



**Plano Diretor de Tecnologia da Informação**  
**PDTI 2023-2026**

**Agência de Desenvolvimento Econômico de PE**  
**ADEPE**

**Fev/2023**

| <b>Versão</b> | <b>Data</b> | <b>Autor</b>    | <b>Descrição</b>                  |
|---------------|-------------|-----------------|-----------------------------------|
| 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 pelo 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 norteiam 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, auditagem, 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.

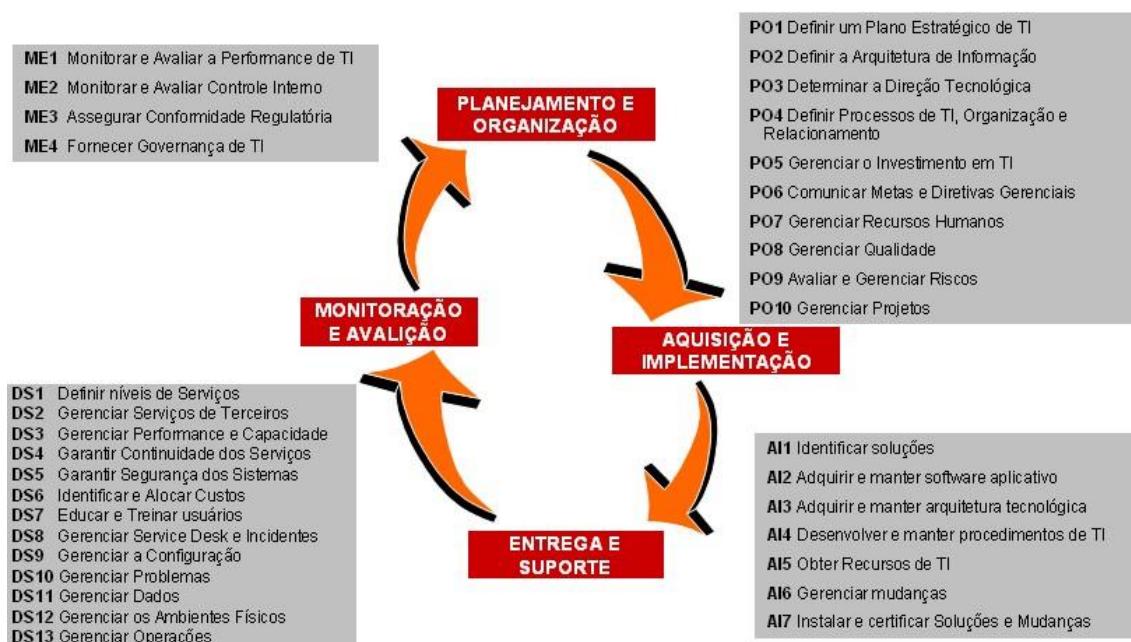
O *CobiT* é orientado ao negócio. Fornece informações detalhadas para gerenciar processos baseados em objetivos de negócios. É projetado para auxiliar três audiências distintas:

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 táticas 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 proativa, 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 support*) 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 comprehensíveis 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

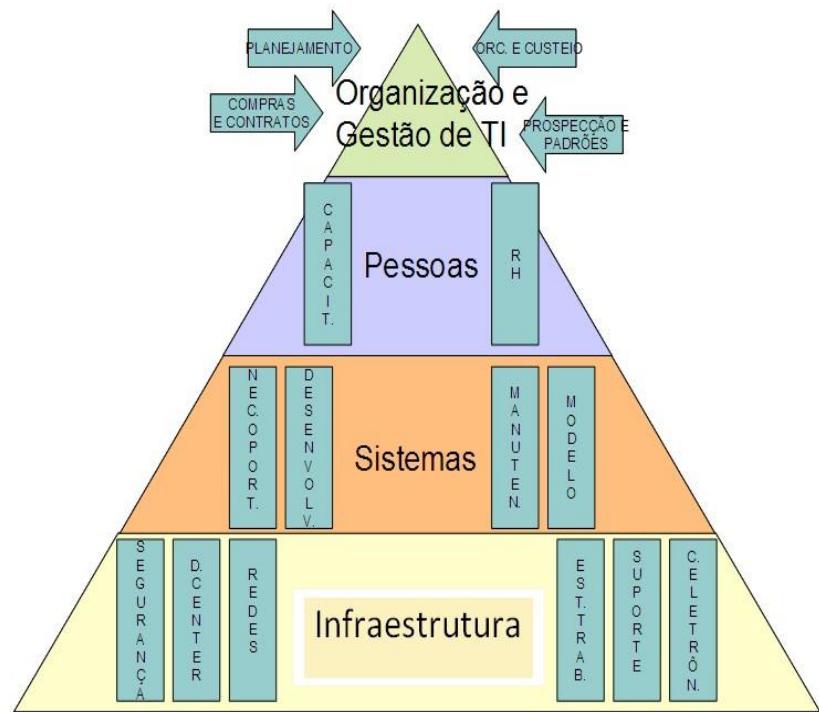
diretrizes estratégicas da ADEPE no que tange aos recursos e competências de TI compartilhada no âmbito da agência.

