



Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PDTI 2023-2026

Agência de Desenvolvimento Econômico de PE
ADEPE

Fev/2023

Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	08/02/2023	Fabiana Freitas	Início da primeira versão do PDTI
1.1	22/09/2023	Fabiana Freitas	Revisão
1.2	25/09/2023	Joao Lessa	Revisão
1.3	10/10/2023	Arthur Oliveira	Revisão
1.4	31/07/2025	Fabiana Freitas	Revisão e atualizações

Equipe de Elaboração

Fabiana Freitas Wanderley – Gerente Geral de TI

João Lessa – Assessor de TI

Arthur Oliveira - Assessor de TI

Proibida a divulgação e/ou cópia das informações existentes neste documento e em seus anexos, por serem de uso restrito da Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco – ADEPE, sendo seu sigilo protegido por lei.

Governo do Estado de Pernambuco

Raquel Lyra

Governadora

Guilherme Cavalcanti

Secretário de Desenvolvimento Econômico

Ana Luiza Goncalves Ferreira da Silva

Diretora-Presidente

Walber Allan De Santana

Diretor de Gestão

Fabiana Freitas

Gerente Geral de TI

SUMARIO

I.	Introdução.....	06
II.	Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação.....	06
III.	Objetivo.....	07
IV.	Melhores Práticas e Governança de TI.....	07
V.	Referencial Teórico Aplicado.....	10
VI.	Premissas.....	14
VII.	Identificação e Análise a Legislação de Referência.....	14
VIII.	Identificação e Análise a Documentação de Referência.....	14
IX.	Análise Swot.....	15
X.	Fatores Críticos de Sucesso.....	17
XI.	Cenário Tecnológico.....	18
XII.	Levantamento Atual.....	19
XIII.	Priorização das Necessidades.....	22
XIV.	Identidade Organizacional de TI na ADEPE.....	23
XV.	Definição das Estratégias (BSC) da TI na ADEPE.....	24
XVI.	Definição dos Objetivos Estratégicos da TI na ADEPE.....	26
XVII.	Métrica e Controle do PDTI da ADEPE.....	29
XVIII.	Indicadores Estratégicos.....	31
XIX.	Diagnóstico da Situação de TI.....	34
XX.	Serviços Oferecidos pela TI na ADEPE.....	39
XXI.	Relacionamento e Subordinações.....	40
XXII.	Competências e Responsabilidades das Unidades Organizacionais.....	42
XXIII.	Necessidades e Perfis Profissionais.....	46

I - Introdução

O **Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)** é um planejamento das ações de TI de conteúdo detalhado, servindo de guia para tomada de decisões na ADEPE. Trata-se de um documento que lista os processos de TI, e apoia no gerenciamento dos serviços do setor com seus clientes internos e externos.

No PDTI contemplamos a atualização de soluções, e a adoção de novas práticas, modelos e conceitos que norteiem a visão de futuro da ADEPE, este planejamento, é como eixo organizador de estratégias, projetos e atividades, que possibilitam acompanhar as mudanças do mercado, com eficiência e organização, sem surpresas financeiras.

II - Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Atualmente a TI é considerada um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial. Organizações de sucesso utilizam-se deste componente, aproveitando dos benefícios oferecidos por este uso.

Ao mesmo tempo, a TI também oferece desafios em termos de gestão do qual as organizações passam a ter grande dependência e que apresentam particularidades de gerenciamento.

Segundo Terrazan (2004), o desafio é, portanto, manter o parque instalado em operação, governar a área de TI para agregar valor e atender a evolução das atividades finalísticas da organização com um orçamento restrito, buscando novas soluções e, ainda, proporcionar retorno sobre os investimentos.

É necessário um processo estruturado para gerenciar e controlar as iniciativas de TI nas organizações, para garantir o retorno de investimentos e adição de melhorias nos processos empresariais. O termo Governança em TI é definido como uma estrutura de relações e processos que dirige e controla uma organização a fim de atingir seu objetivo de adicionar valor ao negócio por meio do gerenciamento balanceado do risco com o retorno do investimento de TI.

Segundo Parreiras (2005), criar estruturas de governança significa definir uma dinâmica de papéis e interações entre membros da organização, de tal maneira a desenvolver a participação

e o engajamento deles no processo decisório estratégico, valorizando estruturas descentralizadas.

Com a adoção de um modelo de governança de TI, espera-se que as estruturas e processos venham garantir que a TI suporte e maximize os objetivos e estratégias da organização permitindo controlar a medição, auditoria, execução e a qualidade dos serviços. Permite ainda viabilizar o acompanhamento de contratos internos e externos definindo as condições para o exercício eficaz da gestão com base em conceitos consolidados de qualidade.

III - Objetivo

Promover a gestão pública eficaz da ADEPE, por intermédio da elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação, devidamente alinhado com as diretrizes estratégicas do Governo, com o objetivo de tornar as ferramentas de TI instrumentos para potencializar os processos e controles internos.

Criação do diagnóstico da situação atual da tecnologia da informação e das comunicações da ADEPE, propondo ações estratégicas de desenvolvimento e modernização, observando à governança tecnológica, os sistemas de informação, as pessoas e a infraestrutura tecnológica.

IV - Melhores práticas de governança de TI

Existem vários modelos e metodologias aplicadas à governança de TI. Rubin (2004) chama essa combinação dos modelos de “mix de gestão”. Segundo a autora, para muitas empresas, a adoção de um desses modelos pode não ser suficiente. A melhor opção pode ser a combinação de mais de um modelo. A seguir descrevemos os principais modelos, utilizados como base para a governança de TI na ADEPE.

CobiT - Control Objectives for Information and related Technology

O *CobiT* é um guia para a gestão de TI recomendado pelo ISACF (*Information Systems Audit and Control Foundation*), inclui recursos tais como um sumário executivo, um *framework*, controle de objetivos, mapas de auditoria, um conjunto de ferramentas de implementação e um guia com técnicas de gerenciamento.

As práticas de gestão do *CobiT* são recomendadas pelos peritos em gestão de TI que ajudam a otimizar os investimentos de TI e fornecem métricas para avaliação dos resultados. O *CobiT* independe das plataformas de TI adotadas nas empresas.

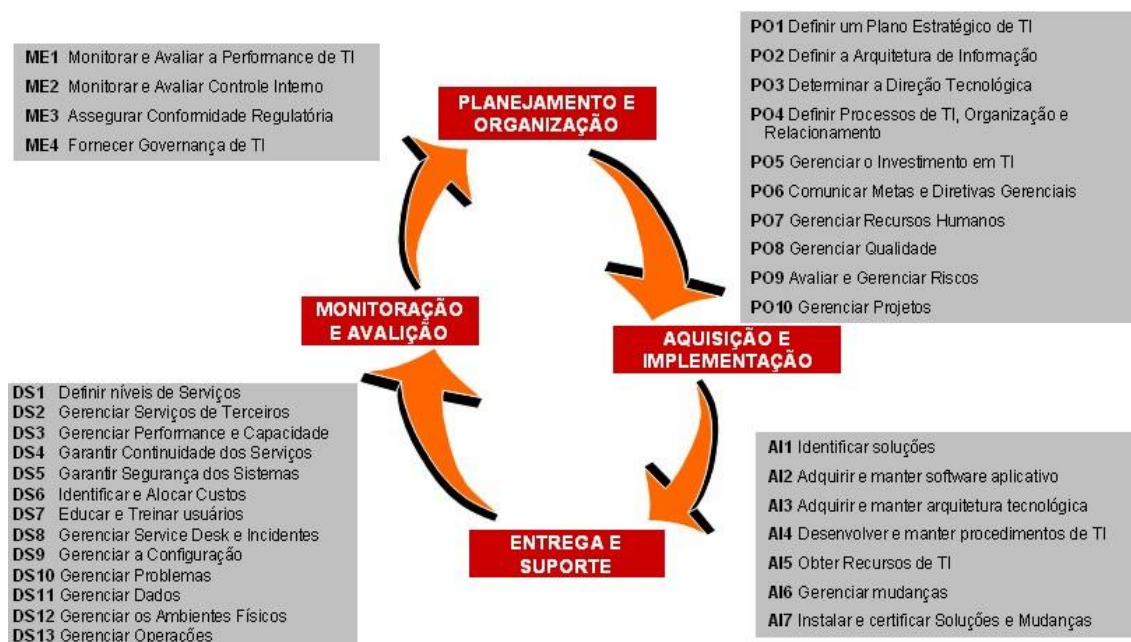
O *CobiT* é orientado ao negócio. Fornece informações detalhadas para gerenciar processos baseados em objetivos de negócios. É projetado para auxiliar três audiências distintas:

1. Gerentes que necessitam avaliar o risco e controlar os investimentos de TI em uma organização.
2. Usuários que precisam ter garantias de que os serviços de TI, que dependem os seus produtos e serviços para os clientes internos e externos, estão sendo bem gerenciados.
3. Auditores que podem se apoiar nas recomendações do *CobiT* para avaliar o nível da gestão de TI e aconselhar o controle interno da organização.

