



**PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO - PDTI**
2018-2019

Coordenação de Tecnologia da Informação
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Goiás

V.1.0

Componentes

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

- Marcus Vinicius Rangel Coelho, Assessor da Direção Regional, Presidente do Comitê Executivo;
- Juliano de Moraes, Diretor de Educação Profissional;
- Rosilda da Rocha Campos, Diretora Administrativa;
- Bruno dos Santos Cavalcante, Analistas de Sistemas;
- Rômulo Criston Gomes Nascimento, Coordenador Técnico.

Índice

APRESENTAÇÃO.....	5
TERMOS E ABREVIações.....	6
INTRODUÇÃO	8
MOTIVAÇÃO.....	8
FINALIDADE.....	8
OBJETIVOS	8
ABRANGÊNCIA DO PERÍODO	9
METODOLOGIA	9
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA TI.....	10
PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO PDTI.....	11
DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	12
PRINCÍPIOS E DIRETRIZES.....	13
REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI.....	14
MISSÃO DA TI.....	14
VISÃO DE FUTURO DA TI NO REGIONAL GOIÁS.....	14
VALORES DA TI	14
ANÁLISE SWOT	14
RESULTADOS ALCANÇADOS.....	15
GESTÃO.....	15
QUANTO AOS SISTEMAS E APLICATIVOS	16
QUANTO À INFRAESTRUTURA DE REDE LÓGICA	16
QUANTO À SEGURANÇA	16
QUANTO AO QUADRO DE PESSOAL	16
FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	17
INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.....	18
NECESSIDADES RELACIONADAS À INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:	18
NECESSIDADES RELACIONADAS À GESTÃO	18
NECESSIDADES RELACIONADAS À SISTEMAS	18
NECESSIDADES RELACIONADAS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	18
NECESSIDADES RELACIONADAS À INFRAESTRUTURA.....	19
NECESSIDADES RELACIONADAS À TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	19
PLANO DE AÇÕES E METAS.....	20
CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO	20
AÇÕES E METAS.....	21

PLANO DE INVESTIMENTOS	24
SERVIÇOS.....	24
EQUIPAMENTOS.....	24
SOFTWARES.....	25
PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS	26
QUADRO TOTAL POR ÁREA.....	26
ATRIBUIÇÕES E PERFIL CURRICULAR MÍNIMO PARA ATUAÇÃO NA ÁREA.....	26
PROGRAMAÇÃO DE TREINAMENTO / CAPACITAÇÃO DE PESSOAS.....	32
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS	33
CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DE RISCOS.....	33
IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS.....	33
PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA DE TI	38
CONCLUSÃO	39
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40

Apresentação

A adoção de melhores práticas relacionadas a gestão de TI é uma recomendação para que qualquer instituição, pública ou privada, possa realizar uma gestão eficiente dos recursos na área de Tecnologia da Informação (TI). Em função disto, é papel da TI planejar quais as ações serão realizadas com relação as metas da instituição. O presente PDTI tem a finalidade de orientar o direcionamento da Tecnologia da Informação no âmbito do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Regional Goiás em consonância com o seu Planejamento Estratégico Institucional. O PDTI do SENAC-GO é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão de recursos e processos de Tecnologia da Informação que objetiva atender as necessidades relacionada a tecnologia da informação da instituição no período de 2018-2019.

Termos e abreviações

TI	Tecnologia da Informação
BI	Inteligência de Negócios (do inglês, <i>Business Intelligence</i>).
COMPLIANCE	“Aderência à Norma” - é o conjunto de disciplinas para fazer cumprir as normas legais e regulamentares, as políticas e as diretrizes estabelecidas para o negócio e para as atividades da instituição ou empresa, bem como evitar, detectar e tratar qualquer desvio ou inconformidade que possa ocorrer.
CONTROLE	Forma de gerenciar o risco, incluindo políticas, procedimentos, diretrizes, práticas ou estruturas organizacionais, que podem ser de natureza administrativa, técnica, de gestão ou legal. Controle também é usado como sinônimo para proteção ou contramedida.
DATACENTER	Ambiente projetado para concentrar os equipamentos de processamento e armazenamento de dados de uma empresa.
ESCALA LIKERT	Tipo de escala de resposta psicométrica criada por Rensis Likert. É utilizada habitualmente em pesquisas e questionários, onde é solicitado não só a resposta das questões propostas, mas também o seu grau de concordância/discordância.
GOVERNANÇA DE TI	Conjunto de práticas, padrões, processos e técnicas envolvendo relacionamentos estruturados entre pessoas com múltiplos papéis (gestores, pesquisadores, técnicos e usuários de TI), em uma organização, com a finalidade de garantir controles efetivos, processos seguros e otimizados, minimizando riscos e custos no suporte dos recursos de tecnologia da informação necessários.
ITIL	Biblioteca de Infraestrutura de TI (do inglês, <i>Information Technology Infrastructure Library</i>). Conjunto de boas práticas a serem aplicadas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação.
PETI	Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação.
PMBOK	Guia de conhecimentos em gerenciamento de projetos (do inglês, <i>Project Management Body of Knowledge</i>), que é amplamente reconhecido como boa prática. É baseado em processos e subprocessos para descrever de forma organizada o trabalho a ser realizado durante o projeto.

