



**PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA**

 **DA INFORMAÇÃO**

 **2019-2022**

**Versão 1.0**

**Elaborado por Suzana Vital**

Julho / 2019

SUMÁRIO

[1. INTRODUÇÃO 3](#_Toc15476215)

[1.1. OBJETIVOS GERAIS 3](#_Toc15476216)

[1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3](#_Toc15476217)

[2. MISSÃO E VISÃO 6](#_Toc15476218)

[2.1. MISSÃO 6](#_Toc15476219)

[2.2. VISÃO 6](#_Toc15476220)

[2.3. VALORES E CRENÇAS ESSENCIAIS 6](#_Toc15476221)

[3. POLÍTICA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 7](#_Toc15476222)

[4. SITUAÇÃO ATUAL DO AMBIENTE DE TI 9](#_Toc15476223)

[4.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ATUAL 9](#_Toc15476224)

[4.2. NOVA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 9](#_Toc15476225)

[4.3. ATRIBUIÇÕES 10](#_Toc15476226)

[4.4. MACROPROCESSOS 10](#_Toc15476227)

[4.5. QUADRO DE PESSOAL 11](#_Toc15476228)

[4.6. PRINCIPAIS PROJETOS EM ANDAMENTO 12](#_Toc15476229)

[5. VISÃO DAS PRINCIPAIS NECESSIDADES DE TI 13](#_Toc15476230)

[5.1. INFRAESTRUTURA 13](#_Toc15476231)

[5.2. PESSOAL 13](#_Toc15476232)

[6. ESTRUTURA DO PORTFÓLIO DE PROJETOS E PLANOS DE AÇÃO 14](#_Toc15476233)

[6.1. PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES 14](#_Toc15476234)

[6.2. ARTEFATOS DE PROJETOS 14](#_Toc15476235)

[6.3. DASHBOARD 15](#_Toc15476236)

[7. PORTFÓLIO DE PROJETOS 16](#_Toc15476237)

[8. PLANOS DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS DE TI 17](#_Toc15476238)

[9. INDICADORES E METAS PARA OS PROJETOS 18](#_Toc15476239)

[9.1. PERSPECTIVA CLIENTES 18](#_Toc15476240)

[9.2. PERSPECTIVA PROCESSO 18](#_Toc15476241)

[9.3. PERSPECTIVA PROCESSO 19](#_Toc15476242)

[10. MODELO DE RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE INDICADORES ESTRATÉGICOS 21](#_Toc15476243)

[10.1. PAINEL DE CONTROLE – DASHBOARD 21](#_Toc15476244)

# INTRODUÇÃO

O Plano de Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI é um documento que detalha os processos de TI que uma organização usa para gerenciar suas operações. Ele serve como um guia para a tomada de decisões relacionadas à TI, priorizando e implementando tarefas conforme o plano criado. Ele serve como instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão de recursos e processos de TI e está alinhado ao planejamento estratégico da SEFAZ/SE.

A Secretaria de Estado da Fazenda de Sergipe (SEFAZ/SE) define em seu PDTI, a direção na qual pretende caminhar nos próximos anos, destacadamente no período 2019 a 2022. Ressalta-se neste documento a importância estratégica da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC).

O PDTI apresentado neste documento identifica os meios necessários (estruturas, processos, recursos humanos e materiais), e planeja a sua implementação no nível tático, de forma a contemplar o desenvolvimento institucional esperado para os próximos anos. Trata-se de um documento que fundamentará o planejamento operacional, próximo nível de detalhamento, que contemplará detalhes de implementação tais como orçamento, cronogramas, etc.

# OBJETIVOS GERAIS

* Contemplar os componentes de TI relacionados às demandas, projetos, priorizações, ativos de soluções de TI, tecnologias, metodologias, orçamentos, recursos humanos e materiais, modelo de atuação e estrutura organizacional;
* Modernizar a área de TI.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

 **DO PONTO DE VISTA DO NEGÓCIO**

 - Preparação da organização para um mercado mais exigente;

 - Gestão lastreada no tratamento das informações do negócio;

 - Busca da melhoria da maturidade de gestão de TI;

 - Acompanhar os avanços tecnológicos em relação às outras secretarias.