O *CobiT* está dividido em quatro domínios (ISACAF,2000a):

1. Planejamento e organização, este domínio abrange estratégias e táticas, e foca na identificação dos caminhos que a TI pode melhor contribuir para a obtenção dos objetivos de negócio.
2. Aquisição e implementação, este domínio visa realizar a estratégia de TI, através da identificação de soluções necessárias utilizando o desenvolvimento ou aquisição e tê-las implementadas e integradas ao processo de negócio.
3. Entrega e suporte, este domínio foca os produtos reais dos serviços requeridos desde operações tradicionais de segurança a aspectos de continuidade.
4. Monitoração, este é o domínio que controla os processos de TI que devem ser avaliados regularmente nos aspectos de sua qualidade e conformidade às necessidades de controle.

Cada domínio cobre um conjunto de processos para garantir a completa gestão de TI, somando 34 processos (ISACAF, 2000a), conforme o diagrama a seguir:



A estrutura do CobiT está ligada aos processos de negócio da organização. Os mapas de controle, fornecidos pelo CobiT, auxiliam aos auditores e gerentes a manter controles suficientes para garantir o acompanhamento das iniciativas de TI e recomendar a implementação de novas práticas, se necessário.

O ponto central é o gerenciamento da informação com os recursos de TI para garantir o negócio da organização. Os modelos de maturidade de governança são usados para o controle dos processos de TI e fornecem um método eficiente para classificar o estágio da organização de TI.

ITIL - IT Infrastructure Library

ITIL é a abreviação para *Information Technology Infrastructure Library*, uma metodologia de gestão de TI que surgiu nos anos 80, a partir da necessidade de se ter processos organizados e claros.

Percebeu-se que as organizações estão cada vez mais dependentes da área de TI e que era necessário organizar os fluxos de processos neste departamento (PINK, 2001).

A metodologia foi formulada pela secretaria de comércio do governo inglês (*OGC – Office of Government Commerce*), a partir de pesquisas realizadas com especialistas em gestão de TI (ITIL).

O ITIL passou a ser amplamente divulgado apenas recentemente devido à necessidade das organizações em reduzirem os custos, garantir a produtividade contínua e fazer com que a TI agregue valor ao negócio. E para tanto, se faz necessário à aplicação das melhores práticas (PINK, 2001).

O foco primário da metodologia ITIL é possibilitar que a área de TI seja mais efetiva e pro-ativa, atendendo as necessidades e expectativas dos clientes e usuários.

Dentre as principais características, destacam-se: é adequado para todas as áreas de atividade; independente de tecnologia e fornecedor; baseado nas melhores práticas; padronização de terminologias; interdependência de processos; o que fazer e o que não fazer (ITIL).

A entrega de serviços (*service delivery*) é composta pelos seguintes processos:

- ✓ gerenciamento do nível de serviço (*service level management*);
- ✓ gerenciamento financeiro (*financial management*);
- ✓ gerenciamento de capacidade (*capacity management*);
- ✓ gerenciamento de disponibilidade (*availability management*);
- ✓ gerenciamento de continuidade dos serviços de TI (*IT service continuity*).

O suporte de serviço (*service suport*) é composto dos seguintes processos:

- ✓ gerenciamento de incidentes (*incident management*);
- ✓ gerenciamento de problemas (*problem management*);
- ✓ gerenciamento de mudanças (*change management*);
- ✓ gerenciamento de liberação (*release management*);
- ✓ gerenciamento de configuração (*configuration management*) (OGC).

V - Referencial Teórico Aplicado

Os itens que compõem a pauta das políticas de TI, para a ADEPE, obedecem às referências internacionais, compreendendo as decisões-chave para TI propostas por Weill e Ross (2006) e os processos do CobiT (*Control Objectives for Information and related Technology*).

Weill e Ross são pesquisadores do Centro para Pesquisas em Sistemas de Informação do MIT Sloan School of Management e desenvolveram um modelo de governança de TI com ênfase na prática, a partir de uma série de projetos de pesquisa sobre o assunto em mais de trezentas organizações públicas e privadas, em vinte países, no período compreendido entre 1993 e 2006.

O CobiT, por sua vez, é um modelo de governança de TI criado em 1994 pela ISACF (Information Systems Audit and Control Foundation) e atualizado incrementalmente até a sua versão 4.1, de 2007. Este modelo é composto por objetivos de controle para todos os processos normalmente encontrados nas funções da TI e compreensíveis tanto para profissionais de operação como para gerentes de negócio.

O CobiT identifica 34 processos de TI e os agrupa em quatro domínios, baseados no ciclo tradicional de melhoria contínua (planejamento e organização, aquisição e implementação, entrega e suporte, e monitoração e avaliação).

Para os conceitos de mais alto nível (princípios de TI, modelo de serviços e modelo de processos) foram utilizados os modelos e definições produzidos por Weill e Ross (2006) e Weill, Ross e Robertson (2008). Para as demais definições foram utilizados os processos do CobiT, versão 4.1 de 2007.

Para uma referência melhor dos conceitos componentes da política embasados pelo CobiT, de modo a permitir futuras consultas e associações a este modelo, serão apresentados os seus respectivos domínios, processos e objetivos de controle que serviram de base para esta conceituação, quando aplicável.

Na referência para estes componentes, as letras representam os domínios do CobiT (Planejamento e Organização - **PO** = *Plan and Organize*; Aquisição e Implementação - **AI** = *Acquire and Implement*; Entrega e Suporte - **DS** = *Deliver and Support*; Monitoramento e Avaliação - **ME** = *Monitor and Evaluate*) e os números posicionados logo após o domínio indicam seus respectivos processos (exemplo: PO1, DS2, AI4 etc.).

Nos casos em que a conceituação do componente da pauta não envolve todos os objetivos de controle de um processo do CobiT, haverá a indicação após o número do processo por meio de um ponto e do número do objetivo de controle para cada um dos objetivos aplicáveis ao conceito do componente em questão (exemplo: PO1. 1, DS9. 3, etc.), conforme tabela descrita no anexo I.

No quadro a seguir, serão apresentados os componentes da pauta de políticas, bem como as referências na literatura internacional e que deve ser alinhadas com as

diretrizes estratégicas da ADEPE no que tange aos recursos e competências de TI compartilhada no âmbito da agência.

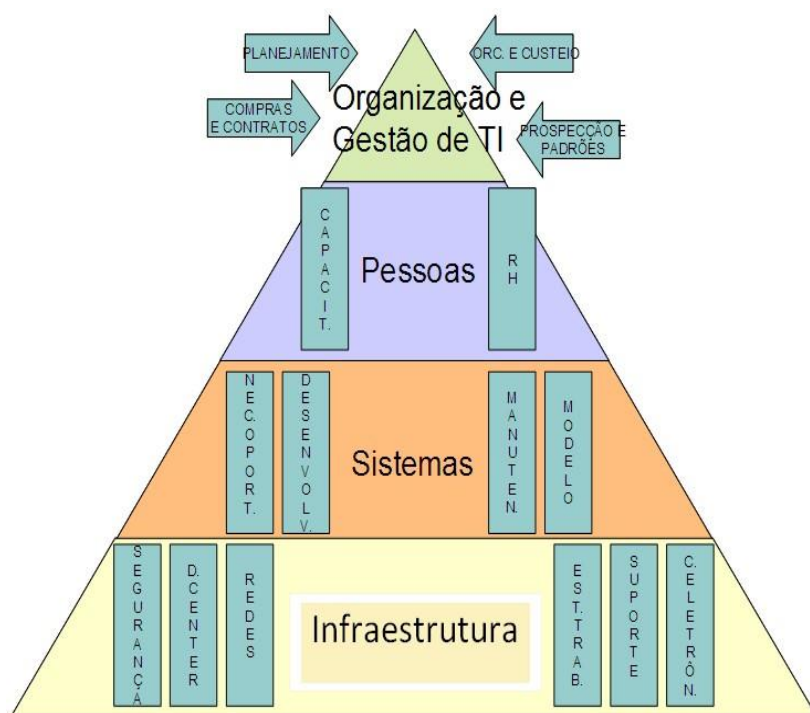
Pauta para as Políticas de TI	Componentes	Conceito
Infraestrutura	Segurança	CobiT (PO9, DS4, DS5, AI1, ME4, ME5, DS9, DS10, DS13, PO2)
	Data Center	CobiT (AI3, AI6, DS3, DS9, DS10, DS11, DS12, DS13, PO2, PO3, ME4, DS4)
	Redes e Telecomunicações	CobiT (AI3, AI6, DS3, DS9, DS10, DS13.5)
	Estações de Trabalho	CobiT (AI5, DS3, DS9, DS10)
	Suporte aos Serviços de TI	DS7, DS8
	Canais Eletrônicos	Weill e Ross (2006) e CobiT (DS3, DS9, DS10)
Sistemas (Aplicações)	Identificação de Necessidades/ Oportunidades	CobiT (PO1.1 e PO1.6, AI1)
	Desenvolvimento	CobiT (AI2.1 a AI2.9)
	Manutenção/Implantação	CobiT (AI2.10, AI4)
	Modelos de Informações	CobiT (PO2 e PO4.9)
Pessoas	Capacitação em TI	CobiT (PO7.4)
	Recursos Humanos de TI	CobiT (PO7, exceto PO7.4, PO4.12)
Gestão e Organização de TI	Compras	CobiT (AI5.1, AI5.3, AI5.4)
	Contratos	CobiT (AI5.2, DS2, ME3.1)

Pauta para as Políticas de TI	Componentes	Conceito
----------------------------------	-------------	----------

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – 2023/2026

	Planejamento	CobiT (PO 1,ME4)
	Orçamento	CobiT (PO5.2, PO5.3, PO5.4, DS6.1,DS6.2)
	Custeio	CobiT (PO5.2, PO5.3, PO5.4)
	Prospecção e Padrões	CobiT (PO3.3, PO3.1, PO8.2, PO8.3,PO3.4)
	Estrutura Organizacional	PO4

Consolidando o exposto, a figura a seguir apresenta cada um dos itens da pauta e sua inter-relação.