PNI	Plano Nacional de Investimento.
PSI	Política de Segurança da Informação.
MDS	Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas
RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Qualquer sistema, serviço, infraestrutura de TI e/ou instalações físicas direta ou indiretamente administrados, mantidos ou operados pela empresa.
REDE MPLS	Principal tecnologia para viabilizar múltiplos serviços de rede, com rapidez, sobre uma infraestrutura de comunicação compartilhada.
RISCO	Combinação da probabilidade de ocorrência de um evento e de suas consequências
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Proteção da informação contra vários tipos de ameaças, objetivando garantir a preservação de sua confidencialidade, integridade e disponibilidade.
SISTEMAS LEGADOS	Antigos sistemas computacionais de uma instituição que fornecem serviços.
SEI	Sistema Escolar Integrado.
SLA	Acordo de Nível de Serviço (do inglês, <i>Service Level Agreement</i>) firmado entre a área de tecnologia da informação e seu cliente interno, que descreve o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e das responsabilidades das partes envolvidas no acordo.
USUÁRIO	Empregados, prestadores de serviços, consultores, temporários, mão de obra terceirizada e estagiários que estejam a serviço do Departamento Nacional do Senac.
VIDEO WALL	Equipamento que consiste em uma série de monitores sobrepostos de modo a formar uma grande e única tela.

Introdução

Motivação

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

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

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

Finalidade

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

Objetivos

O PDTI tem como os principais objetivos:

1. Apontar os principais desafios da organização e as estratégias de TI para enfrentá-los;
2. Estabelecer parâmetros que viabilizem as decisões relativas à gestão de serviços e recursos de TI da organização em consonância com as diretrizes gerais do PEI do Regional Goiás;
3. Dar visibilidade para a organização dos processos de atuação da área de TI e o seu valor agregado para a organização;

4. Demonstrar o papel chave que a TI tem a desempenhar para o sucesso da instituição, por meio dos seus serviços prestados;
5. Sustentar a análise de custo benefício dos investimentos em Tecnologia da Informação.

Abrangência do Período

As diretrizes, projetos e ações estabelecidas neste PDTI aplicam-se a todas as Unidades Educacionais e Administração Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Regional Goiás e a outras unidades que venham a surgir durante o período de validade deste documento.

O PDTI tem validade de 2 anos, mas poderá ser revisto quando necessário, sendo no mínimo uma vez por ano e nas revisões do Planejamento Estratégico, de modo a atualizar as diretrizes, planos e ações visando principalmente consolidar a proposta orçamentária de TI para o exercício seguinte.

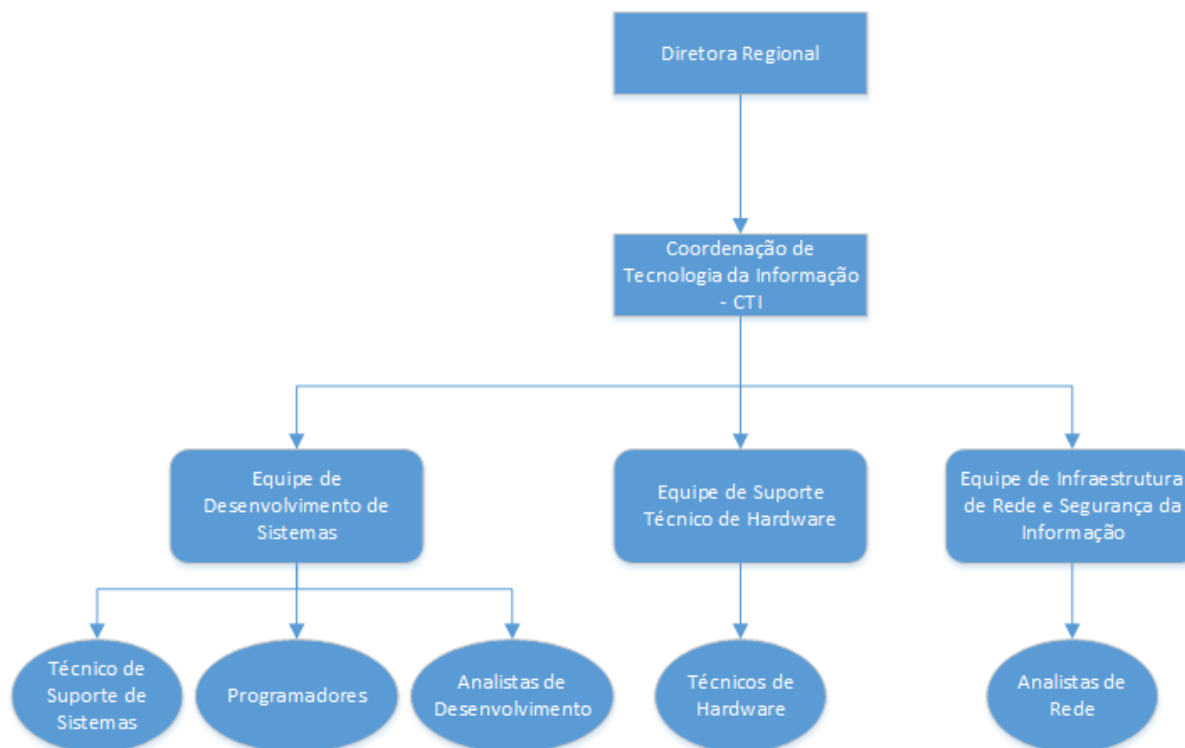
Metodologia

Para desenvolvimento deste documento, foi adotada o guia de elaboração do SISP 2.0, publicado em 18 de maio de 2012 pela SLTI/MP e nas orientações constantes dos Acórdãos citados nas referências deste documento.

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

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

Estrutura Organizacional da TI



Coordenação de Tecnologia da Informação (CTI) - responsável por planejar, organizar, coordenar e supervisionar as atividades de TI, promover os processos de informatização do SENAC Regional Goiás, administrar o parque central de equipamentos entre outros. Assessorar a Administração nas questões estratégicas relacionadas à Tecnologia da Informação.

