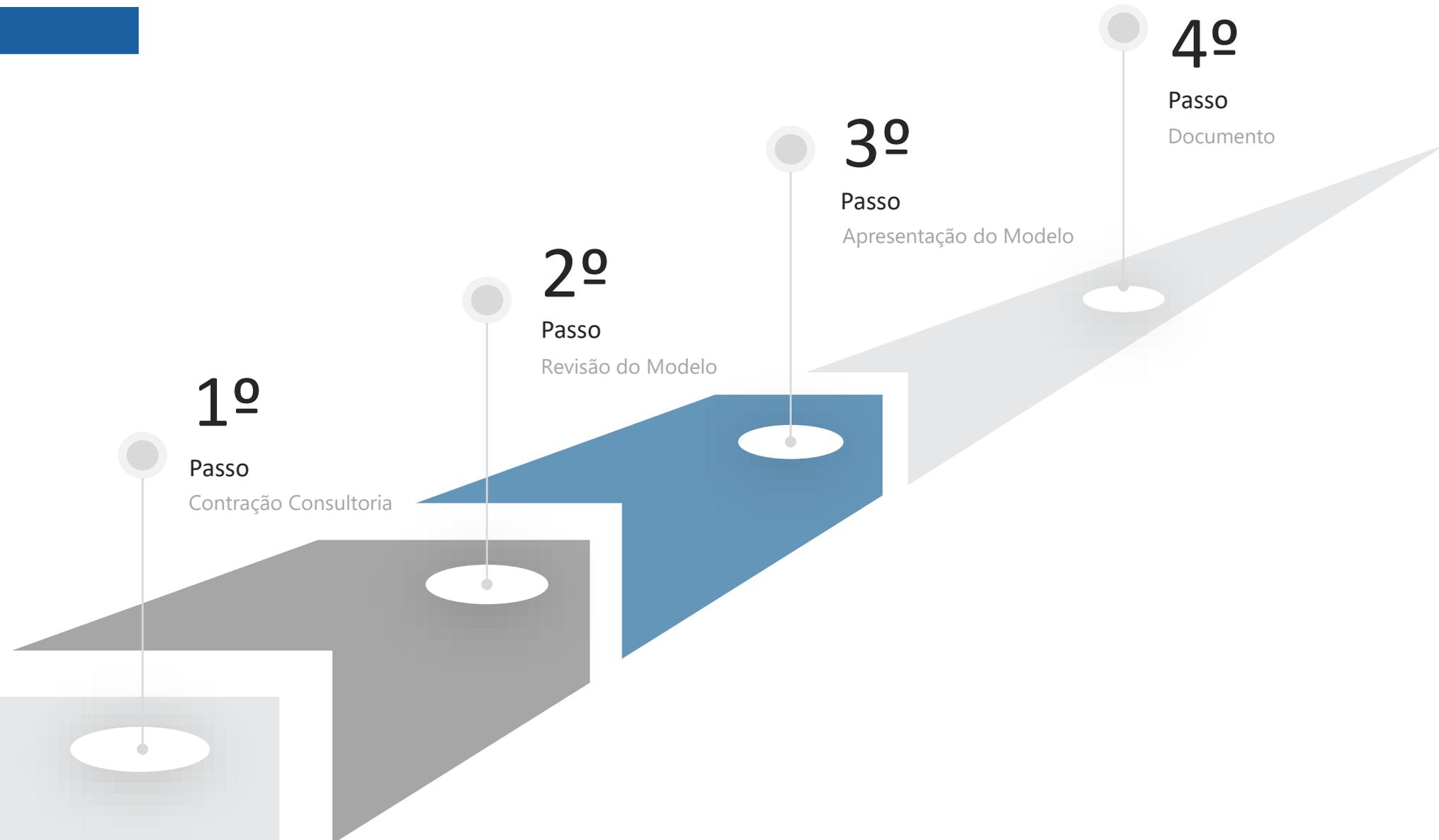


Modelo de Gestão de TI SEFAZ PE

Apresentação GOGEF TI - BSB



ABORDAGEM



REVISÃO DO MODELO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA

**1. Gestão
Estratégica da
TI**

**2.
Desenvolvimento
e Manutenção de
Sistemas**

**3. Gestão de
Incidentes e
Requisições**

**4. Gestão de
Dados**

**5. Avaliação do
Ambiente
Tecnológico**

**6. Contratação
de TIC**

**7. Estrutura
Organizacional
e Gestão de
Pessoas**

REVISÃO DO MODELO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA

<p>Amplo envolvimento de todas as áreas da STI e áreas clientes/parceiras</p> <p>DSCF DPS</p> <p>SGI SAFI SPE DPC DAF</p>	<p>+ de 15 Consultores Especialistas envolvidos</p> <p>+ de 10.000 Horas de Consultoria</p>	<p>+ de 200 colaboradores impactados entre servidores e terceiros</p>
