medido;
- 5 – Otimizado: O processo é executado repetidamente, de acordo com documentação padronizada, é medido e continuamente aperfeiçoado.

Nesta primeira etapa o objetivo é elevar ao nível 3, Definido, o nível de maturidade dos processos de governança de TI do Departamento de Tecnologia da Informação.

9.2.14. N14 - Aprimorar o processo de comunicação interno entre as áreas

A comunicação entre os setores de uma organização influencia diretamente na sua eficiência e na qualidade de seus serviços. Nos órgãos públicos, onde todos os atos dos agentes devem ser baseados nas normas instituídas, primando pelo princípio da legalidade, esta atividade pode se tornar burocrática e mais morosa. Contudo, buscando também atender a outro princípio constitucional, o da eficiência, os órgãos públicos devem aprimorar seus processos de modo a atender ao interesse público, e dentre os processos que mais tomam o tempo dos agentes públicos, podemos citar o de comunicação, tanto interna como externa. Com o intuito de melhorar a qualidade desta atividade e assim alcançar melhor eficiência

dos processos internos da Prefeitura, faz-se necessário o aprimoramento da comunicação entre o Departamento de Tecnologia da Informação e demais setores da prefeitura. Para tanto deverá ser elaborado um Plano de Comunicação com os processos, documentos e responsáveis, dentre outros.

10. Plano de Metas e de Ações

O plano de metas e ações tem por objetivo definir as ações para se alcançar as metas estabelecidas para atender às necessidades de negócios da Prefeitura. São estabelecidos indicadores e prazos para o acompanhamento efetivo das ações, para propiciar a tomada de medidas preventivas e corretivas para que o PDTI alcance êxito esperado.

O plano de metas e ações foi classificado em Plano de Metas e Ações Prioritárias e Não Prioritárias para o período de validade do PDTI 2023-2024.

10.1. Indicadores de desempenho

Os indicadores-chave de desempenho (KPI na sigla em inglês) do DTI estão alinhados ao Programa de Participação nos Resultados - PPR. Eles ajudam a identificar se os objetivos estão sendo atingidos e podem ser usados como uma ferramenta para tomar decisões estratégicas e ajustar as ações da Prefeitura. A tabela abaixo demonstra os indicadores utilizados nas avaliações de desempenho:

ID	IND001
Nome do Indicador	Quantidade de atendimentos recebidos e solucionados
Unidade de medida	Percentual
Descrição	Representa o percentual de atendimentos para suporte aos órgãos municipais recebidos pela área de TI que são solucionados. Um resultado baixo pode indicar diversos problemas, como sobrecarregamento do time e falta de capacitação ou recursos.
Forma de cálculo	$\% \text{ atendimentos solucionados} = (\text{Chamados solucionados} \div \text{Total de atendimentos}) \times 100$
Fonte de dados	Secretaria de Administração e Planejamento - Departamento de Tecnologia da Informação
Direção	Maior - Melhor
Evidência	Relatório do DTI informando a quantidade de chamados recebidos e a quantidade de chamados resolvidos dentro do prazo. Deve ser obrigatoriamente emitido por sistema informatizado de atendimentos a ser implantado.

ID	IND002
Nome do Indicador	Resolução em Primeira Chamada - First Call Resolution (FCR)
Unidade de medida	Percentual
Descrição	É um indicador utilizado em áreas de atendimento ao cliente para medir a eficiência do atendimento realizado. Ele é calculado como a porcentagem de chamados resolvidos no primeiro contato com o atendente, sem necessidade de encaminhar o cliente para outro atendimento ou transferir a ligação para outro departamento. O FCR é considerado um indicador importante, pois quanto maior for a porcentagem de resolução em primeira chamada, menor será o tempo de atendimento e menor será o nível de frustração do solicitante.
Forma de cálculo	$\% \text{ FCR} = (\text{atendimentos resolvidos no primeiro atendimento} \times 100) \div \text{Total de atendimentos}$
Fonte de dados	Secretaria de Administração e Planejamento - Departamento de Tecnologia da Informação
Direção	Maior - Melhor
Evidência	Relatório do DTI informando a quantidade de chamados recebidos e a quantidade de chamados resolvidos no primeiro atendimento. Deve ser obrigatoriamente emitido por sistema informatizado de atendimentos a ser implantado.