VI - Premissas

- ✓ A GGTI será alinhada e parte integrante da estratégia da ADEPE;
- ✓ A GGTI viabilizará a inovação e a integração da oferta de serviços públicos;
- ✓ A GGTI apoiará a mudança do relacionamento da administração pública da ADEPE com os cidadãos;
- ✓ Os investimentos em GGTI fomentarão a integração dos serviços e processos.

VII - Identificação e análise da legislação de referência

Foram analisados os seguintes documentos: lei nº 14.264 de 06 de janeiro de 2011, o decreto nº 16.122 de 22 de setembro de 1992, Lei nº 12.985, de 2 de janeiro de 2006, alterada através da Lei nº 16.379 de 6 de junho de 2018.

VIII - Identificação e análise da documentação de referência

A ADEPE desenvolveu seu processo de Planejamento Estratégico formal, e estando localizado através do Sistema TARGET, no link <https://adepe.plataformatarget.com.br/web/adepe/2025/mapadaestrategia>

Temos como documentação de referência o PDTI, no período de 2019 a 2022.

Missão ADEPE

“Apoiar o desenvolvimento econômico e social do Estado por meio de ações indutoras e do apoio aos setores industrial, agroindustrial, comercial, de serviços e de artesanato com foco em inovação e Visão: alcançar a excelência no fomento ao desenvolvimento local, sendo referência nacional na inovação de processos, na gestão de recursos públicos e na parceria com o setor privado.”

Visão ADEPE

“Alcançar a excelência no fomento ao desenvolvimento local, sendo referência nacional na inovação de processos, na gestão de recursos públicos e na parceria com o setor privado.”

Valores ADEPE

- **Atração de Investimentos Produtivos;**
- **Melhoria do Ambiente de Negócios;**
- **Implantação e Gestão de Polos Empresariais;**
- **Apoio aos Arranjos Produtivos Locais;**
- **Fomento à Inovação;**
- **Promoção da Economia Criativa;**
- **Fomento ao Comércio Exterior;**
- **Comercialização de Energia Elétrica de Fontes Renováveis no mercado livre.**

IX – Análise Swot

A análise SWOT é uma ferramenta utilizada para fazer análise de cenário interno e externo (ou a 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 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.

A tabela a seguir apresenta o resultado da análise dessas atividades junto a Unidade em questão:

Ambiente Interno	Ambiente Externo
Forças	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Comprometimento da Equipe • Equipe multidisciplinar 	<ul style="list-style-type: none"> • Nova Gestão • Renovação dos profissionais da

<ul style="list-style-type: none"> • Profissionais capacitados • Equipe unida • Equipe aberta a mudanças • Gerência de TI impulsionando o desenvolvimento e a integração da equipe • Ampliação e necessidade dos controles internos e externos, elevando as atribuições de TI 	<p>ADEPE, com novas demandas e ideias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantação do Compliance • LGPD e suas exigências • Ampliação e necessidade dos controles internos e externos, elevando as atribuições de TI
Fraquezas	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas da informação não integrados. Integração dos sistemas. • Pouca capacitação em TI para os funcionários da ADEPE • Empresa terceirizada, não cumprir com o contratado • Falta de um programa de treinamento continuado para os funcionários de TI, nas áreas estratégicas de segurança da informação, banco de dados, ITIL e COBIT. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusão do Modelo de Processos da ADEPE. Compliance • Restrição orçamentária • Pouco recursos reservados para investimentos em TI • Dificuldade no reconhecimento da equipe de TI, necessidade de aproximação, de articulação e participação do plano estratégico por parte da Diretoria e dos órgãos governamentais. • Funcionários com resistência a utilização de sistemas da informação

X – Fatores Críticos de Sucesso

Os fatores críticos de sucesso são as condições que precisam, necessariamente, serem satisfeitas para que o PDTI tenha sucesso, tais como: credibilidade, compromisso e aceitação. Esses fatores precisam ser observados, tornando-se condições fundamentais a serem cumpridas para que a ADEPE alcance seus objetivos.

Para esse PDTI, essas condições são:

Fator Crítico	Justificativa
Envolvimento da alta direção	A autoridade máxima da instituição deve ser a principal patrocinadora dos projetos de TI.
Processos documentados e difundidos na instituição	Processos das áreas da ADEPE estarem bem definidos, para que possamos verificar a aderência das ferramentas de TI.
Alocação de recursos orçamentários	Devido à grande demanda por soluções de TI, geralmente de alto custo, é imprescindível que haja um planejamento orçamentário e financeiro anual para atendimento aos projetos de TI a serem

	executados
--	------------

XI – Cenário Tecnológico

Complementando a análise SWOT, concebida anteriormente, foi analisado o cenário tecnológico, para servir de balizamento atualizado para a definição das ações do planejamento. A atividade de gestão de GGTI está, constantemente, sujeita a modificações significativas.

- ✓ **Demanda do Cliente:** os usuários e clientes possuem voz cada vez mais ativa na definição da arquitetura de informações e estão a cada momento solicitando modificações, de forma mais acelerada.
- ✓ **Redução de Custos:** requer que a seleção de projetos seja feita após uma exaustiva análise técnico-econômica, apesar da crescente diversificação de soluções.
- ✓ **Qualidade:** a necessidade de introduzir uma melhoria contínua nos processos irá acelerar a informatização e automação deles.
- ✓ **Integridade dos Dados:** a correta administração dos dados será um importante fator a ser alcançado, garantindo consistência e integração das informações.
- ✓ **Inovação:** novas tecnologias são introduzidas continuamente no mercado, fornecendo, teoricamente, substanciais vantagens sobre as tecnologias anteriores.
- ✓ **Conectividade e Interoperabilidade:** são questões essenciais de alternativas oferecidas pelo mercado buscando melhoria constante e, ainda, minimizando mais este tipo de pressão externa.
- ✓ **Competidores Externos:** a pressão dos competidores é regulada por uma equação simples ou os recursos internos da informação são competitivos ou devem ser terceirizados.

- ✓ **Normatização:** novas diretrizes governamentais norteando a gestão de TI, por meio do PDTI do Governo de Pernambuco.
- ✓ **Segurança da Informação:** conjunto de ações que objetivam viabilizar e assegurar à disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações.

XII – Levantamento Atual

Situação Atual da TI na ADEPE

Para uso interno do ADEPE são utilizados os sistemas:

- SEI => protocolo e eletrônico;
- SANKHYA => Sistema administrativo, financeiro, compras, estoque e orçamento, Sistema de contabilidade e Administração sem integração, Sistema de gerenciamento da loja usado no CAPE;
- E-fisco => Financeiro;
- ADNet => intranet com vários módulos integrados;
- Expresso => Correio Eletrônico;
- SOPHOS => Centralizador de relatórios e controle do SOPHOS Firewall;
- Kapersky => softwares de segurança à Internet, com distribuição de soluções para segurança da informação contra vírus, hackers, spam, trojans e spywares;
- Veeam => software para backup, recuperação de desastres e gerenciamento inteligente de dados em infraestruturas virtuais, físicas e de múltiplas nuvens;
- Oracle => backup cloud com armazenamento na Google Cloud;
- Google meet => software para reuniões on-line, por vídeos;
- SCA => Sistema Nacional de Cadastro do Artesanato Brasileiro;
- Site do ADEPE;
- ASTREA => Acompanhamento Processual;
- TARGET => Monitoramento de Projetos;

- Loja de Bebidas => Exibição da origem e conteúdo das bebidas fornecidas na loja;
- Central de Licitações => acompanhamento das documentações anexadas;
- Pré-boarding – Sistema de acesso a ADEPE, local para anexar documentos e preencher formulários;
- Protocolo Eletrônico => Espaço para os clientes externos enviarem documentos a ADEPE;
- Autocad => Desenhos, modelagem e projetos;
- Archicad => Projetos de arquitetura;
- Adobe => Design;
- Canva – Design;
- Kairós – Sistema da DIMEP, para controle de ponto.
- CAPCUT - Editor e criador de vídeos.
- Incentivos Fiscais – Sistema para as empresas informarem os créditos de ICMS utilizados.
- Sistema de Manutenção – Engenharia
- MS 365
- PEProduz – Sistema para acesso ao programa e prestação de contas do convênio.