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas - responsável por estudos, análise, desenvolvimento, documentação, implantação e manutenção de soluções tecnológicas para automatizar processos de trabalho. Suporte, Teste e Homologação de versões de softwares terceirizado de Gestão Educacional do SENAC regional Goiás.

Suporte Técnico de Hardware - responsável pelo suporte da infraestrutura de TI na Administração Regional e Unidades Educacionais, exceto, onde há suporte próprio, como CEP ELIAS BUFAIÇAL, CEP JAIME CÂMARA, CEP CORA CORALINA e FACULDADE SENAC, necessários para automatização dos processos de trabalho do SENAC Regional Goiás em ativos de computação pessoal, impressão, dispositivos multimídia e administração de licenças de softwares e equipamentos de comunicação.

Infraestrutura de Rede / Servidores e Segurança da Informação - responsável pelo controle de acesso à rede corporativa, internet, bases de dados e acesso remoto para garantir integridade dos dados de rede. Realiza o controle dos servidores de dados, equipamentos de infraestrutura e gestão dos serviços de TI necessários ao

funcionamento da rede interna do SENAC regional Goiás. Propõe, administra e gerencia políticas de segurança de TI.

Processo de Elaboração do PDTI

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

Documentos de Referência

Para a elaboração do PDTI 2018 – 2019, foram utilizados os documentos pertinentes na ocasião de sua publicação, tendo como base as referências descritas a seguir:

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

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

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

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

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

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

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

CODETI - Código Nacional de Tecnologia da Informação – Conjunto de normas, diretrizes e padronizações que norteiam as ações estratégicas dentro da instituição.

Princípios e Diretrizes

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

O quadro a seguir apresenta os princípios de TI:

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

Referencial Estratégico de TI

Missão da TI

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

Visão de futuro da TI no Regional Goiás

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

Valores da TI

- Ética
- Respeito
- Transparência
- Inovação

Análise SWOT

A Análise SWOT é uma ferramenta utilizada para fazer análise de cenário interno e externo (ou análise de ambiente), sendo usado como base para gestão e planejamento estratégico de uma organização. Trata-se de um método que possibilita verificar e avaliar os fatores intervenientes para um posicionamento estratégico da Unidade de TI no ambiente em questão.

Tem como objetivos principais efetuar uma síntese das análises internas e externas, identificar elementos chave para a gestão, o que implica estabelecer prioridades de atuação e preparar opções estratégicas: análise de riscos e identificação de problemas a serem resolvidos.

O resultado dos estudos realizados permite entender melhor o ambiente organizacional da Tecnologia de Informação e auxilia na busca de formas de se evoluir a gestão, corrigindo as fraquezas e ameaças encontradas e alavancando as forças e oportunidades identificadas.

A tabela a seguir apresenta o resultado da análise dessas atividades junto a Coordenação de Tecnologia da Informação do SENAC Regional Goiás:

Ambiente Interno		Ambiente Externo	
Forças		Oportunidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestrutura de datacenter atualizada de acordo com as demandas do Regional; • Estrutura organizacional de TI adequada às atribuições da Coordenação de Tecnologia da Informação; • Bom relacionamento da equipe com capacidade de envolver-se nas ações estratégicas institucionais; • Capacidade técnica da equipe de TI superior à média de mercado. 		<ul style="list-style-type: none"> • Busca de inovação e modernização dos ativos de TI; • Desenvolvimento de um portfólio com os produtos e serviços de TI; • Cenário favorável à normatização de procedimentos de TI; • Política de implementação de um canal de comunicação centralizado, intermediado por tecnologia; • Atuação de órgãos de controle (TCU, CGU e Conselho Fiscal) junto à governança de TI por meio de recomendações e aprimoramentos de processos; • Disponibilidade das áreas externas para o levantamento de processos e requisitos para atendimento ao negócio; 	
Fraquezas		Ameaças	
<ul style="list-style-type: none"> • Processos operacionais pouco documentados; • Sistemas de informação não integrados com redundância de dados; • Inexistência de documentação de sistemas legados; • Inexistência de um canal único de comunicação com usuários; • Estimativas de prazos de execução de projetos; • Gestão de configuração de mudanças. 		<ul style="list-style-type: none"> • Rápida evolução da tecnologia; • Falha no processo de comunicação entre as áreas; • Falhas de priorização de demandas para o desenvolvimento de projetos relacionados a TI; • Incertezas das áreas de negócio na definição de requisitos (alta volatilidade) ao que deve ser desenvolvido; • Descontinuidade das políticas de governo para a educação; • Ataques a serviços (servidores) de TI com impacto na segurança da informação; • Restrições orçamentárias; • Perda de pessoal especializado em TI; • Sistema ERP (SEI) da Instituição se encontra disponível na infraestrutura da Internet. 	

Resultados Alcançados

Gestão

Padrões de governança de Tecnologia da Informação em fase de implantação;

Gerência de Serviços de TI em fase de implantação;

Unificação de canais de comunicação, compartilhamento e colaboração e gestão de usuários de uso corporativo através de uma intranet em fase de implantação.