ID	IND003
Nome do Indicador	Índice de disponibilidade do banco de dados do ERP
Unidade de medida	Percentual
Descrição	A equipe de TI é a responsável por monitorar e reparar a disponibilidade dos bancos de dados, visando mantê-los à disposição sempre que possível. o ideal é que o índice de disponibilidade se mantenha acima de 95%. Em alguns casos, não há como escapar de interrupções no serviço, mas é possível fazer reparos ágeis para que o impacto não seja expressivo.
Forma de cálculo	$\% \text{ Índice de disponibilidade do banco de dados do ERP} = (\text{tempo disponível} \times 100) \div \text{tempo total do período}$
Fonte de dados	Secretaria de Administração e Planejamento - Departamento de Tecnologia da Informação
Direção	Maior - Melhor
Evidência	Relatório do DTI informando a disponibilidade do banco de dados do ERP. Deve ser obrigatoriamente emitido por sistema informatizado.

ID	IND004
Nome do Indicador	Net Promoter Score - NPS
Unidade de medida	Percentual
Descrição	<p>Usado em diversos âmbitos de um negócio, o NPS é uma ótima maneira de entender e quantificar a qualidade do serviço que está sendo entregue.</p> <p>No Departamento de TI, pode ser usado internamente para avaliar a satisfação dos usuários com o suporte.</p> <p>A captura de dados necessita de apenas uma pergunta, semelhante a esta: “em um nível de 1 a 10, sendo 1 muito baixa e 10 muito alta, o quanto você recomendaria o serviço oferecido pela equipe de TI?”.</p>
Forma de cálculo	<p>Para o cálculo, deve-se considerar a seguinte classificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● notas 9 e 10: promotores ● notas 7 e 8: neutras ● abaixo de 6: detratores <p>Em seguida, basta desconsiderar as neutras e utilizar a seguinte fórmula:</p> $\text{NPS} = (\text{promotores} - \text{detratores}) \times 100 \div \text{número total de respondentes}$
Fonte de dados	Secretaria de Administração e Planejamento - Departamento de Tecnologia da Informação
Direção	Maior - Melhor
Evidência	Relatório do DTI informando o NPS. Deve ser obrigatoriamente emitido por sistema informatizado de atendimentos a ser implantado.

ID	IND005
Nome do Indicador	Tempo Médio de Atendimento (TMA)
Unidade de medida	Minutos
Descrição	<p>O tempo médio de atendimento é um indicador de atendimento ao usuário responsável por medir o tempo médio que um técnico precisa para resolver a solicitação de um usuário.</p> <p>Nem todos os chamados têm solução em pouco tempo e haverá alguns que exigirão mais esforços. O ideal é manter esse índice o mais baixo possível, sem afetar a qualidade do atendimento.</p>

ID	IND005
Forma de cálculo	<p>O tempo total de espera considera o período que o usuário aguardou até o técnico ter todas as informações à disposição.</p> <p>O tempo de conversa se refere a todo o intervalo de contato direto entre o usuário e o técnico, seja pelo telefone, comunicadores instantâneos, redes sociais, etc.</p> <p>Já as demandas pós-atendimento são calculadas considerando todas as atividades realizadas até o técnico concluir o serviço de suporte.</p> <p>TMA = (tempo de conversa + tempo total em espera + demandas pós-atendimento) ÷ total de chamados atendidos.</p>
Fonte de dados	Secretaria de Administração e Planejamento - Departamento de Tecnologia da Informação
Direção	Menor - Melhor
Evidência	Relatório do DTI informando o TMA. Deve ser obrigatoriamente emitido por sistema informatizado de atendimentos a ser implantado.