Funcionários em Ti:

Fabiana Freitas Wanderley (Comissionado) – Gerente Geral de TI

Arthur Oliveira (Comissionado) – Coordenador de Infraestrutura

Ismael Ariel (Terceirizado) – Analista de TI

João Lessa (Cedido ATI) – Analista de TI

João Arthur Lins (Comissionado) – Assessor de TI

Infraestrutura:

02 - Servidores DELL

03 - Notebooks próprios antigos

38 - Notebooks próprios novos

30 - Notebooks alugados

07 - Estações de trabalho próprias

140 - Estações de trabalho alugadas

A seguir, apontamos mais informações relativas à infraestrutura:

Data Center: Utiliza o Data Center da ATI-PE, para os serviços dos Sites, E-mail, SEI e-fisco.

Servidores: A ADEPE possui um parque com dois servidores instalados, um replicando o outro.

Redes e internet: Rede monitorada pelo sistema Sophos. A ADEPE possui sete links principais contratados pela empresa Worldnet e outros cinco pela PEConectado.

Worldnet	
Unidade	Link
Sede	1 Gb
CAPE Recife	1 Gb
CAPE Bezerros	500 Mb
MEB	500 Mb
Shopping Recife	100 Mb
Petrolina	100 Mb
Itinerante	50 Mb
PeConectado	
Unidade	Link
Sede	20 Mb

CAPE Recife	20 Mb
CAPE Bezerros	10 Mb
MEB	20 Mb
Petrolina	10 Mb

Suporte Técnico: a ADEPE possui uma equipe de TI, em que todos os funcionários, atuam no atendimento aos clientes internos e externos. O registro de chamados é realizado pela ADNet, podendo ser acionado também por comunicação Interna, e-mail e telefone. Todos os atendimentos são registrados no Helpdesk, sistema disponível no ADNet.

Unidade de Tecnologia da Informação: Administrar a rede e informática e de telecomunicação da ADEPE e promover a atualização e manutenção de sistemas informatizados e de Atendimento, desenvolvimento de sistemas operacionais e de inteligência.

XIII - Priorização de Necessidades

A priorização dos projetos para 2023, 2024, 2025 e 2026 deverá ser realizada com a utilização da matriz GUT (gravidade, urgência e tendência), sendo:

Gravidade: impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão em 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.

Esta metodologia atribui pontos de 0 a 5 para cada quesito (gravidade, urgência e tendência), conforme as tabelas a seguir:

Tabela de Gravidade (G)

Po	Gravidade
----	-----------

5	Quando estiver alinhada às ações do planejamento estratégico ou do negócio da empresa.
4	Quando impactar os processos da empresa.
3	Quando impactar o desenvolvimento de pessoas.
2	Quando impactar os sistemas, arquitetura de hardware e outros serviços de TI .
1	Quando impactar melhorias pontuais.

Tabela de Urgência (U):

Pon	Urgência
5	Precisa de ação
4	É urgente.
3	O mais rápido
2	Pouco urgente.
1	Pode esperar.

Tabela de Tendência (T):

Pon	Tendência
5	Se nada for feito, irá piorar rapidamente.
4	Irá piorar em pouco tempo.
3	Irá piorar.
2	Irá piorar em longo prazo.
1	Não irá mudar.

XIV – Identidade Organizacional da TI na ADEPE

Missão da GGTI

“Desenvolver e aplicar soluções inteligentes baseadas em Tecnologias da Informação, com o objetivo de promover a modernização, automatização e racionalização dos processos de negócio e fluxos de trabalho da ADEPE, em alinhamento com os objetivos estratégicos e a missão institucional do Órgão.”

Visão da GGTI

“Ser, até 2026, um núcleo de excelência na aplicação de soluções baseadas em tecnologia da informação, que permitam a constante modernização da Instituição, bem como o fornecimento de serviços de qualidade aos seus usuários.”

Valores da GGTI

- **Agilidade no atendimento:** Atender com rapidez, cordialidade e qualidade as demandas por soluções de TI.
- **Sustentabilidade:** Habilidade de suportar uma ou mais condições adversas e manter-se disponível.
- **Inovação Tecnológica:** Apresentar e implementar novas idéias direcionadas à resolução de problemas e aperfeiçoamento contínuo dos serviços. Sendo referência na aplicação de soluções inteligentes, para a evolução contínua da ADEPE.
- **Confiabilidade:** Entrega da informação apropriada para os gestores administrarem sua respectiva área de negócio e exercer suas responsabilidades financeiras e de gestão.
- **Eficiência:** Entrega da informação de maneira mais produtiva e econômica no uso dos recursos.

XV – Definição das Estratégias (BSC) da TI na ADEPE

Balanced Scorecard é uma metodologia de medição e gestão de desempenho desenvolvida pelos professores da Harvard Business School, Robert Kaplan e David Norton, em 1992. Os métodos usados na gestão do negócio, dos serviços e da infraestrutura baseiam-se normalmente em metodologias consagradas que podem utilizar a TI (tecnologia da informação) e os softwares de ERP como soluções de apoio, relacionando-a à gerência de serviços e garantia de resultados do negócio. Os passos dessas metodologias incluem: definição da estratégia empresarial, gerência do negócio, gerência de serviços e gestão da qualidade; passos estes implementados através de indicadores de desempenho.

O BSC (Balanced Scorecard) foi apresentado inicialmente como um modelo de avaliação e performance empresarial, porém, a aplicação em empresas proporcionou seu desenvolvimento para uma metodologia de gestão estratégica.

Os requisitos para definição desses indicadores tratam dos processos de um modelo da administração de serviços e busca da maximização dos resultados baseados em quatro perspectivas que refletem a visão e estratégia empresarial:

- financeira;
- clientes;
- processos internos;
- aprendizado e crescimento.

É um projeto lógico de um sistema de gestão genérico para organizações, onde o administrador de empresas deve definir e implementar (através de um Sistema de informação de gestão, por exemplo) variáveis de controle, metas e interpretações para que a organização apresente desempenho positivo e crescimento ao longo do tempo.

BSC (Balanced Scorecard) é uma sigla que pode ser traduzida para Indicadores Balanceados de Desempenho, ou ainda para Campos (1998), **Cenário Balanceado**. O termo “Indicadores Balanceados” se dá ao fato da escolha dos indicadores de uma organização não se restringirem unicamente no foco econômico- financeiro, as organizações também se utilizam de indicadores focados em ativos intangíveis como: desempenho de mercado junto a clientes, desempenhos dos processos internos pessoas, inovação e tecnologia. Isto porque o somatório destes fatores alavancará o desempenho desejado pelas organizações, consequentemente criando valor futuro.

Segundo Kaplan e Norton (1997, p. 25), o Balanced Scorecard reflete o equilíbrio entre objetivos de curto e longo prazo, entre medidas financeiras e não-financeiras, entre indicadores de tendências e ocorrências e, ainda, entre as perspectivas interna e externa de desempenho. Este conjunto abrangente de medidas serve de base para o sistema de medição e gestão estratégica por meio do qual o desempenho organizacional é mensurado de maneira equilibrada sob as quatro perspectivas. Dessa forma contribui para que as empresas acompanhem o desempenho financeiro, monitorando, ao mesmo tempo, o progresso na construção de capacidades e na aquisição dos ativos intangíveis necessários para o crescimento futuro.

Portanto, a partir de uma visão balanceada e integrada de uma organização, o BSC permite descrever a estratégia de forma muito clara, por intermédio de quatro

perspectivas: financeira; clientes; processos internos; aprendizado e crescimento. Sendo que todos se interligam entre si, formando uma relação de causa e efeito.

Desde que foi criado, o BSC vem sendo utilizado por centenas de organizações do setor privado, público e em ONG's no mundo inteiro e foi escolhido pela renomada revista Harvard Business Review como uma das práticas de gestão mais importantes e revolucionárias dos últimos 75 anos.

É de se observar que o contexto de definição das 4 (quatro) perspectivas estratégicas definidas pela metodologia acima, refletem a situação de organizações privadas, que têm na perspectiva econômica uma de suas razões de existir.

Uma adaptação da metodologia se faz necessária para adaptá-la ao contexto público, uma vez que neste caso, não mais haverá a perspectiva “econômica” que trata da satisfação dos acionistas quanto aos resultados financeiros da organização, sendo definidas para a ADEPE as seguintes perspectivas estratégicas:

Sociedade - Para alcançar a Visão, que valores deveremos gerar para a Sociedade. O que a TI da ADEPE deve fazer e observar para buscar a satisfação na prestação de serviços à sociedade e aos cidadãos.

Governo – Para alcançar a Visão, que resultados precisam ser alcançado para atender as expectativas do governo;

Processos internos – Para atender a Sociedade e ao Governo, que processos críticos, relevantes e sensíveis, devem ser priorizados e melhorados;

Aprendizagem e crescimento - Promoção do desenvolvimento e valorização das pessoas, da inovação e do conhecimento, para sustentação da visão organizacional.