**DO PONTO DE VISTA DA ORGANIZAÇÃO**

**-** Agilidade nas mudanças;

- Estrutura básica, enxuta e focada no negócio;

- Premissa de que o padrão tecnológico é função de TI;

- Conscientização de que Sistemas pertencem ao negócio;

- Integração e sinergia com o negócio;

- Efetividade na comunicação interna;

- Cultura de delegação por responsabilidade.

A SEFAZ/SE expediu a [Portaria n° xxx](file:///E%3A%5Cscvital%5CDesktop%5CESCRIT%C3%93RIO%20DE%20PROCESSOS%5CPDTI%5CPortaria%20n%C2%BAxxxx_InstituiComiteTI%20-%201%C2%AA%20vers%C3%A3o.doc) instituindo o Comitê Executivo de TI, para gerenciar e validar o PDTI. O comitê é composto por: Secretário de Estado da Fazenda (Coordenador); Superintendente Executivo; titular de cada Superintendência Geral da SEFAZ/SE ou seu representante; Gerente responsável pela inovação de TI/SE; e Gerência Geral de Planejamento e Modernização Administrativa (GERPLAM) ou seu representante.

A secretaria tem mapeado o [Processo “Governança de TI](file:///E%3A%5Cscvital%5CDesktop%5CESCRIT%C3%93RIO%20DE%20PROCESSOS%5CPDTI%5CSEFAZ%20SE%20-%20P.Governan%C3%A7a%20de%20TI%20-%20Redesenho.bpm)” que comtempla as seguintes etapas:

- Planejar a atualização do PDTI;

- Organizar e analisar as demandas de TI;

- Analisar os recursos da TI para atender a demanda;

- Atualizar o PDTI da SEFAZ;

- Gerenciar a execução do PDTI da SEFAZ.

O Escritório de Projetos e Processos é o responsável pela elaboração da proposta do primeiro PDTI da SEFAZ/SE e, pela definição da metodologia de trabalho para elaboração do mesmo, seguindo os seguintes passos, a saber:

1. LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES:
* Obter na SUPERTEC uma relação dos projetos em carteira identificando a situação com relação à: tempo planejado para execução; tempo incorrido; previsão para conclusão; pessoas e valores investidos e a investir. Prazo para entrega – 10 de julho 2019.
* Obter na SUPERTEC os projetos de investimento para ampliação/modernização de infraestrutura, tecnologia e recursos humanos (dimensionamento e capacitação) para os próximos 4 anos, (quantificando valores investidos e a investir) – Prazo para entrega -10 de julho de 2019;
* Obter com os Superintendentes uma relação das demandas de TI já solicitadas, o status de cada uma delas e quais os anseios da área para os próximos 4 anos. Prazo para entrega - 15 julho de 2019.
1. CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES E ELABORAÇÃO DE PROPOSTA:
* Consolidar as informações obtidas nas atividades anteriores e elaborar, em conjunto com a SUPERTEC, um planejamento factível para os próximos 4 anos – PDTI - Prazo para entrega – 19 de julho de 2019.
1. APROVAÇÃO DO PDTI
* Realizar a primeira reunião do Comitê de TI para apresentação e avaliação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI

# MISSÃO E VISÃO

* 1. MISSÃO
	Planejar e prover soluções de tecnologia unindo **rigor técnico** e **agilidade de execução** através de equipe de **alto desempenho** na vanguarda do cenário competitivo.
	2. VISÃO
	Tornar-se **referência de atuação** para o ambiente corporativo, através da **excelência em soluções de TI**, contribuindo com os resultados dos clientes, assegurando a sustentabilidade do negócio com inovação, responsabilidade social e ambiental e o bem-estar das pessoas.
	3. VALORES E CRENÇAS ESSENCIAIS
* Tratar os outros como queremos ser tratados;
* Confiança;
* Honestidade, simplicidade e fazer algo que você acredita ter um valor real;
* Paixão;
* Trabalhar para fazer diferença no mundo;
* Criatividade e Comprometimento;
* Ética;
* Contribuição e Desenvolvimento das Pessoas.

# POLÍTICA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Política de Tecnologia da Informação tem como objetivo estabelecer as diretrizes de seleção, adoção, utilização e operação dos recursos de tecnologia da informação para atender a demandas regulatórias, de clientes internos e externos e decorrentes de estratégias e objetivos de negócio da SEFAZ/SE, bem como para monitorar e manter seus ambientes operativos.