Quanto aos sistemas e aplicativos

Quantidade de sistemas em produção: 27

Quantidade de softwares licenciadas: 19

Quanto à infraestrutura de Rede Lógica

Servidores físicos: 15

Servidores virtuais: 50

Storage: 02

Desktops / Notebooks Educacionais: 2600

Desktops / Notebooks Administrativos: 324

Links dedicados: 12

Links ADSL: 11

Link Pesquisa (RNP/METROGYN): 3 pontos

Link de comunicação entre os prédios: 3

Estrutura de *backup*: 01 Servidor e 01 unidade de gravação de fitas LTO5

Quanto à segurança

Política de Segurança da Informação implantada;

Equipe dedicada ao gerenciamento de incidentes de segurança implantada.

Quanto ao quadro de pessoal

Suporte técnico/hardware: 3 técnicos e 1 estagiário.

Infraestrutura e segurança de redes: 2 analistas de redes.

Desenvolvimento de Software: 1 analistas, 2 programadores e 1 suporte.

Fatores Críticos de Sucesso

Os Fatores Críticos de Sucesso são as condições que precisam, necessariamente, serem satisfeitas para que o PDTI tenha sucesso, tais como: apoio da alta direção, credibilidade, compromisso e aceitação. Esses fatores precisam ser observados, tornando-se condições fundamentais a serem cumpridas para que a CTI/SENAC-GO alcance seus objetivos.

Para esse PDTI, essas condições são:

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

Inventário de Necessidades

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

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

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

Necessidades relacionadas à informação e comunicação:

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

Código	Descrição
N001	Aprimoramento da comunicação interna do Regional.
N002	Aprimoramento da comunicação entre a Unidade Administrativa e as Unidades Educacionais do Regional Goiás.

Necessidades relacionadas à gestão

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

Código	Descrição
N003	Processos internos de TI mapeados, formalizados, mensurados e constantemente otimizados.

Necessidades relacionadas à sistemas

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

Código	Descrição
N004	Implementação de sistemas de informação destinados às áreas de negócio.

Necessidades relacionadas à segurança da informação

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

Código	Descrição
N005	Divulgação e conscientização de todos colaboradores quanto à importância da Segurança da Informação.

Necessidades relacionadas à infraestrutura

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

Código	Descrição
N006	Renovação e ampliação do parque tecnológico.
N007	Aperfeiçoar a infraestrutura de redes e servidores da TI para atender as demandas da organização.

Necessidades relacionadas à treinamento e desenvolvimento

Capacitação contínua da equipe de TI, de forma a aprimorar os conhecimentos técnicos, a fim de atender às demandas internas e garantir a atualização dos recursos tecnológicos de forma eficiente e econômica.

Código	Descrição
N008	Promover o desenvolvimento e capacitação da equipe de TI.

Plano de ações e metas

Critérios de priorização

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

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

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

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

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

Ações e metas

N001: Aprimoramento da comunicação interna do Regional

Meta	Código	Ações	Tipo de Ação	Prazo previsto	Prioridade			
					G	U	T	Total
Implantar nova solução de e-mails baseada no office365 da Microsoft.	AM001	Mapear as necessidades de infraestrutura para a implantação.	Atividade	08/2018	2	2	2	8
	AM002	Instalar e configurar Office365.	Atividade	12/2018	2	2	2	8
	AM003	Implementação e treinamento do Office365 nas unidades piloto.	Atividade	03/2019	3	3	3	27

N002: Aprimoramento da comunicação entre a Unidade Administrativa e as Unidades Educacionais do Regional Goiás.

Meta	Código	Ações	Tipo de Ação	Prazo previsto	Prioridade			
					G	U	T	Total
Reestruturar a Rede com Links Dedicados nos CEPs.	AM004	Solicitar contratação de serviço de link dedicado de internet com IP fixo.	Atividade	12/2018	4	4	4	64
	AM005	Implantação dos links dedicados nos CEPs.	Atividade	04/2019	4	4	4	64
	AM006	Implantação de monitoramento dos links pela CTI.	Atividade	06/2019	1	1	1	1

N003: Processos internos de TI mapeados, formalizados, mensurados e otimizados

Meta	Código	Ações	Tipo de Ação	Prazo previsto	Prioridade			
					G	U	T	Total
Mapear os processos realizados na CTI.	AM007	Elaborar metodologia de análise da capacidade técnica da área de TI.	Projeto	10/2018	3	3	3	27
	AM008	Realizar estudo de reestruturação da capacidade técnica da área de TI.	Atividade	12/2018	2	2	2	8
	AM009	Formalizar os processos internos de TI.	Atividade	01/2019	2	2	2	8
	AM010	Criar quadro de alocação em relação aos processos de TI, que indique os papéis desempenhados.	Atividade	02/2019	2	2	2	8

N004: Implementação de sistemas de informação destinados às áreas de negócio

Meta	Código	Ações	Tipo de Ação	Prazo previsto	Prioridade			Total
					G	U	T	
Atender 50% das demandas mapeadas por meio de novas soluções tecnológicas.	AM011	Implantar o sistema MXM.	Atividade	02/2019	3	3	3	27
	AM012	Desenvolver e implantar aplicativo mobile para divulgação dos produtos do Regional	Projeto	05/2018	3	3	3	27
	AM013	Desenvolver e implantar Sistema de Gestão de Processos.	Projeto	06/2019	2	2	2	8
	AM014	Desenvolver e implantar Sistema de Controle de Recursos Instrucionais.	Projeto	07/2019	2	2	2	8
	AM015	Desenvolver e implantar Ticket Manager para Suporte Técnico da CTI.	Projeto	12/2019	2	2	2	8

N005: Divulgação e conscientização de todos colaboradores quanto à importância da Segurança da Informação.