<p>Novas Metodologias e Ferramentas Desenvolvidas</p>	<p>Novos processos vivenciados em conjunto com as equipes técnicas</p>	<p>Estrutura Organizacional e Equipes projetadas para novo Modelo de Gestão</p>

TORRE 1 - GESTÃO ESTRATÉGICA DA TI

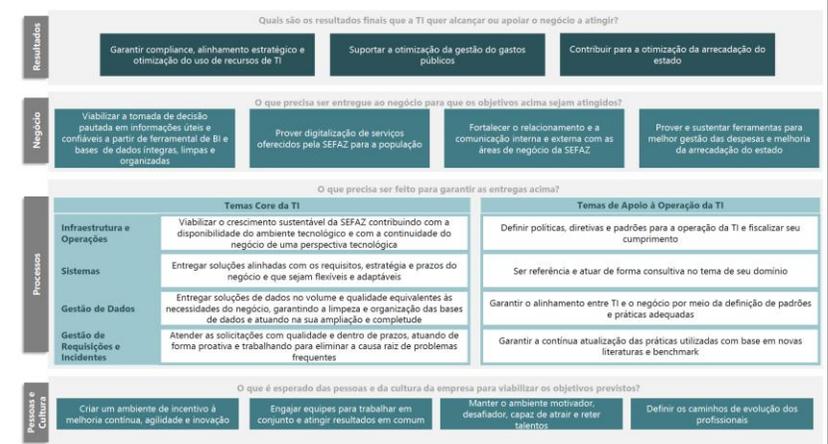
Resumo

Frente desenvolvida a partir de grande processo de escuta às áreas internas da STI e principais clientes, que alimentou o processo de reflexão estratégica e desenvolvimento dos modelo de relacionamento e comunicação.

Principais Entregas

- Diagnóstico Organizacional
- Missão, Visão e Valores
- Desdobramento da Estratégia em OKRs
- Gestão do Relacionamento e Comunicação
- Ativação do Rito de Monitoramento da Estratégia