10.2. Plano de metas

O plano de metas definirá marcos mensuráveis, controláveis e quantificáveis para a satisfação de cada necessidade identificada. O quadro abaixo evidencia o desmembramento das necessidades em metas e seus respectivos indicadores, valores e prazos:

Necessidade N1				
Sistema de Gestão Integrado				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M1	Contratar Sistema de Gestão Integrado	Implantação do sistema	80%	10/2023

Necessidade N2				
Contratar solução de computação e backup em nuvem				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M2	Contratar solução de computação e backup em nuvem	Contrato assinado	SIM/NÃO	07/2023

Necessidade N3				
Aprimorar a disponibilidade do data center municipal				
Meta		Indicador	Valor	Prazo

M3	Elaborar plano de continuidade de serviços de TI	Plano implantado	100%	02/2023
M4	Contratar empresa especializada no fornecimento de link de internet dedicada	Contrato assinado	SIM/NÃO	07/2023
M5	Adquirir equipamentos; substituir ativos obsoletos	Equipamentos instalados	100%	11/2023

Necessidade N4				
Capacitação dos servidores nos recursos de TI				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M6	Contratar/localizar cursos de capacitação específicos para cada um dos servidores do DTI	Cursos localizados	100%	08/2023
M7	Concluir cursos	Certificados obtidos	100%	10/2023

Necessidade N5				
Implantar serviços de controle e acompanhamento dos atendimentos de TI				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M8	Implantar serviço de atendimento ao usuário com sistema de gestão de demandas de TI	Implantação realizada	100%	06/2023

Necessidade N6				
Catalogar, gerenciar e monitorar os ativos de TI				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M9	Inventariar os ativos de TI	Ativos inventariados	100%	05/2023
M10	Implantar sistema de gestão de ativos	Implantação realizada	100%	12/2023

Necessidade N7				
Padronizar a solução de antivírus em todos os desktops, notebooks e servidores				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M11	Contratar empresa especializada no fornecimento de licenças de antivírus corporativo	Contrato assinado	SIM/NÃO	06/2023

Necessidade N8				
Elaborar processo de gerenciamento de incidentes de TI				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M12	Elaborar processo de	Plano implantado	100%	07/2023

	gerenciamento de incidentes de TI			
--	-----------------------------------	--	--	--

Necessidade N9				
Site institucional da Prefeitura				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M13	Contratar serviço de hospedagem do site institucional da prefeitura com plataforma de gerenciamento de conteúdo, fornecimento de manutenção e suporte	Contrato assinado	SIM/NÃO	06/2023

Necessidade N10				
Modernização e padronização de equipamentos da Secretaria de Educação				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M14	Aquisição de computadores para a substituição dos equipamentos obsoletos, garantindo confiabilidade, disponibilidade e baixo custo de manutenção.	Instalação dos equipamentos	100%	06/2023

Necessidade N11				
Implantar aplicativo de agendamento de consultas nas UBS e APS				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M15	Implantar aplicativo de agendamento de consultas nas UBS e APS	Implantação realizada	100%	04/2024

Necessidade N12				
Mapeamento e modelagem dos processos de trabalho da Prefeitura				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M16	Mapear os 40 principais processos de trabalho da Prefeitura	Processos mapeados	100%	11/2024

Necessidade N13				
Elevação do nível de maturidade dos processos de governança de TI				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M17	Contratar de consultoria em governança de TI	Contrato assinado	SIM/NÃO	07/2024
M18	Implantar modelo de governança de TI	Modelo implantado	100%	10/2024

Necessidade N14				
Aprimorar o processo de comunicação interno entre as áreas				
Meta		Indicador	Valor	Prazo
M19	Implantar o Plano de Comunicação do DTI	Plano Implantado	100%	03/2024

10.3. Plano de ações

Os prazos necessários para o sucesso das ações são estimados podendo ser alterados no período de vigência deste PDTI. Foram desenhados considerando a equipe reduzida de TI e as demandas dos serviços existentes.