XVI – Definição dos Objetivos Estratégicos da TI na ADEPE

A partir da definição das Perspectivas Estratégicas, definimos os Objetivos Estratégicos necessários a cada uma delas, conforme abaixo:

1.	SOCIEDADE
1.1	Melhorar e disponibilizar continuamente a prestação de serviços de TI e a transparência de informações à sociedade, facilitando o atendimento para usuários internos e externos da ADEPE.
1.1.1	Disponibilização de dados e informações para o Portal da Transparência e para a LAI - Lei de Acesso a Informações
1.1.2	Implantação da LGPD, para segurança dos dados dos titulares (pessoa física), que tenham seus dados na ADEPE.
1.1.3	Facilitar a comunicação da Agência com a sociedade, apoiando a alta gestão na divulgação das informações sobre as ações do Governo.
1.1.4	Facilitar o atendimento aos usuários internos e externos aos serviços prestados pela ADEPE através da Tecnologia da Informação.
2.	GOVERNO
2.1	Ampliar a integração e a articulação da TI da ADEPE com os demais Sistemas de Informações do Estado.
2.1.1	Aprimorar os processos e Informações dos Sistemas em utilização
2.1.2	Disponibilização, compartilhamento e integração de Bases de Dados com outras áreas de Interesse
2.2	Prover Soluções Tecnológicas visando a Modernização e Melhoria da Gestão
2.2.1	Disponibilizar Novos Sistemas de Informações
2.3	Manter as ferramentas cedidas pelo Governo atualizadas e em uso na ADEPE (SEI, Expresso, E-fisco, etc)
3.	PROCESSOS INTERNOS

3.1	Promover a Governança de TI na ADEPE
3.1.1	Manter atualizada a Documentação do Ambiente, dos Processos de TI
3.1.2	Disponibilizar e Atualizar as Políticas de TI da ADEPE
3.1.3	Manter atualizada a Regularização dos Softwares da ADEPE
3.1.4	Integrar os sistemas da ADEPE
3.2	Disponibilizar e manter a infraestrutura e os serviços de TI da ADEPE com inteligência, eficiência, qualidade e segurança
3.2.1	Disponibilização de Rede com Eficiência, Qualidade e segurança
3.2.2	Disponibilizar Equipamentos, Serviços e Instalações adequadas
3.2.3	Disponibilizar Datacenter com capacidade, performance e segurança adequada.
3.2.4	Disponibilizar Ambiente de TI Seguro
3.2.5	Estruturação do Service Desk para atendimento aos usuários.
3.3	Prover Soluções Tecnológicas visando a Modernização e Melhoria da Gestão
3.4	Apoiar na implantação da estratégia de transformação digital da agência
3.5	Transformar a agência para uma empresa digital, moderna e ágil
3.6	Implantar a cultura data-driven para embasar tomadas de decisões
4.	APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO
4.1	Desenvolver, gerir e reter as competências técnicas, comportamentais e gerenciais necessárias a sustentação da TI

	da ADEPE.
4.1.1	Disponibilização de Recursos Técnicos de TI
4.1.2	Promover a Capacitação Técnica (TI) de Servidores
4.1.3	Implantação e acompanhamento do PDTI
4.2	Garantir a disponibilidade orçamentária necessária a sustentação de TI da ADEPE
4.2.1	Disponibilizar Recursos Orçamentários de Custeio para sustentação do Ambiente de TI na ADEPE.

Perspectivas Estratégicas
Objetivos Estratégicos
Iniciativas Estratégicas

XVII. Métrica e Controle do PDTI da ADEPE

Conforme o objetivo de controle PO1.5 – Planos Táticos de TI do modelo *Cobit* 4.1, o gerenciamento ativo da execução do PDTI contempla o acompanhamento frequente de requisitos e recursos, comparando-os ao alcance de metas estratégicas e táticas e os benefícios esperados, e tomando-se as ações apropriadas em caso de desvios.

Na maioria das práticas brasileiras de prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, percebe-se a ausência de iniciativas de avaliação ou mecanismos de mensuração de seu desempenho quanto à conveniência para a sociedade. O PDTI visa atender essa necessidade, bem como contribuir de forma indireta com a adequação destes serviços às demandas de uso por meios eletrônicos.

A ausência de uma prática dessa natureza faz com que o Órgão tenha dificuldade na percepção do alinhamento das suas iniciativas com as necessidades reais de cidadãos, empresas e outros segmentos sociais. A inexistência de processos estruturados de

avaliação impede igualmente o registro de informações e pareceres que possam melhorar e facilitar a vida do cidadão no que se refere à obtenção de serviços por meios eletrônicos, bem como a realização de análises comparativas, que qualifiquem de forma estruturada a evolução desses serviços.

Os indicadores identificados pressupõem uma visão de resultados orientada ao cidadão, priorizando todos aqueles aspectos que contribuem para a disponibilização eficiente e efetiva de soluções de TI.

XVIII - Indicadores Estratégicos

INDICADORES ESTRATÉGICOS													
	PROJETO	Indicador	Forma de Apuração	Fontes de Informação	Responsável	Tendência	Unidade	Periodicidade	Linha de base	Meta			
1.	SOCIEDADE									2023	2024	2025	2026
1.1	Melhorar e disponibilizar a prestação de serviços de TI e a transparência de informações à Sociedade	IDTI – Indicador de disponibilidade de TI	Tempo de interrupções ocorridas na disponibilidade dos serviços e da Rede Local dividido pelo tempo total previsto de disponibilidade multiplicador por 100	Ambiente de TI	GGTI		%	Mensal		95%	95%	95%	95%
1.2	Simplificar o atendimento aos usuários externos através da transformação digital	Percentual anual	% gerado a partir das necessidades identificadas no levantamento realizado junto às áreas demandantes da ADEPE	Ambiente de TI	GGTI		%	Anual			20%	40%	60%
2.	GOVERNO												
2.1	Ampliar a integração e a articulação da TI da ADEPE com os demais Sistemas de Informações do Estado	IIGG - Indicador de Integração Gabinete e Governo	Número de Integrações realizadas no período dividido pelo número de Integrações previstas para realização no período multiplicado por 100	Ambiente de TI			%	Anual		100%	100 %	100 %	100%
3. PROCESOS INTERNOS													
3.1	Promover a Governança da TI na ADEPE	IGMB - Indicador de Governança a Maturidade COBIT	Efetuar a avaliação da Maturidade COBIT e comparar com a evolução do Grau a ser atingido no período.	Ambiente de TI	GGTI		Grau	Anual		2,00	2,35	2,70	3,00
3.2	Disponibilizar e manter a Infraestrutura e os Serviços de TI com eficiência, qualidade e segurança	IIST - Indicador de Infraestrutura e Serviços de TI	Tempo de interrupções ocorridas na disponibilidade dos serviços dividido pelo tempo total previsto de disponibilidade Multiplicado por 100	Ambiente de TI	GGTI		%	Mensal		95%	95%	95%	95%

3.3	Prover Soluções Tecnológicas visando a Modernização e Melhoria da Gestão	IMMG – Indicador de Modernização e Melhoria de Gestão	Sistemas e processos informatizados implantados no período dividido pelos sistemas e processos previstos para implantação no período multiplicado por 100	Ambiente de TI	GGTI		%	Trimestral		100%	100%	100%	100%
3.4	Transformar a utilização de processos manuais para 100% digitais	Percentual anual	% gerado a partir das necessidades identificadas no levantamento realizado junto às áreas demandantes da ADEPE	Ambiente de TI	GGTI		%	Anual			15%	30%	55%
3.5	Implantar ferramentas que produzam dados gerenciais com objetivo de auxiliar na tomada das decisões estratégicas	Percentual anual	% gerado a partir das necessidades identificadas no levantamento realizado junto às áreas demandantes da ADEPE	Ambiente de TI	GGTI		%	Anual			10%	30%	55%
3.6	Aumentar a utilização de sistemas corporativos	Percentual anual	% gerado a partir das necessidades identificadas no levantamento realizado junto às áreas demandantes da ADEPE	Ambiente de TI	GGTI		%	Anual			10%	30%	80%
4.	APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO												
4.1	Desenvolver, gerir e reter as competências técnicas, comportamentais e gerenciais necessárias a	ICTI – Indicador Capacitação o Técnicos TI	Média absoluta do Pessoal de TI capacitado dividido pelo pessoal de TI previsto a ser capacitado multiplicado por 100	RH	GGTI		%	Anual		100%	100%	100%	100%

	sustentação da TI na ADEPE	ICUT – Indicador Capacitação Usuários TI	Média absoluta dos Usuários de TI capacitado dividido pelo Usuário de TI previstos a serem capacitados multiplicado por 100	RH	GGTI		%	Anual		100%	100%	100%	100%
		IRTI – Indicador Rotatividade e de Pessoal TI	Saída de Pessoal de TI no ano dividido pelo total do quadro de pessoal de TI no Ano Multiplicado por 100	RH	GGTI		%	Anual		20%	15%	10%	10%
4.2	Garantir a disponibilidade orçamentária necessária a sustentação de TI na ADEPE	IVIT – Indicador de Valor Investimento	Valores despendidos de investimentos no período dividido pelo total orçado para investimentos multiplicado por 100	GGTI	GGTI		%	Anual		80%	82%	85%	87%