Evidências

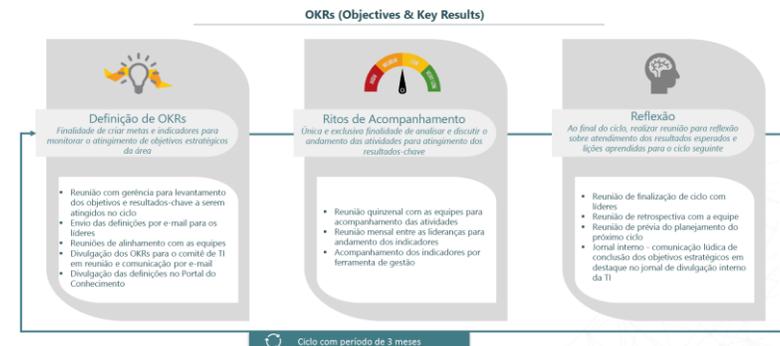


Mapa Estratégico

COMUNICAÇÃO E GESTÃO DO RELACIONAMENTO

Sugestões de Ajustes no Modelo de Comunicação

Modelo de Relacionamento e Comunicação



TORRE 2 – DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

Resumo

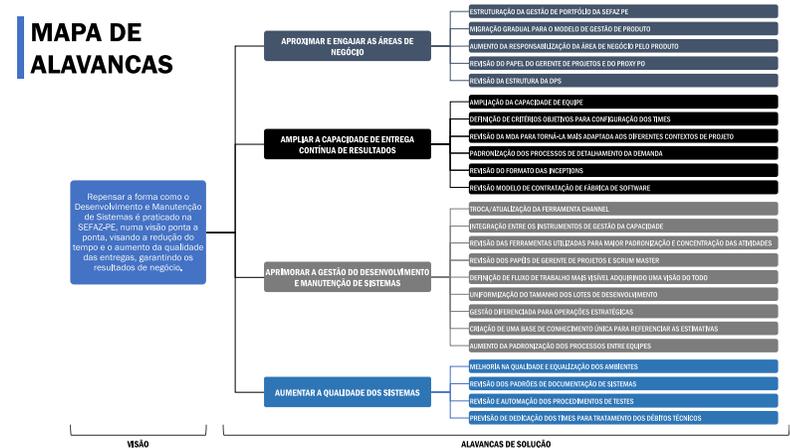
Frente desenvolvida com amplo envolvimento das áreas GESA, DPS e DSCF na construção de um novo modelo de trabalho mais integrado, transparente e colaborativo a partir de práticas ágeis.

Principais Entregas

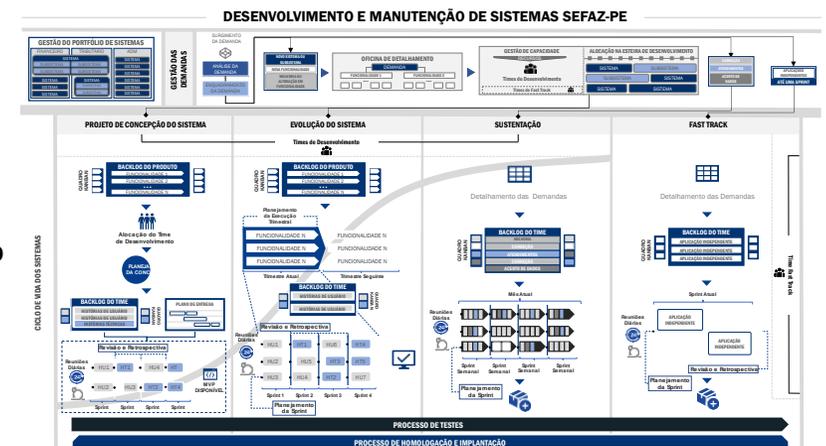
- Diagnóstico do processo atual
- Proposição do novo processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas
- Avaliação das ferramentas de suporte ao processo de gestão de sistemas
- Revisão do processo de qualidade e testes
- Operação Assistida no novo processo

Evidências

Diagnóstico do processo atual
(Mapa de Alavancas)



Nova Metodologia de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas



TORRE 4 – GESTÃO DE DADOS

Resumo

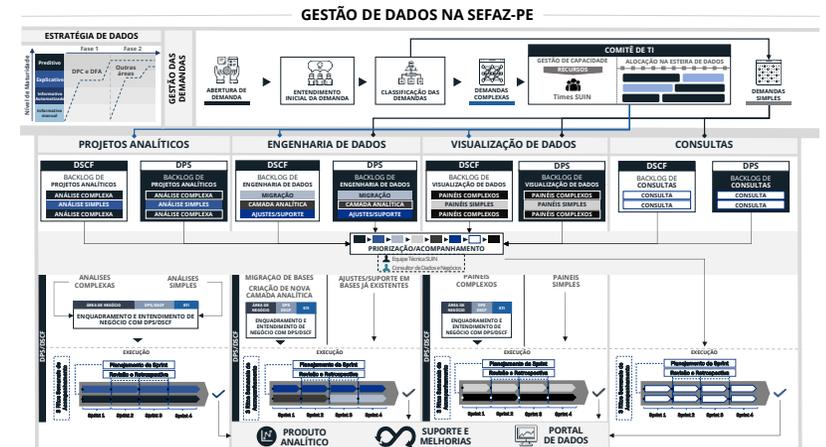
Frente desenvolvida com amplo envolvimento das áreas SUIN e DPS com foco central no atendimento às áreas clientes DFA e DPC, que foram priorizadas.