NE1: SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO							
META		AÇÃO			RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO	INÍCIO		FIM	
M1	Contratar Sistema de Gestão Integrado	A1	Realizar levantamento de requisitos com os setores e departamentos (stakeholders)	DTI/Stakeholders	01/2023	02/2023	
		A2	Realizar pesquisa de mercado para localizar empresas aptas a fornecer o serviço	DTI	02/2023	03/2023	
		A3	Elaborar termo de referência; realizar cotação do serviço	DTI/Compras	03/2023	04/2023	
		A4	Licitatar a cessão de uso do sistema	DTI/Licitação	05/2023	06/2023	
		A5	Migrar dados para o novo sistema	DTI/Contratada	06/2023	08/2023	
		A6	Treinar usuários no novo sistema	DTI/Contratada	08/2023	10/2023	
		A7	Implantar o novo sistema de gestão integrado	DTI/Contratada	08/2023	10/2023	

NE2: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMPUTAÇÃO E BACKUP EM NUVEM							
META		AÇÃO			RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO	INÍCIO		FIM	
M2	Contratar solução de computação e backup em	A8	Elaborar termo de referência; realizar cotação do serviço	DTI/Compras	02/2023	04/2023	
		A9	Licitatar o serviço de computação e backup em nuvem	DTI/Licitação	04/2023	05/2023	

NE2: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMPUTAÇÃO E BACKUP EM NUVEM						
	nuvem	A10	Implantar a política de cópia do backup e realizar a migração dos sistemas críticos para o serviço de nuvem	DTI/Contratada	06/2023	07/2023

NE3: APRIMORAR A DISPONIBILIDADE DO DATA CENTER MUNICIPAL						
META		AÇÃO		RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO		INÍCIO	FIM
M3	Elaborar plano de continuidade de serviços de TI	A11	Elaborar o Plano de Continuidade de serviços de TI	DTI	01/2023	02/2023
		A12	Instruir e treinar a equipe responsável pela aplicação do Plano de Continuidade	DTI	02/2023	02/2023
M4	Contratar empresa especializada no fornecimento de link de internet dedicada	A13	Elaborar termo de referência; realizar cotação do serviço	DTI/Compras	01/2023	03/2023
		A14	Licitatar o serviço de internet dedicada	DTI/Licitatação	04/2023	05/2023
		A15	Implantar o serviço de redundância de internet dedicada	DTI/Contratada	06/2023	07/2023
M5	Adquirir equipamentos; substituir ativos obsoletos	A16	Verificar a relação de ativos obsoletos	DTI	02/2023	02/2023
		A17	Elaborar termo de referência; realizar a cotação dos equipamentos	DTI/Compras	03/2023	04/2023
		A18	Licitatar a aquisição dos equipamentos do data center	DTI/Licitatação	05/2023	06/2023
		A19	Receber os equipamentos do data center	DTI	07/2023	09/2023
		A20	Instalar os equipamentos; desativar os ativos obsoletos	DTI	10/2023	11/2023

NE4: CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES NOS RECURSOS DE TI						
META		AÇÃO		RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO		INÍCIO	FIM
M6	Contratar/localizar cursos de capacitação específicos para	A21	Especificar a ementa dos cursos	DTI	03/2023	03/2023
		A22	Avaliar possibilidade de realizar cursos gratuitos	DTI	04/2023	04/2023

	cada um dos servidores do DTI	A23	Realizar cotação dos cursos, conforme a ementa, caso A22 não seja possível	DTI/Compras	05/2023	06/2023
		A23	Licitatar contratação de empresa especializada na capacitação dos servidores do DTI, caso A22 não seja possível	DTI/Licitação	07/2023	08/2023
M7	Concluir cursos	A24	Ministrar os treinamentos	Contratada	08/2023	10/2023