SLA - Service Level Agreement (ANS - Acordo de Nível de Serviço)

O SLA, refere-se a uma deliberação dos serviços de TI, com níveis e metas a serem atingidos. Abaixo uma tabela com os serviços prestados pela GGTI com seus respectivos níveis de serviço:

Serviço	Unidade	SLA
Dúvida	Horas	02
Dúvidas de softwares contratados	Horas	24
Solicitações de cadastros/configurações no SEI	Horas	04
Solicitações de cadastros/configurações no SEI – ATI	Dias	02
Solicitações de cadastro e configurações no Expresso	Horas	04
Solicitações de cadastro e configurações no Expresso – ATI	Dias	02
Solicitações de cadastro e configurações no Sankhya	Horas	04
Solicitações de cadastro e configurações no Sankhya – Abertura de ticket	Dias	02
Incidentes – estações de trabalho (troca)	Horas	04
Incidentes com Sankhya	Dias	05
Incidentes com SEI	Dias	05
Incidentes com Expresso	Dias	05

XIX. Diagnóstico da Situação de TI

Estrutura Organizada da Área de TI

Uma estrutura organizacional deve ser delineada de acordo com os objetivos e estratégias estabelecidos, ou seja, a estrutura organizacional é uma ferramenta básica para alcançar as situações desejadas pela organização.

A análise do contexto no qual se insere a Área de TI é fundamental para compreender os condicionantes da estrutura organizacional. Destacamos os itens seguintes:

- ✓ A ADEPE tem ampliado significativamente o seu parque computacional em todos os níveis de sua estrutura. A inclusão digital em todas essas instâncias faz parte da estratégia de Governo.
- ✓ Na medida em que esse modelo de informatização avança, os processos finalísticos, de suporte e de gestão tornam-se mais eficientes e cada vez mais dependentes das soluções de tecnologia (hardware e software) implementadas.
- ✓ No contexto de crescimento da demanda por serviços de TI, os usuários tornam-se mais exigentes porque precisam de estações de trabalho prontas para o uso com o mínimo possível de interrupções de funcionamento.
- ✓ O desenvolvimento de atividades relacionadas ao ciclo de vida de projetos de sistemas computacionais é um dos pilares de todo órgão de tecnologia de informação e comunicação. Todo órgão de informática deve ter o domínio da tecnologia de desenvolvimento e implantação de sistemas para poder adquirir, manter e administrar bem os sistemas aplicativos e as respectivas capacitações dos usuários.

Condicionantes da Estrutura Organizacional

Objetivos estratégicos

- ✓ O aperfeiçoamento do gerenciamento dos serviços oferecidos pela Área de TI é fundamental para que as áreas usuárias da ADEPE atinjam seus objetivos.
- ✓ A contínua ampliação do uso da TI no âmbito de toda a estrutura da ADEPE implica numa quantidade também crescente de usuários e consequentemente demandas para a Área de TI.
- ✓ A ordenação e agrupamento das atividades da Área de TI visam dotar a ADEPE de maior eficácia no alcance de seus objetivos e resultados.

Especialização

- ✓ O uso da TI nas atividades da Agência tem requerido especialização diferenciada dos técnicos que provêm suporte a estas atividades finalísticas da ADEPE.
- ✓ Os inúmeros usuários dos serviços de TI da ADEPE demandam atendimentos especializados quando têm dúvidas, quando ocorrem incidentes nas suas estações de trabalho ou quando solicitam substituições de equipamentos, dentre outros.
- ✓ O desenvolvimento de atividades relacionadas ao ciclo de vida de projetos de sistemas computacionais requer alta especialização dos recursos humanos envolvidos.

Divisão do trabalho

- ✓ Para que os serviços tenham níveis adequados de qualidade, a Área de TI deve dispor para os usuários, de um ponto único de contato que possa analisar cada comunicação recebida, resolver dúvidas e pequenos problemas conhecidos, registrar os incidentes e encaminhá-los para o processo de gerenciamento adequado. A dispersão no atendimento aos usuários contribui negativamente para a qualidade dos serviços.
- ✓ O retorno à normalidade dos ambientes dos usuários deve ocorrer dentro de Acordos de Nível de Serviço estabelecidos entre a Área de TI e as áreas usuárias.
- ✓ A Área de TI precisa organizar suas estruturas com a finalidade de adotar as melhores práticas de gerenciamento de serviços e de suporte operacional aos usuários.
- ✓ O desenvolvimento de atividades relacionadas ao ciclo de vida de projetos de sistemas computacionais tem tecnologia própria.

Estrutura Organizacional da Área de TI

O crescimento constante que se observa nos investimentos em tecnologia de informação nas organizações (MEIRELLES, 2004) fez crescer a importância de gerenciar adequadamente os projetos gerados por esses investimentos. Em consequência, muitas organizações passaram a

reconhecer a relevância para o alcance dos resultados de suas competências em planejar, executar e controlar o portfólio de projetos de TI (JUGDEV, 2004; SRIVANNABOON,

2004; KERZNER, 2002) e começaram a adotar medidas para aprimorar essas competências. Uma das medidas frequentemente adotada é a vinculação da área de TI diretamente ao topo da hierarquia organizacional.

Os trabalhos são desenvolvidos com o seguinte quadro de pessoal e dividido em duas unidades:

FUNÇÃO	QUANTIDADE
Gerente Geral de TI	01
Coordenador de Infraestrutura	01
Analista de TI	03
Total	05

UISA – Unidade de Informações e Sistemas Aplicativos

Voltada para o desenvolvimento de atividades relacionadas ao ciclo de vida de sistemas aplicativos, desde estudos de viabilidade até a capacitação de usuários. Integra atividades de administração de dados, administração de banco de dados e suporte à disseminação de informações e estatística. Esta unidade divide-se em duas: Sistemas e DBA.

UITI – Unidade de Infraestrutura de Tecnologia da Informação

Voltado para a administração dos ambientes operacionais de tecnologia da informação e comunicação da ADEPE, desde o planejamento, padronização e auditoria, até a manutenção do parque computacional e ações voltadas para a garantia da segurança de informação. Esta unidade divide-se em duas: Redes e Suporte de TI.

Compõe-se de serviços especializados em:

Padronização e auditoria, Redes, Segurança, Comunicação e Mobilidade;

Service Desk – ponto de partida dos processos de gerenciamento dos serviços de tecnologia da informação e comunicação da ADEPE.

Segundo o COBIT, um importante framework de governança de TI, ao posicionar a área de TI no organograma geral da organização, deve ser assegurado que ela tenha autoridade, poder de crítica e independência diante dos departamentos dos usuários no nível necessário para garantir a efetividade das soluções de TI e sucesso na implementação delas, além de ser necessário estabelecer uma relação de parceria com a gerência maior a fim de ajudar o incremento da conscientização, entendimento e habilidades em identificar e resolver demandas de TI.

A recomendação do TCU (Acórdão Nº 2.023/2005), para que as atividades de TI estejam localizadas no nível estratégico, reforça o posicionamento da TI na estrutura organizacional da ADEPE, como uma Gerência ligada diretamente à Alta Direção da Agência.

Em seguida este documento descreve para cada unidade as suas atribuições.

XX. Serviços oferecidos pela TI da ADEPE

- Apoio às Diretorias;
- Geração de inteligência para o os objetivos do planejamento estratégico da ADEPE;
- Aquisição e controle dos equipamentos que envolvem modernização e tecnologia;
- Serviços de manutenção e monitoramento do parque de computadores instalados, impressoras, telefonia fixa e móvel, internet, rede e servidores;
- Suporte aos usuários da ADEPE, nos equipamentos utilizados e nos softwares institucionais instalados;
- Gerenciamento dos sistemas utilizados;
- Desenvolvimento de sistemas internos, contemplando demandas não atendidas pelos nossos fornecedores;
- Desenvolvimento de rotinas, relatórios e dashboards em ambiente externos, como exemplo: Sankhya e Qlik Sense, para que fiquem nos moldes da ADEPE, atendendo às suas peculiaridades, aumentando a eficiência nas suas operações
- Relacionamento com fornecedores de locação de equipamentos, telefonia fixa e móvel, internet, softwares, hardwares, segurança e estacionamento;
- BI - ADEPE e ADEPE Pernambuco;
- Confecção de documentações que envolvem Tecnologia da Informação;
- Segurança da Informação;
- Encarregada da LGPD na ADEPE;
- Apoio aos programas municipais, estaduais e federais que envolvem a ADEPE, no que diz respeito a tecnologia da Informação;
- Responsabilidades em reuniões internas e externas, quanto aos equipamentos utilizados (Audiovisual);
- Apoio ao estacionamento do CAPE.

XXI. Relacionamento e subordinações

Sugerimos um Comitê de Tecnologia da Informação, que será um órgão colegiado, formado por membros das áreas finalísticas e da área de TI, que tem o objetivo de promover a entrega de valor por meio da TI e do uso estratégico da informação na organização. Nesse sentido, a principal tarefa do Comitê é cuidar para que a formulação e a implementação das estratégias e planos de TI estejam harmonizadas com os objetivos organizacionais de alto nível.