Esta política aplica-se a todos os servidores, estagiários e prestadores de serviços da SEFAZ/SE e tem como referência:

* Política de Segurança da Informação.
* Cobit (Control Objectives for Information and Related Technologies).
* Itil (Information Technology Infrastructure Library).
* ISO 27.000 (International Organization for Standardization).
* PMBOK® (Project Management Body of Knowledge).

No planejamento técnico de seus projetos, bem como nas atividades operacionais e estratégicas, a Vice-Presidência de Tecnologia e Segurança da Informação, considerando as melhores práticas e a utilização eficiente e segura da tecnologia da informação, deve seguir as diretrizes indicadas abaixo.

Na Política estão definidas as responsabilidades dos integrantes da área de TI

Comitê Executivo

* Definir as diretrizes de tecnologia da informação alinhadas aos objetivos estratégicos da Companhia e garantir sua publicidade e aderência a todos os funcionários, estagiários e prestadores de serviços.
* Definir a estrutura organizacional de diretores da Superintendência de Tecnologia da Informação, suas responsabilidades e atribuições.

Comitê de Tecnologia da Informação

* Garantir a publicidade desta política aos servidores, estagiários e prestadores de serviços da SEFAZ/SE, e a adequação das práticas das unidades organizacionais a esta política.
* Informar às áreas de Tecnologia e Segurança da Informação todas as violações a esta política, bem como tomar ações reparadoras para mitigação imediata dos riscos identificados.
* Informar à Diretoria de Controles Internos, Compliance e Risco Corporativo todas as violações a esta política.

Demais servidores, estagiários e prestadores de serviços da Companhia

* Cumprir o disposto nos documentos de tecnologia da informação.
* Alertar, por meio dos canais de comunicação de denúncias da Companhia, sobre qualquer inconformidade encontrada no ambiente tecnológico.

São princípios para o Sistema de Gestão de Segurança da Informação: a Confidencialidade, a Integridade e a disponibilidade, conforme norma de mercado para a Segurança da Informação (NBR/ISO 27001-2013).

A Política de Segurança da Informação em conjunto com as diretrizes básicas e normas que servem de base para atender aos princípios fundamentais da Segurança da Informação da SEFAZ-SE, estão definidas através da decreto nº 25.300 de 27 de maio de 2008 e publicada em diário oficial (DO) no dia xx de xxxx de 2008, e a portaria 1.436/02.

Lei Geral de Proteção de Dados ....

# SITUAÇÃO ATUAL DO AMBIENTE DE TI

* 1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ATUAL



* 1. NOVA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
	2. ATRIBUIÇÕES

I – assessorar a administração da Secretaria, e se for o caso, do Governo, nas decisões sobre políticas corporativas relacionadas com a tecnologia da informação;

II – planejar, promover, coordenar, acompanhar e avaliar os programas de modernização administrativa da Secretaria, no que se refere ao emprego da tecnologia da informação;

III – promover a gestão do Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação da Secretaria, com base nas tecnologias disponíveis, nas necessidades das atividades administrativas e no entendimento consensual entre as demais áreas da Secretaria;

* 1. MACROPROCESSOS
	2. QUADRO DE PESSOAL



* 1. PRINCIPAIS PROJETOS EM ANDAMENTO
* Auditoria Fiscal Planejada – Indícios de Energia Elétrica;
* Auditoria Fiscal Planejada – Indícios de Substituição Tributária;
* Implantação da Auditoria Fiscal Planejada – Indícios em desenvolvimento pela NT Consult;
* Restituição e Ressarcimento;
* Melhorias no Relacionamento com o Contribuinte, serviços disponibilizados na Internet, Intranet, Mobile e Tótens;
* Migração da plataforma de desenvolvimento de sistemas para o Visual Studio.
* Imposto de Transmissão de Causas Mortis e Doações – ITCMD;
* Integração da Arrecadação com o Financeiro / Contabilidade;
* Virtualização dos Processos de Pagamento – Piloto: Diárias e Passagens;
* Implantação do novo Plano de Contas – PCASP Estendido;
* Sistema de Almoxarifado / Patrimônio;
* Sistema de Dívida Pública;
* Sistema de Custos;
* Atos Administrativos;
* Integração do Cadastro de Contribuintes com a REDESIM;
* Migração e Unificação do Servidor de Aplicação;
* Ampliação da Integração com a Rede Governo.