NES: IMPLANTAR SERVIÇOS DE CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DOS ATENDIMENTOS DE TI						
META		AÇÃO		RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO		INÍCIO	FIM
M8	Implantar serviço de atendimento ao usuário com sistema de gestão de demandas de TI	A25	Avaliar possibilidade de implantar um sistema de gerenciamento de demandas e atendimentos open source	DTI	01/2023	01/2023
		A26	Elaborar termo de referência; realizar cotação do serviço, caso A25 não seja possível	DTI/Compras	01/2023	02/2023
		A27	Licitatar a solução de gerenciamento de demandas e atendimentos, caso A25 não seja possível	DTI/Licitação	03/2023	04/2023
		A28	Configurar a solução de gerenciamento de demandas de atendimentos para o ambiente organizacional da Prefeitura	DTI/Contratada	04/2023	05/2023
		A29	Realizar treinamento da solução de gerenciamento de demandas e atendimentos	DTI/Contratada	05/2023	05/2023
		A30	Disponibilizar a infraestrutura de serviços de gestão aos usuários de TI	DTI	06/2023	06/2023

NEG: CATALOGAR, GERENCIAR E MONITORAR OS ATIVOS DE TI						
META		AÇÃO		RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO		INÍCIO	FIM
M9	Inventariar os ativos de TI	A31	Padronizar os dados que serão inventariados	DTI	01/2023	01/2023

		A32	Realizar o inventário dos ativos	DTI	01/2023	05/2023
M10	Implantar sistema de gestão e monitoramento de ativos	A33	Incluir os dados inventariados em sistema	DTI	05/2023	07/2023
		A34	Criar métricas de monitoramento dos ativos	DTI	07/2023	12/2023

NE7: PADRONIZAR A SOLUÇÃO DE ANTIVÍRUS EM TODOS OS DESKTOPS, NOTEBOOKS E SERVIDORES						
META		AÇÃO		RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO		INÍCIO	FIM
M11	Contratar empresa especializada no fornecimento de licenças de antivírus corporativo	A35	Elaborar termo de referência conforme quantitativo de A32; realizar cotação do serviço	DTI/Compras	03/2023	04/2023
		A36	Licitatar contratação de empresa especializada no fornecimento de licenças de antivírus corporativo	DTI/Licitatação	04/2023	05/2023
		A37	Implantar a solução de antivírus em todos os ativos compatíveis	DTI	05/2023	06/2023

NE8: ELABORAR PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI						
META		AÇÃO		RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO		INÍCIO	FIM
M12	Elaborar processo de gerenciamento de incidentes de TI	A38	Elaborar o Plano de Gerenciamento de Incidentes	DTI	06/2023	06/2023
		A39	Instruir e treinar as equipes responsáveis pela aplicação do Plano de Gerenciamento de Incidentes	DTI	07/2023	07/2023

NE9 SITE INSTITUCIONAL DA PREFEITURA						
META		AÇÃO		RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	

ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO		INÍCIO	FIM
M13	Contratar serviço de hospedagem do site institucional da prefeitura com plataforma de gerenciamento de conteúdo, fornecimento de manutenção e suporte	A40	Elaborar termo de referência; realizar a cotação do serviço	DTI/Compras	02/2023	03/2023
		A41	Licitara contratação de serviço de plataforma de site institucional da prefeitura	DTI/Licitação	04/2023	05/2023
		A42	Migrar os dados para a nova plataforma	DTI/Contratada	05/2023	06/2023

NE10: MODERNIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO							
META		AÇÃO			RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO	INÍCIO		FIM	
M14	Aquisição de computadores para a substituição dos equipamentos obsoletos na Secretaria de Educação, garantindo confiabilidade, disponibilidade e baixo custo de manutenção.	A43	Licitara computadores	DTI/Educação/Licitação	01/2023	02/2023	
		A44	Distribuição dos equipamentos para os locais atendidos	TI - Educação/Educação	02/2023	04/2023	
		A45	Instalação, ativação e validação de cada equipamento substituído	TI - Educação/Educação	05/2024	06/2023	