Meta	Código	Ações	Tipo de Ação	Prazo previsto	Prioridade			Total
					G	U	T	
Promover e divulgar ações relacionadas a Segurança da Informação.	AM016	Promover a conscientização dos colaboradores durante a ambientação de novos servidores.	Atividade	12/2018	3	2	2	12
	AM017	Promover a conscientização dos colaboradores durante o encontro gerencial anual.	Atividade	12/2018	3	2	2	12

N006: Renovação e ampliação do parque tecnológico administrativo.

Meta	Código	Ações	Tipo de Ação	Prazo previsto	Prioridade			Total
					G	U	T	
Ampliar e renovar parque tecnológico.	AM018	Realizar o levantamento do quantitativo de equipamentos defasados.	Atividade	01/2018	3	4	3	36
	AM019	Definir padrão dos equipamentos a serem adquiridos.	Atividade	01/2018	3	4	3	36

	AM020	Adquirir os equipamentos necessários através do Plano Nacional de Investimento (PNI).	Atividade	11/2018	3	4	3	36
	AM021	Definição de quantitativos de impressoras para contratação de serviço de outsourcing e reprografia.	Atividade	03/2018	3	3	4	36

N007: Aperfeiçoar a infraestrutura de TI para atender as demandas da organização

Meta	Código	Ações	Tipo de Ação	Prazo previsto	Prioridade			
					G	U	T	Total
Prover ferramentas e infraestrutura de TI para atendimento as demandas do regional.	AM022	Reestruturação do ambiente de datacenter do Regional.	Atividade	05/2018	4	5	4	80
	AM023	Reestruturação do cabeamento estruturado do Bloco A do Regional.	Atividade	05/2018	4	5	4	80
	AM024	Reestruturação da rede lógica do Regional.	Atividade	04/2018	4	4	4	64
	AM025	Reestruturação do ambiente de virtualização de servidores no datacenter do Regional.	Atividade	05/2018	4	5	4	80
	AM026	Reestruturação do sistema de backup de dados e serviços do Regional.	Atividade	06/2018	2	3	2	12
	AM027	Criação e formalização do ambiente de homologação.	Atividade	03/2018	2	2	2	8

N008: Promover o desenvolvimento da equipe de TI.

Meta	Código	Ações	Tipo de Ação	Prazo previsto	Prioridade			
					G	U	T	Total
Executar o Plano de capacitação de TI.	AM028	Elaborar Plano de capacitação de empregados de TI.	Projeto	12/2018	2	2	2	8
	AM029	Monitorar a execução do plano de capacitação dos servidores da área de TI.	Atividade	12/2019	2	2	2	8

Plano de Investimentos

No Plano de Investimentos são relacionados os investimentos em serviços, equipamentos, softwares, aquisições, contratações, entre outros necessários à manutenção e expansão dos serviços de TI, de acordo com o Plano de Ações e Metas. Os valores constantes nas tabelas são valores estimados e devem ser reavaliados a cada revisão do PDTI.

Serviços

Nº	Serviço	Valor Estimado				Total por serviço
		1º semestre 2018	2º semestre 2018	1º semestre 2019	2º semestre 2019	
PI001	Implantação de serviços de links dedicados de internet nas unidades que ainda não possuem	0,00	72.000,00	0,00	72.000,00	144.000,00
PI002	Locação de equipamentos do tipo fotocopiadora /impressora	100.000,00	100.000,00	0,00	0,00	200.000,00
PI003	Suporte técnico e atualização do software Oracle Database Standart Edition Two	0,00	6.500,00	0,00	6.500,00	13.000,00
PI004	Suporte na ferramenta Qlikview para ambiente de business intelligence	0,00	27.676,00	0,00	27.676,00	55.352,00
PI005	Renovação do suporte ao Citrix XenServer	0,00	72.000,00	0,00	72.000,00	144.000,00
Subtotal estimado:		100.000,00	278.176,00	0,00	278.176,00	556.352,00
Total Estimado 2018-2019:		100.000,00	278.176,00	0,00	278.176,00	556.352,00

Equipamentos

Nº	Equipamento	Valor Estimado				Total por serviço
		1º semestre 2018	2º semestre 2018	1º semestre 2019	2º semestre 2019	
PI006	Equipamentos do Plano Nacional de Investimento (PNI)	933.418,00	933.418,00	0,00	0,00	1.866.836,00
Subtotal estimado:		933.418,00	933.418,00	0,00	0,00	1.866.836,00
Total Estimado 2018-2019:		933.418,00	933.418,00	0,00	0,00	1.866.836,00

Softwares

Nº	Equipamento	Valor Estimado				Total por serviço
		1º semestre 2018	2º semestre 2018	1º semestre 2019	2º semestre 2019	
PI007	Módulo Fiscal MXM	2.220,00	0,00	0,00	0,00	2.220,00
PI008	Renovação de licenciamento Antivirus McAfee	110.000,00	110.000,00	0,00	0,00	220.000,00
PI009	Contrato Microsoft EES	100.000,00	100.000,00	0,00	0,00	200.000,00
PI010	Licenciamento Totvs Corpore RM	17.100,00	17.100,00	0,00	0,00	34.200,00
PI011	Licenciamento tarifador central telefônica SUMUS	2.500,00	2.500,00	0,00	0,00	5.000,00
PI012	Licenciamento Autodesk Educacional	45.000,00	45.000,00	0,00	0,00	90.000,00
PI013	Licenciamento Adobe Educacional	69.000,00	69.000,00	0,00	0,00	138.000,00
PI014	Licenciamento Corel Draw Educacional	5.000,00	5.000,00	0,00	0,00	10.000,00
PI015	Licenciamento Solução ACL Audit	6.000,00	6.000,00	0,00	0,00	12.000,00
Subtotal estimado:		356.820,00	354.600,00	0,00	0,00	711.420,00
Total Estimado 2018-2019		356.820,00	354.600,00	0,00	0,00	711.420,00