Principais Entregas

- Diagnóstico do processo atual
- Proposição do Novo Modelo de Desenvolvimento de Soluções de Consumo de Dados
- Desenvolvimento do programa de acultramento de consumo de dados
- Operação Assistida no novo processo + Projeto Piloto (Panorama DPC)

Evidências

Metodologia de Gestão de Dados



Programa de Acultramento em Gestão de Dados

Lições Aprendidas

CRIAÇÃO DE DASHBOARDS

Para melhorar a usabilidade e a assimilação do conteúdo, painéis devem ser construídos seguindo a metodologia "Dashboard - Análise - Reporte" e as boas práticas para visualização de dados.

TORRE 5 – AVALIAÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

Resumo

Frente desenvolvida a partir de entrevistas e coleta de informações envolvendo GEPS, GOCT e GESA para avaliação da arquitetura de sistemas e modelo de gestão de data center, resultando em diversas recomendações de ajustes.

Principais Entregas

- Avaliação da arquitetura de sistemas, considerando aspectos de arquitetura, desenvolvimento, segurança e armazenamento e backup, gestão de mudança, gestão de acesso e monitoramento.
- Avaliação do modelo de gestão de Data Center, tendo como resultado aderência ao nível TIER 2, considerado estável para data center próprio.

Evidências

Avaliação Sistema e-Fisco



Análise de Práticas de gestão de Data Center

Diagnóstico | Análise das Práticas

	Processo definido	Papéis e responsabilidades definidos	Documentação Disponível	Atualização recorrente
Segurança da Informação do Data Center	Procedimento de Controle de Acesso definido, porém não disponibilizado	Papéis e responsabilidades definidos	Documentação disponível, porém não disponibilizada	Não foi identificada atualização desta prática.
Monitoramento do Data Center	Procedimento de monitoramento de geradores, temperatura, umidade, gases e tratamento de água, e outros serviços do data center	Papéis e responsabilidades definidos	Documentação do serviço por meio de procedimentos operacionais padrão	Atualização semestral ou sob demanda
Capacidade e Desempenho do Data Center	Não há processo definido	Papéis e responsabilidades não estão bem definidos	Não há documentação disponível relativa à Gestão de Capacidade e Desempenho do DC	Não foi identificada atualização desta prática.
Manutenção do Data Center	Processo definido por contrato com empresa terceirizada para manutenção das utilidades	Papéis e responsabilidades definidos por contrato com empresa terceirizada	Disponibilizada documentação do serviço de manutenção das instalações do DC	Não foi identificada atualização desta prática.
Continuidade do Negócio	Não há processo definido	Papéis e responsabilidades não definidos	Não há documentação disponível relativa ao processo de continuidade do negócio	Não foi identificada atualização desta prática.

TORRE 6 – CONTRATAÇÕES DE TI

Resumo

Frente desenvolvida com amplo envolvimento da GCTI, SGI e áreas parceiras (SAFI e SPE) com foco na análise e redesenho do processo de Contratação de TI, visando tornar o planejamento das contratações e a gestão de contratos mais eficiente.

Principais Entregas

- Entendimento do processo atual de Contratações, Benchmarking e Estudo da Legislação
- Proposição de novo processo de gestão das contratações de TI
- Revisão dos modelos/artefatos de contratação

Evidências

Processo de contratações de TI redesenhado



Papéis e atribuições disseminados

Fiscal do Contrato

Atribuições:

- Ser responsável pela vigilância e garantia da regularidade e adequação dos serviços
- Ter pleno conhecimento dos termos contratuais que irá fiscalizar, principalmente de suas cláusulas, assim como das condições constantes do edital e seus anexos, com vistas a identificar as obrigações in concreto tanto da contratante quanto da contratada
- Conhecer e reunir-se com o preposto da contratada (arts. 38 e 109 da Lei 8.666/93) com a finalidade de definir e estabelecer as estratégias da execução do objeto, bem como traçar metas de controle, fiscalização e acompanhamento do contrato
- Disponibilizar toda a infraestrutura necessária, assim como definido no contrato e dentro dos prazos estabelecidos.
- Exigir da contratada o fiel cumprimento de todas as condições contratuais assumidas, constantes das cláusulas e demais condições do Edital da Licitação e seus anexos, planilhas, cronogramas etc.
- Comunicar à Administração a necessidade de alterações do quantitativo do objeto ou modificação da forma de sua execução, em razão do fato superveniente ou de outro qualquer, que possa comprometer a aderência contratual e seu efetivo resultado
- Recusar serviço irregular, não aceitando produto diverso daquele que se encontra especificado no edital da licitação e respectivo contrato, assim como observar, para o correto recebimento, a hipótese de outro oferecido em proposta e com qualidade superior ao especificado e aceito pela Administração
- Comunicar por escrito qualquer falta cometida pela empresa
- Comunicar formalmente ao Gestor do contrato as irregularidades cometidas passíveis de penalidade, após os contatos prévios com a contratada
- Emitir Ordens de Serviço
- Ser responsável por receber e atestar notas fiscais