| <b>Pauta para as Políticas de<br/>TI</b> | <b>Componentes</b>                              | <b>Conceito</b>  |
|--|---|--|
| 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)  |
|  | Supporte aos Serviços de TI                     | DS7, DS8   |
|  | Canais Eletrônicos                              | Weill e Ross (2006) e CobiT (DS3, DS9, DS10)                           |
| Sistemas (Aplicações)                    | Identificação de Necessidades/<br>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)  |

| <b>Pauta para as Políticas de<br/>TI</b> | <b>Componentes</b> | <b>Conceito</b> |
|--|--------------------|-----------------|
|--|--------------------|-----------------|

|  |                          |  |
|--|--------------------------|--|
|  | 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"><li>• Comprometimento da Equipe</li><li>• Equipe multidisciplinar</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Nova Gestão</li><li>• Renovação dos profissionais da</li></ul> |

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profissionais capacitados</li> <li>• Equipe unida</li> <li>• Equipe aberta a mudanças</li> <li>• Gerência de TI impulsionando o desenvolvimento e a integração da equipe</li> <li>• Ampliação e necessidade dos controles internos e externos, elevando as atribuições de TI</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADEPE, com novas demandas e ideias</li> <li>• Implantação do Compliance</li> <li>• LGPD e suas exigências</li> <li>• Ampliação e necessidade dos controles internos e externos, elevando as atribuições de TI</li> </ul>   |
| <b>Fraquezas</b>  | <b>Ameaças</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas da informação não integrados. Integração dos sistemas.</li> <li>• Pouca capacitação em TI para os funcionários da ADEPE</li> <li>• Empresa terceirizada, não cumprir com o contratado</li> <li>• 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.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusão do Modelo de Processos da ADEPE. Compliance</li> <li>• Restrição orçamentária</li> <li>• Pouco recursos reservados para investimentos em TI</li> <li>• 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.</li> <li>• Funcionários com resistência a utilização de sistemas da informação</li> </ul> |

**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:

| <b>Fator Crítico</b>                               | <b>Justificativa</b>  |
|--|---|
| 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;
- Kaspersky => 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 informar 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.

| <b>Worldnet</b>    |        |
|--------------------|--------|
| 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  |
| <b>PeConectado</b> |        |
| Unidade            | Link   |
| Sede               | 20 Mb  |

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

**Supporte 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)**

| <b>Po</b> | <b>Gravidade</b> |
|-----------|------------------|
|-----------|------------------|

|   |  |
|---|--|
| 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):**

| <b>Pon</b> | <b>Urgência</b> |
|------------|-----------------|
| <b>5</b>   | Precisa de ação |
| <b>4</b>   | É urgente.      |
| <b>3</b>   | O mais rápido   |
| <b>2</b>   | Pouco urgente.  |
| <b>1</b>   | Pode esperar.   |

**Tabela de Tendência (T):**

| <b>Pon</b> | <b>Tendência</b>                           |
|------------|--|
| <b>5</b>   | Se nada for feito, irá piorar rapidamente. |
| <b>4</b>   | Irá piorar em pouco tempo.                 |
| <b>3</b>   | Irá piorar.                                |
| <b>2</b>   | Irá piorar em longo prazo.                 |
| <b>1</b>   | 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 infra-estrutura 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.