Plano de Gestão de Pessoas

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

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

Quadro total por área

Área	Vínculo	Quantidade atual	Quantidade Necessária
Suporte Técnico de Hardware	Efetivo	03	03
	Estagiário	01	01
	Terceirizado	--	--
Infraestrutura de Rede / Servidores e SI	Efetivo	02	03
	Estagiário	--	01
	Terceirizado	--	--
Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas	Efetivo	04	05
	Estagiário	--	--
	Terceirizado	--	--
Gestão de TI	Efetivo	01	01
	Estagiário	--	--
	Terceirizado	--	--

Atribuições e perfil curricular mínimo para atuação na área

Abaixo, as definições das funções existentes na Coordenação de Tecnologia da Informação e a descrição dos perfis necessários para cada função.

Coordenador de Tecnologia da Informação

Principais atribuições:

Planejar, organizar, gerenciar os serviços da área de Tecnologia de Informação. Desenvolve e implementa políticas e diretrizes que traduzam as melhores práticas existentes e/ou disponíveis no mercado, visando a otimização dos serviços e utilização dos recursos sob sua responsabilidade.

Elabora as políticas, normas e procedimentos relativos a Tecnologia de Informação zelando pelo seu cumprimento. Coordena a implementação de soluções.

Propõe planos de investimentos visando atualização tecnológica. Interage com as áreas clientes, garantindo o bom desempenho de equipamentos, redes e sistemas.

Requisitos desejados:

- Ensino Superior completo em Gestão de Tecnologia da Informação ou cursos equivalentes da área de Tecnologia da Informação. Experiência mínima de 2 anos em gerenciamento de equipes de TI;
- Conhecimentos técnicos em plataformas Linux e Windows;
- Conhecimentos em frameworks ITIL, PMBOK e COBIT;
- Conhecimentos em planejamento estratégico de TI;
- Conhecimentos em arquitetura de redes e gerenciamento de dispositivos clientes e serviços (computadores, impressoras e servidores);
- Conhecimento na área de Segurança da Informação.

Analistas de Sistemas / Rede

Principais atribuições:

Realizar serviços nos equipamentos da rede local, como instalação e configuração de computadores e ativos de rede. Presta suporte à área de desenvolvimento de aplicações, registra ocorrências, orienta usuários, acompanha e elimina falhas. Negocia a contratação de serviços e produtos, acompanhando contratos de manutenção de programas, monitorar ativos de rede e servidores. Planeja projetos de melhores em rede de dados e infraestrutura de TI.

Requisitos desejados:

- Ensino Superior completo em área de Tecnologia da Informação. Experiência mínima de 2 anos em TI;
- Vivência em ambientes de produção WEB;
- Administração Firewall LINUX;
- Administração SO Linux e Windows;
- Shell Script;
- Administração Webservers (IIS, Apache) (Conhecimento avançado);
- Monitoramento – Zabbix, Nagios e Cacti (Conhecimento avançado);
- Virtualização (Citrix XenServer, XenOpen, Hyper-V) (Conhecimento avançado);
- Instalação, configuração e administração de servidores DNS;
- Instalação, configuração e administração de serviço de e-mail;
- Administração de serviço de backup – Backup Exec, script;
- Configuração VPN – OpenVPN e Ipsec;
- Análise do ambiente atual e propostas de melhorias;

- Melhoria do sistema de Monitoramento e Alertas;
- Elaboração de termos de referência para aquisição de equipamentos;
- Elaboração de documentos diversos;
- Conhecimento em Normas ISO 27001.

Técnicos de Hardware

Principais atribuições:

Suporte ao uso dos recursos computacionais, orientando o usuário em suas dúvidas ou encontrando soluções para problemas por ele apresentados. Dará suporte aos usuários da rede de computadores, envolvendo a montagem, reparos e configurações de equipamentos e na utilização do hardware disponíveis. Deverá realizar testes em condições diversas, identificando necessidade de realizar manutenção preventiva. Organizará ferramentas e instrumentos selecionando material bom e/ou rejeitado.

Requisitos desejados:

- Ensino Médio Completo;
- Desejável curso técnico em Manutenção de Computadores;
- Conhecimentos gerais na área de infraestrutura de rede;
- Conhecimentos básicos de eletrônica;
- Conhecimentos gerais relacionados a conectividade de internet;
- Conhecimentos básicos em manutenção de equipamentos diversos (Impressoras, Datashow, Nobreak)
- Bom relacionamento interpessoal para atendimento à usuários;
- Recuperação de arquivos;
- Preparação de equipamentos em larga escala (Conhecimentos relacionados a clonagem de SO e instalações).

Desenvolvedor / Programador

Principais atribuições:

Planejar e implementar funcionalidades de sistemas conforme especificações de requisitos descritas, observando prazos e em conformidade com o processo de engenharia de software da empresa.

Analisar, propor e implementar soluções de acordo com as especificações estabelecidas;

Documentar o código fonte conforme padrões estabelecidos;

Implementar as ocorrências registradas obedecendo a prazos previstos em cronograma;

Reportar ao líder do projeto riscos e desvios do projeto em tempo hábil para adoção de medidas preventivas/corretivas;

Analisar os processos inerentes a sua área de atuação propondo melhorias para maximização dos resultados.