TORRE 7 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E GESTÃO DE PESSOAS

Resumo

Frente desenvolvida com amplo envolvimento de todas as áreas da STI, considerando o novo modelo de gestão de TI concebido ao longo das demais “Torres”.

Principais Entregas

- Revisão da Estrutura Organizacional de acordo com diretrizes estratégicas e boas práticas de mercado
- Dimensionamento da Força de Trabalho necessária ao atendimento das demandas de cada área

Dimensionamento das Equipes da STI

QUADRO

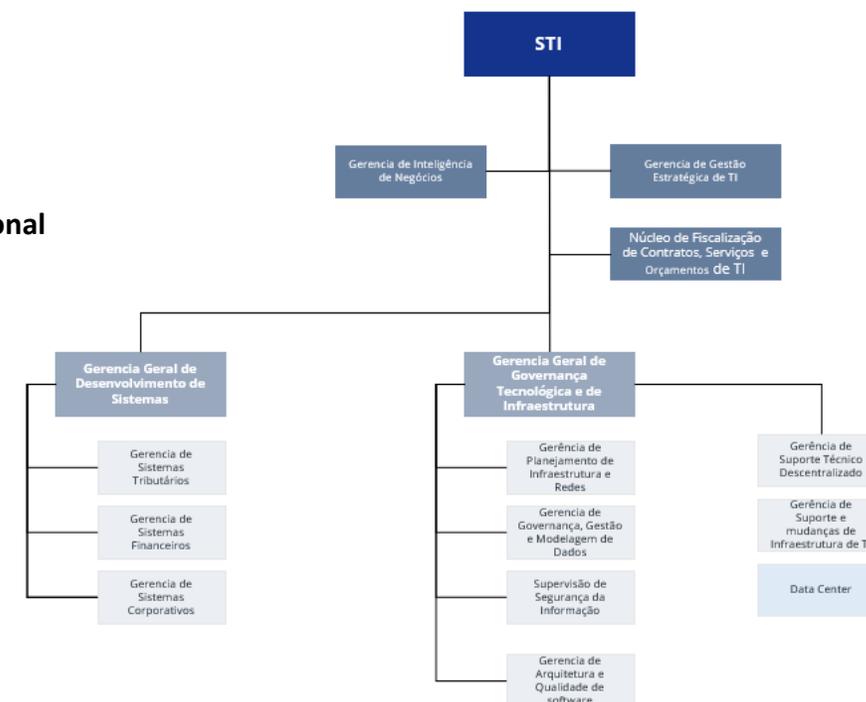
	GEQ	GCTI	SUIN	GOCT	GEPS	GESA
Quadro atual	4	5	9	62	37	109
Quadro sugerido	5	6	12	66	42	218
Saldo	+1	+1	+3	+4	+5	+109

APONTAMENTOS E CONSIDERAÇÕES

Quadro Enxuto: A STI hoje trabalha com um quadro enxuto devido a perdas de força de trabalho aos longo dos anos e a rotatividade alta dos colaboradores terceirizados. 19% do quadro de contratação previsto está pendente devido a falta de recursos e de alta demanda dos perfis dos profissionais no mercado. (dado de junho/2021)

Nível de maturidade: Perda de forças de trabalho mais experientes do quadro com entrada de perfis com um nível de maturidade menor, afetando o ritmo de execução de atividades.