# VISÃO DAS PRINCIPAIS NECESSIDADES DE TI

* 1. INFRAESTRUTURA

|  |  |
| --- | --- |
| **Projeto** | **Valor** |
| EAD - Auditoria Fiscal e Contabilidade Pública |  R$ 200.000,00  |
| Segurança da Informação (Consultoria e Software) |  R$ 500.000,00  |
| Appliance Backup |  R$ 500.000,00  |
| Monitoramento (Software e Treinamento) |  R$ 100.000,00  |
| Help Desk/Service Desk |  R$ 400.000,00  |
| Aquisição de novas licenças de Oracle/SQL |  R$ 2.000.000,00  |
| Office 365 – licença por usuário (4 anos) |  R$ 700.000,00  |
| Manutenção Datacenter (3 anos) |  R$ 6.000.000,00  |
| Renovação Sharepoint |  R$ 100.000,00  |
| Sala de Vídeo Conferência |  R$ 100.000,00  |
| Renovação do Parque tecnológico (computador, notebook e Tvs) |  R$ 600.000,00  |
| Barramento/Portal Serviços |  R$ 200.000,00  |
| Ferramenta de automação e provisionamento ágil |  R$ 80.000,00  |
| Implementação de DevOps com containers |  R$ 80.000,00  |
| Treinamento nas ferramentas de containers e automação ágil |  R$ 40.000,00  |
| Ferramenta para orquestração e execução de backgrounds |  R$ 100.000,00  |
| Ferramenta para Gestão de Documentos Eletrônicos |  R$ 100.000,00  |
| **TOTAL** |  **R$ 11.800.000,00**  |

* 1. PESSOAL

# ESTRUTURA DO PORTFÓLIO DE PROJETOS E PLANOS DE AÇÃO

O Sistema EPM (Enterprise Project Management) é **um Sistema para Gerenciarmos Projetos** baseado nos conceitos de Gerenciamento de Projetos-GP principalmente do PMI (Project Management Institute), principal instituição GP no mundo, guia de melhores práticas de gerenciamento de projetos de qualquer natureza.

Todos os projetos da SEFAZ/SE serão alimentados e monitorados através dessa ferramenta.

* 1. PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES
* Confere visibilidade e controle dos trabalhos;
* Melhora a tomada de decisões;
* Alinhamento das ações com a estratégia da organização;
* Maximiza a utilização de recursos;
* Incrementa a execução dos projetos e a consecução dos objetivos da organização.
	1. ARTEFATOS DE PROJETOS
* Termo de Abertura
* Plano de Projeto
* Declaração de Escopo
* Plano de Gerenciamento do Tempo
* Plano de Gerenciamento do Custo
* Plano de Gerenciamento da Qualidade
* Plano de Gerenciamento de Riscos
* Proposta de Projeto
* Ata de Reunião
* Relatório de Status
* Termo de Aceite
* Termo de Autorização de Implantação
* Formulário Solicitação de Mudanças
* Registro de Solicitação de Mudanças
* Plano de Gerenciamento de Aquisições
	1. DASHBOARD
* Dashboard de Projetos por Departamento
* Dashboard de Recursos
* Detalhe do Projeto

# PORTFÓLIO DE PROJETOS

* TELETRABALHO



# PLANOS DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS DE TI

# INDICADORES E METAS PARA OS PROJETOS

* 1. PERSPECTIVA CLIENTES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **DEFINIÇÃO** | **META** |
| Valor Atual | De Padrão Atual | Para Padrão Deveria |
| Andamento dos projetos | Percentual de Projetos Priorizados sendo desenvolvidos no prazo |  | NA | TA |
| Demandas represadas de sistemas | Percentual de diminuição anual do backlog de correções e manutenções de sistemas. |   | NA | TA |
| Nível de Excelência da TI | Percentual anual de evolução da Avaliação da TI em ranking de referência externa (modelo TCU). Meta: estar no primeiro quartil |   | NA | TA |
| Nível de satisfação dos usuários | Nível de satisfação de usuários x processos e serviços de TI - Percentual de satisfatório acima de 85% |   | NA | TA |
| Nível de Treinamento de usuários | Percentual de usuários impactados por mudanças de soluções de TI treinados em nível adequado |   | NA | TA |
| Índice de qualidade de investimentos | Percentual do Custo total da TI (Investimentos e custos correntes) comparativamente a estados de preferência em uso da TI (deve ser % menor que 1). |   | NA | TA |