NE11 IMPLANTAR APLICATIVO DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS NAS UBS E APS							
META		AÇÃO			RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO	INÍCIO		FIM	
M15	Implantar aplicativo de	A46	Elaborar termo de referência; realizar a cotação do serviço	TI - Saúde/Compras	03/2023	09/2023	

	agendamento de consultas nas UBS e APS	A47	Licitar a contratação de serviço de plataforma que permita que os usuários marquem e desmarquem consultas médicas diretamente do <i>smartphone</i>	TI - Saúde/Licitação	10/2023	11/2024
		A48	Implantar e divulgar o sistema de agendamento de consultas	TI - Saúde/Contratada	12/2023	04/2024

NE12: MAPEAMENTO E MODELAGEM DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA PREFEITURA						
META		AÇÃO		RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO		INÍCIO	FIM
M16	Mapear os 40 principais processos de trabalho da Prefeitura	A49	Elaborar termo de referência; realizar cotação do serviço	DTI/Compras	01/2024	02/2024
		A50	Licitar contratação de serviços especializados em mapeamento e modelagem de processos	DTI/Licitação	03/2024	04/2024
		A51	Realizar o mapeamento e modelagem dos processos de trabalho da Prefeitura	DTI/Contratada	05/2024	11/2024

NE13: ELEVAÇÃO DO NÍVEL DE MATURIDADE DOS PROCESSOS DE GOVERNANÇA DE TI						
META		AÇÃO		RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO		INÍCIO	FIM
M17	Contratar de consultoria em governança de TI	A52	Elaborar termo de referência; realizar a cotação do serviço	DTI/Compras	02/2024	03/2024
		A53	Licitar contratação de Consultoria em Governança de TI baseado no framework Cobit 4.1	DTI/Licitação	04/2024	05/2024
M18	Implantar modelo de governança de TI	A54	Elaborar modelo de Governança de TI do DTI	DTI/Contratada	05/2024	07/2024
		A55	Implantar modelo de Governança de TI	DTI/Contratada	07/2024	10/2024

NE14: APRIMORAR O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERNO ENTRE AS ÁREAS						
--	--	--	--	--	--	--

META		AÇÃO		RESPONSÁVEL	PRAZO ESTIMADO	
ID	DESCRIÇÃO	Nº	DESCRIÇÃO		INÍCIO	FIM
M19	Implantar o Plano de Comunicação do DTI	A56	Elaborar o Plano de Comunicação do DTI e demais setores	DTI	01/2024	02/2024
		A57	Disseminar as melhores práticas e plano de comunicação do DTI com os demais setores	DTI	02/2024	03/2024

11. Plano de Gestão de Riscos

Risco é toda possibilidade de frustração dos objetivos das ações planejadas pela indisponibilidade de algum de seus requisitos. Tais como: escassez de recurso, contexto político-social, oportunidade, mudança de objetivos, etc. Um risco pode ter uma ou várias causas e pode ter impacto em uma ou mais metas ou ações.

Risco é toda possibilidade de frustração dos objetivos das ações planejadas pela indisponibilidade de algum de seus requisitos. Tais como: escassez de recurso, contexto político-social, oportunidade, mudança de objetivos, etc. Um risco pode ter uma ou várias causas e pode ter impacto em uma ou mais metas ou ações.

A análise realizada neste processo tem o caráter preliminar, pois ainda não existem informações detalhadas sobre o escopo das ações que permitam realizar uma análise de riscos mais acurada. Na etapa de planejamento da contratação e no planejamento de cada um dos projetos, será realizada uma análise mais acurada.

Para cada risco identificado, analisou-se a probabilidade e impacto de ocorrência, aplicando-se uma escala com 5 níveis de classificação:

Probabilidade dos riscos
5- Muito alta;
4 - Alta;
3 - Média;
2 - Baixa;
1 - Muito baixa;

Impacto dos riscos
5 - Extremamente grave, extremamente urgente e se não for resolvido piora imediatamente;
4 - Muito grave, muito urgente e vai piorar em curto prazo;
3 - Grave, urgente e vai piorar em médio prazo;
2 - Pouco grave, pouco urgente e vai piorar a longo prazo;
1 - Sem gravidade, sem urgência e sem tendência de piorar.