Ele é parte do sistema de governança de TI e, por este motivo, de modo a cumprir seus objetivos, realiza as atividades básicas desta disciplina: direcionar, monitorar e avaliar a gestão de TI. Ele é um fórum de debates, negociações, tomada de decisões e resolução de problemas em relação aos assuntos de TI.

Em relação aos direcionamentos dados pelo Comitê, temos como exemplos: a definição de prioridades para os projetos e ações de TI, a tomada de decisão em relação aos recursos orçamentários para a viabilização da implementação dos planos e a deliberação sobre as estratégias, planos e políticas de TI para toda a organização.

O CTI também realiza o monitoramento e a avaliação da gestão de TI, observando o desempenho das operações de TI e da implementação das estratégias e planos e o cumprimento das políticas de TI, dentre outras atividades. Por exemplo, nas suas reuniões periódicas, os membros do Comitê acompanham a realização do PDTI a partir das informações fornecidas pela unidade de TI e, a partir destas, podem recomendar ou até mesmo determinar um novo direcionamento em relação aos projetos, pactuando novas metas e prazos ou resolver algum entrave à execução de um projeto, como falta de recursos financeiros ou de pessoal.

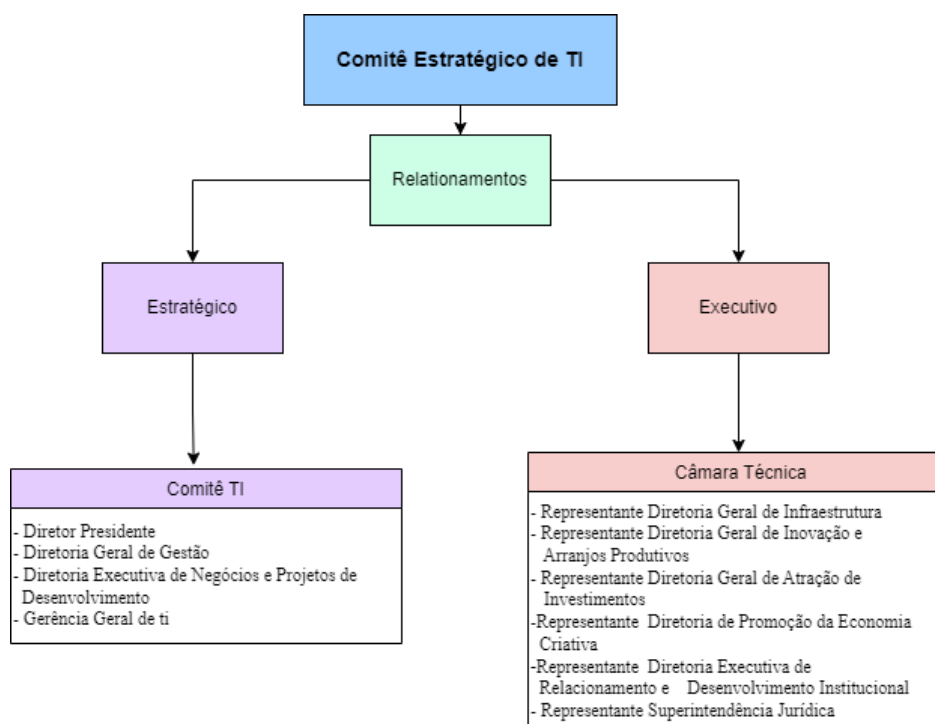
A adoção de tal estrutura é ressaltada pelos órgãos de controle, a exemplo do Tribunal de Contas da União (TCU), o qual recomenda, a normatização da obrigatoriedade de que os entes sob sua jurisdição estabeleçam comitês de TI. Além disso, é referenciado nas boas práticas sobre o tema, a exemplo do COBIT 4.1, PO4.2 – comitê estratégico de TI e PO4.3 – comitê diretor de TI (BRASIL, 2012).

O Comitê Estratégico de TI, citado no COBIT 4.1 (PO4.2), assegura que a governança de TI seja devidamente considerada como parte da governança

corporativa, aconselha sobre o direcionamento estratégico e analisa os principais investimentos, em nome de toda a Direção.

Em seu turno, o Comitê Executivo de TI é um colegiado composto pela Diretoria da Presidência, Diretoria Geral de Gestão, Diretoria Executiva de Negócios e Projetos de Desenvolvimento, e Gerência Geral de TI, com o objetivo de (IT GOVERNANCE INSTITUTE, 2007):

- a) Determinar prioridades dos programas de investimentos em TI em linha com as estratégias e prioridades do negócio;
- b) Monitorar o estado atual dos projetos e resolver conflitos de recursos;
- c) Monitorar níveis de serviço e suas melhorias.



Conforme ilustrado acima, os atores se relacionam da seguinte forma:

- Relacionamento COMITÊ DE TI com:
 - Câmara Técnica: Aprovar políticas e diretrizes de TI, demandar estudos, normas e padrões. Fornecer apoio e autorizações necessárias à execução dos trabalhos demandados;

- GGTI: Cobrar e acompanhar resultados. Solicitar apoio a estudos e pesquisas, bem como a intervenção quanto a Política de TI;
- Relacionamento CÂMARA TÉCNICA com:
 - COMITÊ DE TI: Receber e implementar as definições das políticas e diretrizes de TI. Receber demandas de estudos, normas e padrões, bem como apoio e autorizações necessárias a execução de seus trabalhos;
 - GGTI: Solicitar apoio. Interagir e compartilhar informações;
- Relacionamento GGTI com:
 - COMITÊ DE TI: Implantar as políticas e diretrizes emanadas pelo COMITÊ DE TI, Entregar e buscar resultados. Intervir quanto a Política de TI. Apoiar os estudos e pesquisas;
 - CÂMARA TÉCNICA: Apoiar. Interagir e compartilhar informações;

Comitê de TI

O COMITÊ se constitui num ambiente político-institucional para deliberação e ordenamento das resoluções que regulamentarão os programas, planos e práticas da Governança Eletrônica na ADEPE . Será composto por:

O Diretor Presidente da Agência será o Presidente do COMITÊ de TI.

A Secretaria Executiva do COMITÊ de TI será exercida pela GGTI, a quem caberá a organização das agendas e dos processos a serem apresentados para as sessões, observada sempre a ordem de entrada dos feitos no Protocolo da Secretaria do Comitê.

O COMITÊ de TI se reunirá semestralmente ou quando houver a demanda de decisão sobre assuntos de sua alçada relativos a ações e processos de TI.

Câmara Técnica

Deverá receber demandas de estudos, normas e padrões, bem como apoio e autorizações necessárias a execução de seus trabalhos. Deverá também receber e implementar as definições das normas, dos procedimentos, das políticas e diretrizes de

TI, uma vez aprovados e homologados através de resolução pelo COMITÊ de TI. Será composto dos seguintes componentes:

- GGTI – Que a coordenará;
- Representante da Diretoria Gestão de Infraestrutura
- Representante da Diretoria de Inovação e Arranjos Produtivos
- Representante da Diretoria Geral de Atração de Investimentos
- Representante da Diretoria Geral de Promoção da Economia Criativa
- Representante da Diretoria Executiva de Relacionamento e Desenvolvimento Institucional
- Representante da Superintendência Jurídica

A Câmara Técnica se reunirá trimestralmente ou quando houver a demanda de decisão sobre assuntos de sua alçada relativos a ações e processos de TI.

GGTI – Gerência de Tecnologia da Informação

Responsável por coordenar e implantar a Política de TI, o Plano Diretor de Tecnologia de Informação - PDTI e o Modelo de Gestão de TI da ADEPE .

Quanto às funções de apoio ao modelo de governança corporativa, a GGTI executará as seguintes funções:

- Apoio a Secretaria Executiva do COMITÊ de TI nos assuntos de TI;
- Coordenação do Comitê Técnico;
- Execução dos serviços corporativos da Política de TI a ser definida;

Além da atuação como membro dos órgãos colegiados, também é a unidade formalmente responsável pela gestão de TI na ADEPE e são suas atribuições básicas:

- Responsável pela execução das atividades de TI, bem como o apoio técnico das unidades de negócio, compreendendo:
- Apoio nas atividades e responsabilidades de TI na ADEPE ;
- Gestão de Pessoal de TI e dos Contratos afetos a área de TI com negócio de TI
- Execução dos serviços relacionados a TI;
- Planejamento, orçamento, compras (Aquisição e contratos relacionados a TI)

XXII. Competências e Responsabilidades das Unidades Organizacionais

XXII.I GGTI – Atribuições

- Planejar, organizar, gerenciar os serviços da área de TI da ADEPE ;
- Gerenciar e acompanhar a implantação do Plano Diretor de Tecnologia de Informação – PDTI;
- Desenvolver e implantar 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;
- Elaborar as políticas, normas e procedimentos relativos à tecnologia de informação e comunicação zelando pelo seu cumprimento;
- Coordenar a implantação de soluções;
- Propor planos de investimentos visando atualização tecnológica;
- Gerenciar os contratos de TI da ADEPE;
- Interagir com as áreas clientes, garantindo o bom desempenho de equipamentos, redes e sistemas.
- Propor à Agência Estadual de Tecnologia da Informação – ATI padrões para os sistemas setoriais, aplicando e gerindo suas aplicações;

XXII.II Coordenador de Infraestrutura – Atribuições

- Coordenar todo planejamento, execução e avaliação das atividades da Coordenação;
- Definir, detalhar, implantar e institucionalizar processos da Coordenação;
- Propor e coordenar a implantação de sistemas e serviços relacionados a redes de computadores;
- Coordenar a implantação e o suporte à rede de computadores de todos os setores da ADEPE;
- Disponibilizar para a comunidade as informações atualizadas dos serviços da coordenação;
- Desenvolver estratégias de manutenção de documentação digital dos serviços da coordenação;
- Propor políticas de uso dos serviços de rede;
- Propor a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da ADEPE;
- Acompanhar o cumprimento da Política de Segurança da Informação definida para a instituição;
- Planejar e coordenar as atividades de suporte técnico relativo a softwares e equipamentos para a comunidade da ADEPE;
- Acompanhar as atividades individuais de cada membro da coordenação, relatando eventuais problemas identificados no setor ao GGTI.