* 1. PERSPECTIVA PROCESSO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **DEFINIÇÃO** | **META** |
| Valor Atual | De Padrão Atual | Para Padrão Deveria |
| Tempo de Tramitação para Resposta(Tempo / Eficiência) | Tempo de tramitação: tempo entre o início da tramitação processual efetiva e seu término, com vistas ao atendimento da demanda / (Dia) |  | NA | TA |
| Conformidade - Acurácia dos Produtos Entregues (Qualidade / Eficiência) | Características que definem os requisitos de qualidade dos produtos entregues em relação definições legais e à expectativa do cliente. Qualidade da informação dos produtos entregues / (Qtde) |   | PA | TA |
| Qualidade - Não Ocorrência de Retrabalhos e Improdutividades(Custo / Eficiência) | Medição de ocorrências de retrabalhos e improdutividades que o processo ou parte dele teve para atender a qualidade necessária / (Qtde) |   | PA | TA |
| Compliance - Não Ocorrência de Não Conformidades Legais(Legalidade / Eficácia) | Medição de números de ocorrência de NCL identificadas no âmbito do processo com relação à Normativos, Legislação ou indícios de mal feitos / (Qtde) |   | PA | TA |
| Conformidade / Não Ocorrência de Não Segurança de Acesso e de Uso da Informação (Qualidade / Eficiência) | Características que garantem acesso do cliente à informação gerada, com confidencialidade quanto ao seu uso e em caso de necessidade de reprocessamento / (Qtde) |   | PA | TA |

* 1. PERSPECTIVA PROCESSO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **DEFINIÇÃO** | **META** |
| Valor Atual | De Padrão Atual | Para Padrão Deveria |
| Aplicação das Melhores Práticas do setor (Desempenho / Efetividade) | Aplicação das melhores práticas em comparação com outros estados (do setor), de forma a apresentar resultados de Eficácia e Efetividade / (%) |   | PA | TA |
| Nível de Automação do Processo(Desempenho / Eficácia) | Aplicação de soluções de tecnologia viabilizadoras de alto desempenho, flexíveis, com custos adequados, comparáveis com as melhores referências praticadas no setor em outros estados / (%) |   | PA | TA |
| Domínio do Processo(Desempenho / Eficácia) | Conhecimento e domínio técnico da equipe de Executores como dos Gestores dos Processos sobre como obter a informação demandada e "saber fazer - produzir" os entregáveis do processo / (%) |   | PA | TA |
| Memória Técnica do Processo(Desempenho Institucional / Efetividade) | Registro da lógica do processo, entradas, sequenciamento de atividades, saídas, especificações, instrumentos, expressando o ("Know-How") sobre o mesmo. Característica de atualização evolutiva da documentação do conhecimento / (SIM ou NÃO) |   | PA | TA |

# MODELO DE RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE INDICADORES ESTRATÉGICOS

* 1. PAINEL DE CONTROLE – DASHBOARD

Dashboards são painéis que mostram métricas e indicadores importantes para alcançar objetivos e metas traçadas de forma visual, facilitando a compreensão das informações geradas.

Existem diversos tipos de geração de informação, mas o formato visual ganha muitos pontos quando se trata de entender como estão indo resultados, possibilitando que qualquer pessoa consiga consumir a informação, desde estagiários até c-levels.

O objetivo dos dashboards, é possibilitar o monitoramento dos resultados de uma empresa distribuídos em diversos indicadores. Para chegar a esse patamar é preciso responder perguntas essenciais para ter as respostas desejadas. Se você não souber o que perguntar, não será possível construir um dashboard.

Para determinar as perguntas certas, é preciso compreender as necessidades da empresa de forma clara. A definição de métricas de KPIs para acompanhamento é crucial para você criar as perguntas necessárias.

O ponto principal em um painel de controle deve estar na sua capacidade de transmitir a informação de forma rápida e eficiência.

TIPOS DE DASHBOARDS

São basicamente 3 tipos de dashboards para suprir as necessidades de monitoramento dos resultados:

* Operacionais - contribuem para monitorar níveis de operação de analistas;
* Tático - permitem ter uma visão de como andam as operações de acordo com as estratégias criadas; e
* os estratégicos - normalmente são monitoradas KPIs e criados scorecards de acordo com metas estabelecidas.

Cada tipo de dashboard atende determinado escalão de uma empresa com suas responsabilidades e o que deve ser monitorado.