A tabela a seguir apresenta os riscos para as ações identificadas com probabilidade e impacto de alto grau de exposição que necessitam de maior controle por parte do Departamento de Tecnologia da Informação, pois seus efeitos são elevados e podem afetar o custo, prazo ou qualidade do projeto:

Plano de Gestão de Riscos								
Ação		Risco		Probabilidade	Impacto	Ação Preventiva	Ação de contingência	Responsável Ação Preventiva / Contingência
A4	Licitat a cessão de uso do Sistema de Gestão Integrado	R1	Restrição Orçamentária	2	5	Elaborar justificativa para prorrogação do contrato do sistema atual	Aditar contrato atual	SAP/DTI
A4	Licitat a cessão de uso do Sistema de Gestão Integrado	R2	Impugnação do edital	3	5	Realizar levantamento com principais questionamentos jurídicos realizados em processos licitatórios semelhantes	Aditar contrato atual	SAP/DTI/SNJ
A5	Migrat dados para o novo Sistema de Gestão Integrado	R3	Migração não ser realizada com sucesso no prazo contratual	2	5	Aplicar medidas contratuais à empresa contratada	Aditar contrato atual	SAP/DTI
A6	Treinar Usuário o novo Sistema de Gestão Integrado	R4	Aditar contrato atual	1	4	Aplicar medidas contratuais à empresa contratada	Aditar contrato atual	SAP/DTI
A7	Implantar o novo sistema de gestão integrado	R5	Sistema não ser implantado no prazo contratual	1	4	Aplicar medidas contratuais à empresa contratada	Aditar contrato atual	SAP/DTI
A9	Licitat o serviço de computação e backup em nuvem	R6	Restrição Orçamentária	3	4	-	Investir na infraestrutura do data center municipal	SAP/DTI
A18	Licitat a aquisição dos equipamentos do data center	R7	Restrição Orçamentária	4	3	Buscar recursos em programas de apoio à modernização administrativa e fiscal e/ou da administração tributária e gestão dos setores sociais básicos	-	SF/SAP/DTI

Plano de Gestão de Riscos								
Ação		Risco		Probabilidade	Impacto	Ação Preventiva	Ação de contingência	Responsável Ação Preventiva / Contingência
A23	Licitar contratação de empresa especializada na capacitação dos servidores do DTI, caso A22 não seja possível	R8	Restrição Orçamentária	3	3	Buscar recursos em programas de apoio à modernização administrativa e fiscal e/ou da administração tributária e gestão dos setores sociais básicos	-	SF/SAP/DTI
A25	Avaliar possibilidade de implantar um sistema de gerenciamento de demandas e atendimentos open source	R9	Não aprovação pela análise custo/benefício	2	3	Licitar a solução de gerenciamento de demandas e atendimentos	-	SAP/DTI
A36	Licitar contratação de empresa especializada no fornecimento de licenças de antivírus corporativo	R10	Restrição Orçamentária	2	3	-	Utilizar a solução de antivírus nativa do sistema operacional	DTI
A43	Aquisição de computadores para a substituição dos equipamentos obsoletos na Secretaria de Educação, garantindo confiabilidade, disponibilidade e baixo custo de manutenção.	R11	Restrição Orçamentária	3	4	Elaborar justificativa para liberação de verba, apontando os riscos e o impacto da não aquisição dos equipamentos.	Manter equipamentos obsoletos buscando soluções provisórias de manutenção	DTI/SEDU
A50	Licitar contratação de serviços especializados em mapeamento e modelagem de processos	R12	Restrição Orçamentária	3	3	Buscar recursos em programas de apoio à modernização administrativa e fiscal e/ou da administração tributária e gestão dos setores sociais básicos	-	SAP/DTI
A53	Licitar contratação de Consultoria em Governança de TI baseado no framework Cobit 4.1	R13	Restrição Orçamentária	3	4	Buscar recursos em programas de apoio à modernização administrativa e fiscal e/ou da administração tributária e	-	SF/SAP/DTI

Plano de Gestão de Riscos								
Ação		Risco		Probabilidade	Impacto	Ação Preventiva	Ação de contingência	Responsável Ação Preventiva / Contingência
						gestão dos setores sociais básicos		

12. Processo de Revisão do PDTI

A primeira revisão do PDTI deverá ocorrer 6 (seis) meses após a data da sua publicação, sendo o Departamento de Tecnologia da Informação responsável pela sua revisão, e o Comitê de Tecnologia da Informação responsável pela aprovação das adaptações e mudanças, caso existam.