Requisitos desejados:

- Ensino Superior Completo em área de TI;
- Conhecimento em linguagem de programação (PHP,C#,VB.NET, ASP.NET, AngularJS);
- Conhecimento da ferramenta Team Foundation;
- Oracle Database, SQLServer, MongoDB;
- Conhecimento na ferramenta de versionamento GIT;
- Conhecimento básico em Visual Studio;
- Experiência com *deployment* e uso de IIS (*Internet Information Services*);
- Conhecimento em metodologias e técnicas ágeis (XP, SCRUM, TDD);
- Pró-atividade na busca de novos conhecimentos;

Analistas de Sistemas / Desenvolvimento

Principais atribuições:

Pesquisar e selecionar novas ferramentas existentes no mercado, visando aprimorar o trabalho de desenvolvimento e atender necessidades do regional. Participar do levantamento de dados e da definição de métodos e recursos necessários para implantação de sistemas e/ou alteração dos já existentes desenvolvidos pela equipe.

Pesquisar e avaliar sistemas disponíveis no mercado e sua aplicabilidade para a empresa. Efetuar o levantamento das informações através de entrevistas com os clientes finais e gestores, visando elaborar os processos que serão utilizados no desenvolvimento das aplicações;

Suportar o corpo administrativo no cumprimento de normas e regulamentos facilitando a entrega de informações através de pesquisa e extração de dados dos sistemas internos e de terceiros;

Homologar versões de sistemas de desenvolvimento externo/interno aplicados a área de negócio da instituição, quanto as regras de negócio, sempre que necessário;

Avaliar, acompanhar e priorizar demandas do regional junto a fornecedores de sistemas;

Disponibilizar pesquisas de dados ou relatório nas bases de dados de sistemas pertencentes ao regional;

Prestar suporte de segundo nível quanto a resolução de problemas de sistemas de desenvolvimento interno/externo relacionados a área de negócio da instituição;

Requisitos desejados:

- Ensino Superior Completo em Análise de Sistemas ou cursos equivalentes da área de Tecnologia da Informação. Experiência mínima de seis meses em análise e desenvolvimento de sistemas;
- Conhecimento em linguagem de programação (PHP, C#, VB.NET, ASP.NET);
- Conhecimento da ferramenta Team Foundation;
- Conhecimento em metodologias e técnicas ágeis (XP, SCRUM, TDD);
- Oracle Database, SQLServer, MongoDB;
- Conhecimento na ferramenta de versionamento GIT;
- Conhecimento avançado em Visual Studio;
- Conhecimentos básicos em ALM;
- Elicitação de requisitos funcionais e não-funcionais;
- Elaboração de diagramas de UML;

Técnico de Suporte em Sistemas

Principais atribuições:

Atendimento de primeiro nível, aos usuários do Regional Goiás através de dúvidas/dificuldades repassadas por telefone, e-mail e bate-papo, relacionadas ao sistema de gestão da área de negócio (ERP) e sistemas acessórios desenvolvidos internamente pela CTI.

Registrar no sistema de gestão de demandas as requisições dos usuários em relação aos sistemas da área de negócio (ERP) e sistemas acessórios desenvolvidos internamente.

Priorizar no sistema de gestão de demandas as principais demandas de acordo com o padrão de priorização utilizado pela CTI, como manutenções corretivas, adaptativas, alterações de dados e novas funcionalidades.

Registrar no Suporte do Projeto SEI, as demandas relativas ao sistema de gestão da área de negócio, Sistema SEI, com sua respectiva prioridade.

Dar conhecimento aos usuários demandantes de chamados quanto a resolução de problemas e correções nos sistemas.

Requisitos desejados:

- Ensino Superior;
- Experiência mínima de 6 meses em suporte ao usuário de Tecnologia da Informação;
- Bom relacionamento interpessoal para atendimento à usuários;

- Conhecimento básico em Oracle Database e SQLServer;
- Conhecimento básico em linguagem de programação (PHP, C#, VB.NET, ASP.NET).

Estagiário (Infraestrutura Tecnológica)

Principais atribuições:

Atendimento ao usuário (Help Desk), administração dos chamados, cadastramento de usuário, configuração de redes, instalação de computadores (hardware e software) e outras atividades relacionadas ao departamento.

Requisitos desejados:

- Cursando Ensino Superior em Sistema de Informação ou áreas afins.

Programação de treinamento / capacitação de pessoas

Curso/ Evento	Vagas	Previsão	Tipo	Valor Estimado (por vaga)
Ubiquiti UniFi Certified (UEWA)	3	2 Semestre/2018	Treinamento	1.200,00
Treinamento – Servidores Dell	2	2 Semestre/2018	Treinamento	
Capacitação Completa ALM DevOps	2	2 Semestre/2018	Treinamento	2.250,00
Treinamento em ITIL + COBIT	2	1 Semestre/2019	Treinamento	2.500,00
Subtotal estimado 2018				3.450,00
Subtotal estimado 2019				2.500,00
Total Estimado				5.950,00

Plano de Gestão de Riscos

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

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

Critérios de Aceitação de Riscos

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

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

Identificação e Tratamento dos Riscos

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

Para a definição das probabilidades, estabeleceu os seguintes critérios:

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

Classificação de Probabilidade de Riscos

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

Classificação de Impacto dos Riscos

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

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

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

Matriz de Exposição dos Riscos

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

Abaixo tabela com os riscos identificados e o respectivo plano de tratamento:

Nº	Risco	Probabilidade	Impacto	Estratégia adotada	Grau de Exposição	Resposta Preventiva
R01	Interrupção contratual e descontinuidade de manutenção e substituição de peças e equipamentos	Pouco Provável	Médio	Aliminar	Baixa	Acompanhar a execução contratual de acordo com o escopo do projeto; Notificar o Gestor do contrato acerca do não atendimento das cláusulas pela Contratada; Ter cláusula contratual de garantia do produto e/ou serviço; Notificar o Gestor do contrato do período de renovação de garantias de produto e/ou serviço;
R02	Indisponibilidade de recursos financeiros para o plano de capacitação de TI	Pouco Provável	Muito Alto	Transferir	Média	Renegociar os prazos das ações
R03	Indisponibilidade dos sistemas legados	Provável	Alto	Mitigar	Média	Realizar o planejamento de mudanças, e/ou realizar liberações de nova solução em pequenas partes, a fim de minimizar o impacto; Definir plano de contingência e continuidade do negócio;
R04	Indisponibilidade de acesso aos serviços da internet nas Unidades Educacionais	Provável	Muito Alto	Mitigar	Alta	Entrar em contato com suporte da empresa contratada e cobrar resolução do problema; Ativar contingenciamento (Modem 3G).
R05	Perda total de dados e continuidade do negócio	improvável	Muito Alto	Eliminar	Baixa	Manter política de backup atualizada; Investimento em ativos de rede e firewall's para limitação de perímetro de rede;

						Investimento em infraestrutura adequada e com redundância;
R06	Resistência interna para implantação de mudanças.	Muito Provável	Alto	Mitigar	Alta	Conscientização das demais áreas através de planejamento estratégico junto à alta gestão.
R07	Falta de recursos humanos efetivos para assumir funções com alto nível de complexidade	Pouco Provável	Muito Alto	Mitigar	Média	Planejar a contratação de empregados efetivos ou realocá-los de outros setores
R08	Indisponibilidade de acesso aos serviços da internet da Administração do Regional Goiás	Provável	Alto	Transferir	Média	Contratar serviço de redundância de <i>links</i> de comunicação.
R09	Falta de conscientização dos envolvidos em projetos diversos	Muito Provável	Médio	Mitigar	Média	Conscientização das demais áreas através de planejamento estratégico junto à alta gestão.
R10	Falta de pessoal para a implantação/ execução do Processo de Software	Pouco Provável	Médio	Eliminar	Baixa	Renegociar os prazos dos projetos e atendimento das demandas.
R11	Falta de conscientização das demais áreas do SENAC-GO quanto à segurança da informação	Provável	Alto	Mitigar	Média	Disponibilizar sugestões e canais de divulgação de informação
R12	Falta de conhecimento e experiência nos processos do ITIL	Muito Provável	Baixo	Mitigar	Média	Realizar treinamentos de ITIL
R13	Falta de recursos financeiros para aquisição de ferramentas de apoio	Pouco Provável	Médio	Mitigar	Baixa	Pesquisar possíveis soluções utilizando software livre
R14	Baixa adesão da alta direção para execução das ações do PDTI	Pouco Provável	Muito Alto	Mitigar	Média	Aprovação dos artefatos gerados no PDTI pelo Conselho Regional do SENAC (Alta Administração). Divulgar para o SENAC-GO os resultados do trabalho de elaboração do PDTI

R15	Falta de apoio dos usuários finais para implantação do Processo de Software	Pouco Provável	Baixo	Mitigar	Baixa	Realizar apresentações de conscientização do papel dos usuários no processo de software
R16	Falta de apoio das demais áreas do SENAC-GO para normatização e execução de processos ITIL	Pouco Provável	Baixo	Mitigar	Baixa	Realizar reuniões de conscientização com as coordenações. Sugerir a Direção Regional a instituição dos processos.

Proposta Orçamentária de TI

A Proposta Orçamentária de TI é um plano executivo consolidado dos investimentos e custos necessários para o cumprimento das metas estabelecidas neste PDTI. Este resumo será a base para a elaboração da proposta orçamentária anual da área de TI do SENAC-GO e seus valores demonstrados são estimativas e serão reavaliados a cada revisão deste documento.

A Proposta Orçamentária de TI será executada conforme tabela abaixo:

Descrição	Orçamento 2018
Projeto SIG	R\$ 75.000,00
Rateio Módulo Fiscal (MXM)	R\$ 5.000,00
Renovação contrato McAfee	R\$ 220.000,00
Renovação Suporte Citrix XenServer	R\$ 72.000,00
Renovação TOCATO (QlikView)	R\$ 30.000,00
Contrato Microsoft EES	R\$ 250.000,00
Renovação Oracle	R\$ 24.500,00
Licenças TOTVS	R\$ 34.200,00
Rede Metrogyn (Rede Nacional de Pesquisa)	R\$ 67.800,00
Renovação Sumus (TARIFADOR PABX)	R\$ 7.500,00
Licenças Autodesk	R\$ 91.182,00
Licenças Adobe	R\$ 178.000,00
Licenças Corel	R\$ 10.500,00
Aquisição de Servidores	R\$ 140.000,00
Estabilizadores Reforma Blocos A	R\$ 40.000,00
Total	R\$1.245.682,00

Conclusão

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

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

Durante a elaboração deste documento, foram levantados os principais potenciais e fragilidades da área de TI, assim como as expectativas dos usuários em relação aos serviços disponibilizados. O cumprimento das metas e ações do PDTI do SENAC-GO resultará em diversos benefícios para esta instituição, tanto para as aquisições de serviços e recursos de TI, quanto para ações de Governança de TI. Este documento norteará todas as novas implementações na área de TI, a serem realizadas pela CTI, assim como será o instrumento para o alcance dos objetivos de negócio desta instituição.

Referências Bibliográficas

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

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

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

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

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

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

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