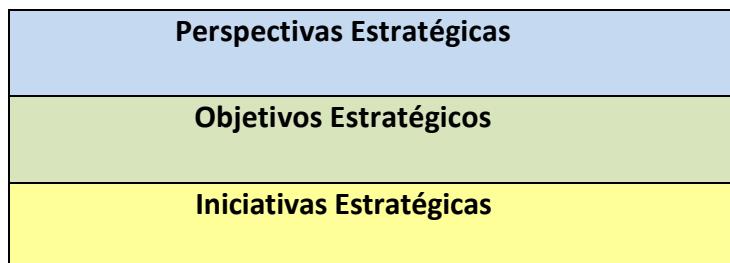
## **XVI – Definição dos Objetivos Estratégicos da TI na ADEPE**

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

|            |  |
|------------|--|
| <b>1.</b>  | <b>SOCIEDADE</b>   |
| <b>1.1</b> | <b>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.</b> |
| 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.  |
| <b>2.</b>  | <b>GOVERNO</b>   |
| <b>2.1</b> | <b>Ampliar a integração e a articulação da TI da ADEPE com os demais Sistemas de Informações do Estado.</b>  |
| 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)   |
| <b>3.</b>  | <b>PROCESSOS INTERNOS</b>  |

|       |   |
|-------|---|
| 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   | <b>Desenvolver, gerir e reter as competências técnicas, comportamentais e gerenciais necessárias a sustentação da TI</b>  |

|       |   |
|-------|---|
|       | <b>da ADEPE.</b>  |
| 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. |



#### **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 Interações realizadas no período dividido pelo número de Interações 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 e 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   | IIIST - 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 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 de 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:

| <b>Serviço</b>   | <b>Unidade</b> | <b>SLA</b> |
|--|----------------|------------|
| 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         |
| <b>Total</b>                  | <b>05</b>  |

**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 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.

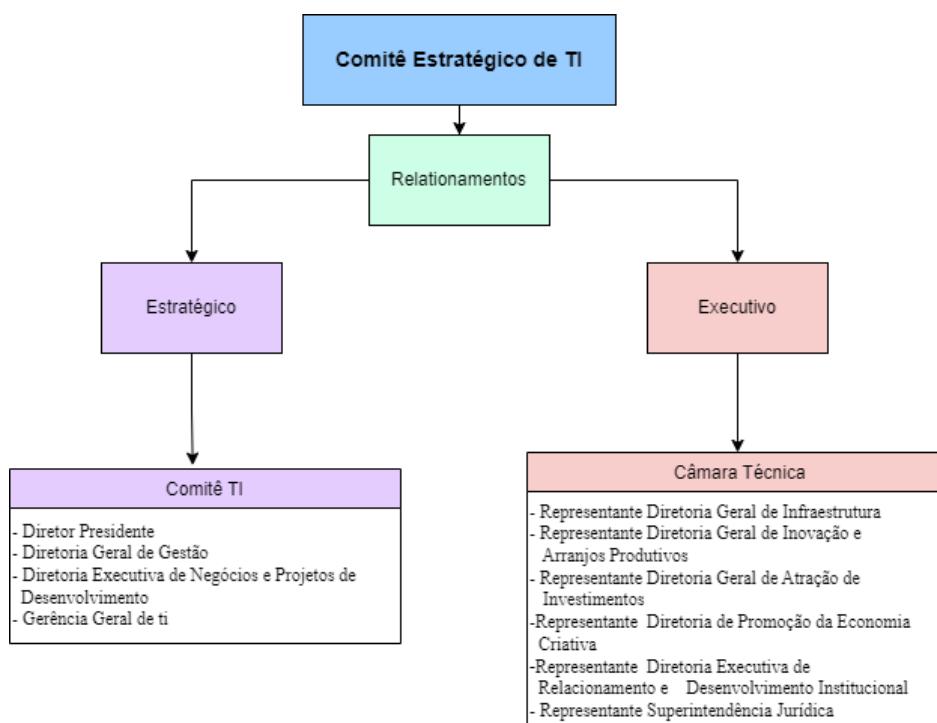
A adoção de tal estrutura é ressaltada pelos órgãos de controle, a exemplo do Tribunal de Contas da União (TCU), o qual recomenda, a normatização da obrigatoriedade de que os entes sob sua jurisdição estabeleçam comitês de TI. Além disso, é referenciado nas boas práticas sobre o tema, a exemplo do COBIT 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 zelam 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   |
|           | Supporte/Servicedesk          | 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 continua 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;
- Ministrar 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.