Justifica-se o primeiro período curto para essa primeira revisão o fato de a Prefeitura não possuir instrumento de Planejamento Estratégico Institucional e, ainda, pelo fato de que o orçamento de 2023 já está definido.

Após esta primeira revisão, as próximas verificações acontecerão anualmente, sempre no início do calendário orçamentário. Este PDTI também poderá ser revisado extraordinariamente no momento em que o Planejamento Estratégico Institucional for implementado.

13. Fatores Críticos de Sucesso

Os fatores críticos de sucesso podem ser definidos como condições ou variáveis que, caso não ocorram, podem inviabilizar o sucesso de uma organização, considerando seu ambiente de atuação. A ausência de um ou de vários desses requisitos, ou mesmo sua presença de forma precária, gerará impacto na estratégia e, conseqüentemente, no negócio finalístico da Prefeitura. Deve ser considerado fator crítico de sucesso aquilo que é próprio para que uma tarefa seja realizada.

Nesse sentido, foram identificados os seguintes fatores críticos de sucesso para a execução do PDTI da Prefeitura:

1. Tornar o processo de implantação do PDTI um compromisso da alta direção, da Prefeitura, devendo ser conduzido de forma multisetorial e integrado aos objetivos estratégicos do Município de Itapetininga;
2. Compor um quadro de competências de TI com as especialidades necessárias para atender às ações e aos projetos definidos no PDTI;
3. Garantir recursos humanos, orçamentários e financeiros para a execução das ações e dos projetos do PDTI;
4. Institucionalizar o modelo de governança de TI;
5. Adoção das melhores práticas de governança e gestão de TI;
6. Promover relacionamento e comunicação entre equipe de TI, usuários dos sistemas, gestores e alta administração;
7. Eficiência na gestão dos contratos;
8. Entender o potencial dos recursos de TI a serviço da Prefeitura.

14. Conclusão

O presente Plano estabelece as orientações estratégicas de Tecnologia da Informação para o biênio 2023-2024, visando direcionar os investimentos em TI e as ações que devem ser desenvolvidas pelo Departamento de Tecnologia da Informação para o alcance dos objetivos de negócios da Prefeitura.

Devido à falta de um Planejamento Estratégico Institucional da Prefeitura, este PDTI constitui único documento estratégico para as contratações de serviços e aquisições de TI da Prefeitura. A fim de estabelecer uma unidade orgânica mais estratégica foram elaborados a Missão, a Visão e os Valores que a DTI terá como balizadores de suas ações.

Este PDTI norteará todas as atividades do Departamento de Tecnologia da Informação no tocante a aquisições de serviços, produtos e ações de governança de TI, assim como será o instrumento balizador para superação das expectativas das áreas de negócio da Prefeitura, agregando valores aos serviços da administração pública e auxiliando na execução do plano de governo.

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

Faz-se necessário lembrar que esse plano não tem caráter definitivo no que diz respeito às suas ações, podendo sofrer revisões no decorrer de sua vigência de modo que o Departamento de Tecnologia da Informação se enquadre atual de TI por meio da utilização das melhores práticas de mercado que impulsionem o atendimento de suas metas institucionais.

A expectativa é que, com a implementação deste plano, a TI da Prefeitura possa oferecer controles efetivos para a tomada de decisões pela Alta Administração, prover a segurança da informação, minimizar os riscos, ampliar o desempenho institucional, otimizar a aplicação de recursos e reduzir os custos para que a Prefeitura se alinhe à meta de “fazer mais com menos”, atendendo ao princípio constitucional da eficiência e trazendo como resultado a melhoria da prestação de serviços ao cidadão.