- Definir políticas de manutenção de equipamentos;
- Coordenar o planejamento, especificação e detalhamento de equipamentos e serviços de TI para a ADEPE;
- Acompanhar e controlar a execução de contratos terceirizados referentes às atribuições da coordenação, emitindo relatórios periódicos à direção;
- Definir, viabilizar, executar e avaliar o plano anual de capacitação para a coordenação, em conjunto com os seus integrantes;
- Assessorar o Gerente nos assuntos relacionados a Sistemas, auxiliando-o na tarefa de coordenar e superintender os trabalhos das diversas áreas da GGTI;
- Elaborar estimativas de custos de projetos e implantação de sistemas.

XXII.III Analistas CISA – Unidade de Informações e Sistemas Aplicativos - Atribuições

- Realizar estudos de viabilidade, análise, padrões e projeto de sistemas;
- Planejar, administrar, padronizar e auditar bases de dados;
- Atender às demandas por pesquisa, tratamento, sistematização e disseminação de informações e estatística;
- Promover a capacitação dos usuários nos sistemas existentes;
- Apoiar as Unidades da ADEPE nos processos de contratação de sistemas aplicativos;
- Avaliar o desempenho dos processos e projetos do departamento;
- Promover o desenvolvimento de seus recursos humanos em consonância com as diretrizes estratégicas da GGTI.

XXII.IV Analistas UITI – Unidade de Infraestrutura de Tecnologia da Informação - Atribuições

- Operar a Central de Serviços, gerenciando os incidentes e promovendo o suporte de 1º nível para os usuários de produtos e serviços da GGTI;
- Manter os ambientes de usuários de TI da ADEPE em condições de uso;
- Gerenciar os Acordos de Nível de Serviço relacionados aos produtos e serviços da GGTI;
- Planejar, administrar, padronizar e auditar ambientes operacionais de TI;
- Planejar, administrar e executar ações que zelem pela segurança da informação;
- Efetuar o controle e manutenção tecnológica das redes locais / remotas e do parque computacional;
- Administrar as licenças de softwares adquiridos pela ADEPE, relativas às máquinas servidoras da rede bem como de suas estações de trabalho;
- Apoiar as Unidades da ADEPE nos processos de aquisição de infraestrutura de TI;
- Avaliar o desempenho dos processos e projetos do departamento;
- Promover o desenvolvimento de seus recursos humanos em consonância com as diretrizes estratégicas da GGTI.

XXIII. Necessidades e Perfis Profissionais

Estrutura	Perfil	Pessoal Necessário			
		2023	2024	2025	2026
GGTI	Gerente Geral	01	01	01	01
CTI	Coordenador de Infraestrutura		01	01	01
CISA	Analista de TI	03	03	03	03
UITI	Analista de Infraestrutura	01	01	01	01
	Suporte/Service Desk	01	02	02	02

Entendemos que este quadro será preenchido adequadamente no âmbito do projeto em curso na Agência que trata da sua remodelagem organizacional.

Entendemos que precisamos ter dois profissionais de TI (Suporte/Service Desk) locado no CAPE Recife, para atendimento as unidades de Recife (CAPE RECIFE e Shoppings), Olinda (MEB) e Bezerros.

XXIII.I. Analista de TI

- Identificar oportunidades de aperfeiçoamento organizacional, a partir da aplicação de novas tecnologias, avaliando e identificando melhores práticas nos processos de negócio da organização e do mercado;
- Identificar oportunidades e propor implantações de Tecnologia da informação para a melhoria da qualidade, eficiência e eficácia dos processos;
- Identificar e controlar o impacto de alterações de negócio nos sistemas sob sua responsabilidade;
- Apoiar o gerenciamento de todo o ciclo de disponibilização de soluções de TI;
- Avaliar as soluções tecnológicas oferecidas por terceiros e seu impacto na infraestrutura existente;
- Apoiar a integração de sistemas e dados dentro de sua área e com as demais áreas;
- Apoiar o cumprimento e disseminar os padrões corporativos de Informática, inclusive por terceiros;

- Apoiar o gerenciamento dos serviços prestados por terceiros quanto à metodologia, cronogramas, qualidade e custos;
- Avaliar, selecionar e apoiar a contratação de fornecedores para prestação de serviços e a aquisição de produtos;
- Apoiar o controle de qualidade e ajudar a assegurar a melhoria contínua dos sistemas sob sua responsabilidade, quanto à funcionalidade, segurança, contingência, eficiência e eficácia;
- Apoiar a elaboração das especificações de serviços a serem desenvolvidos por terceiros;
- Acompanhar a elaboração e implantação de projetos e anteprojetos;
- Conhecer hardware e software disponíveis no mercado;
- Conhecer arquitetura de redes;
- Ministras palestras e seminários internos;
- Participar do controle de qualidade;
- Documentar o desenvolvimento de aplicações de acordo com padrões estabelecidos;
- Participar do levantamento de dados e da definição de métodos e recursos necessários para implantação de sistemas e/ou alteração dos já existentes;
- Elaborar manuais dos sistemas ou projetos desenvolvidos, facilitando a utilização e entendimento dos mesmos, se solicitado pelo usuário;
- Treinar e acompanhar os usuários na utilização dos sistemas desenvolvidos ou adquiridos de terceiros, visando assegurar o correto funcionamento dos mesmos;
- Participar dos treinamentos dos sistemas adquiridos de terceiros.

XXIII.II. Suporte/Service Desk

- Prestar atendimento aos usuários, orientando e esclarecendo dúvidas conforme SLA determinado;
- Efetuar o primeiro atendimento aos usuários, relacionado aos sistemas;
- Dar encaminhamento às dúvidas/necessidades para as instâncias maiores para solução de problemas de usuários;
- Efetuar a abertura de chamados junto aos fornecedores da ADEPE para solução de problemas técnicos;
- Acompanhar os chamados junto aos fornecedores;
- Prestar suporte técnico ao usuário.

XXIII.III. Analista de Infraestrutura

- Apoiar a condução de projetos de infraestrutura de TI, no que se refere ao seu desenvolvimento, à implantação e ao acompanhamento;
- Apoiar a gestão dos serviços de infraestrutura de TI, sua operação, manutenção e melhoria contínua do ambiente (DataCenter: servidores, LAN, WAN, acesso a Internet, VPN, aparelhamento de TI, softwares, telefonia fixa, telefonia móvel, reprografia, help desk, etc.), banco de dados e atendimento local;
- Servir de interface entre as áreas funcionais e os provedores de infraestrutura de TI, nos casos em que é extrapolado o tempo de atendimento e/ou a solução do problema;
- Servir como ponto de contato dos provedores de serviços de infraestrutura de TI;
- Apoiar na implantação de processos de operação e manutenção do ambiente, seguindo os processos de validação, verificação, preparação e teste dos serviços;

- Apoiar na gestão e manutenção dos procedimentos e das políticas do ambiente implantado, como disseminação da política de segurança da informação, entre outros processos;
- Pesquisar e identificar novas tecnologias aplicáveis para o ambiente da organização;
- Participar da implantação e manutenção das soluções/ferramentas de governança de TI e de gestão de incidentes de problemas;
- Prestar apoio na implantação e manutenção de processos de gerenciamento, tais como gestão de problemas, incidentes, versões, mudanças, configurações, capacidade, disponibilidade, nível de serviço e monitoramento de desempenho e falhas;
- Apoiar o desenvolvimento de estratégias para continuidade dos serviços, elaborando procedimentos de desastre e recuperação e políticas do ambiente;
- Garantir que toda a documentação do ambiente, o planejamento operacional, a lista de inventário, os relatórios estatísticos e os procedimentos, entre outros, estejam disponíveis e atualizados;
- Emitir relatórios técnicos e operacionais, relacionando as medidas necessárias para melhoria dos serviços.