Estrutura Organizacional



Modelo de Gestão de Tecnologia da Informação da SEFAZ PE



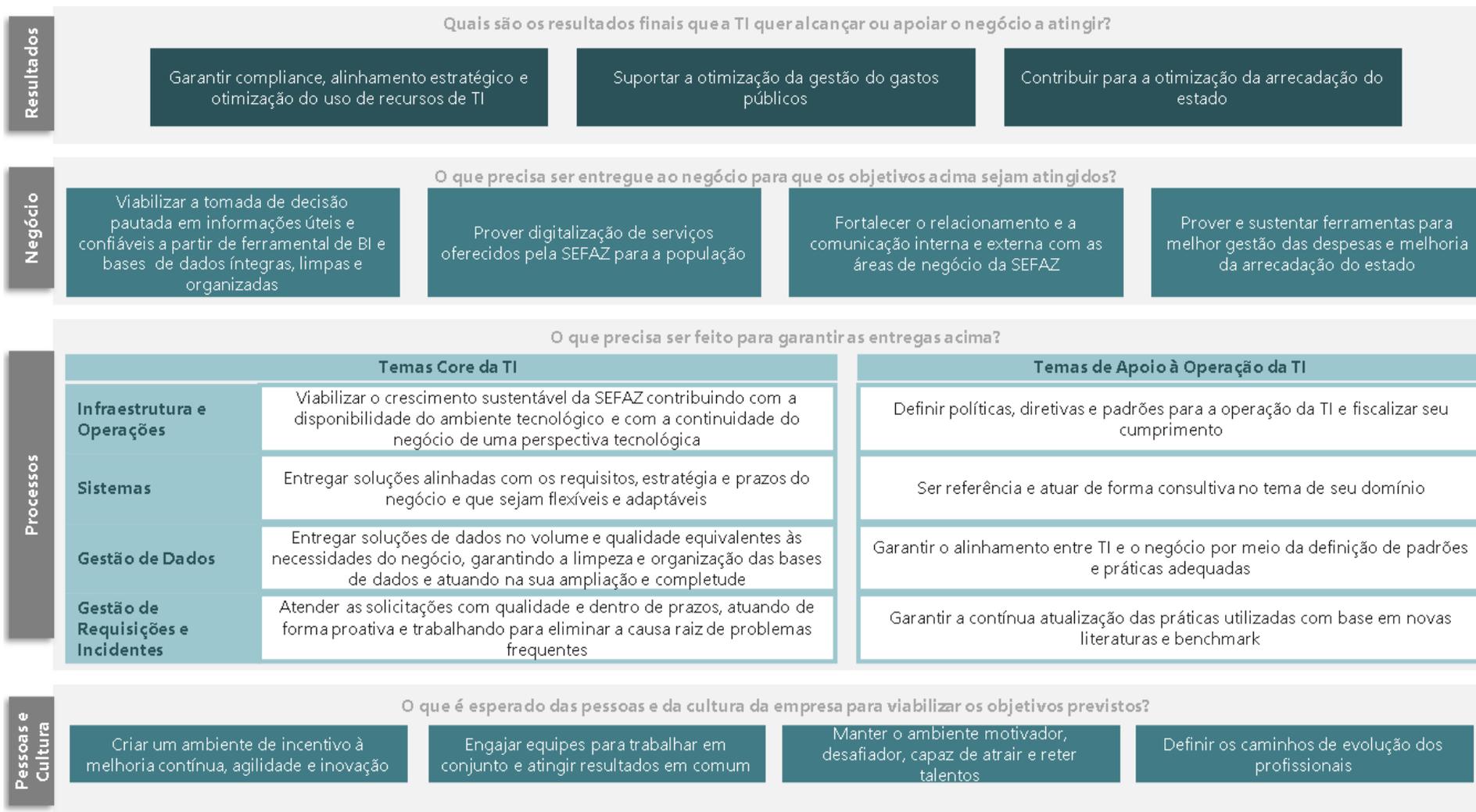


Capítulo 1

Estratégia de TI

MAPA DA ESTRATÉGIA DA STI

O Mapa Estratégico de TI tem por objetivo facilitar o entendimento da estratégia a todos os interessados, garantir coerência e colaborar com todo o processo de comunicação, divulgação e apresentação dos Objetivos Estratégicos da STI



PROCESSO ATUAL DE MEDIÇÃO E ANÁLISE DA STI

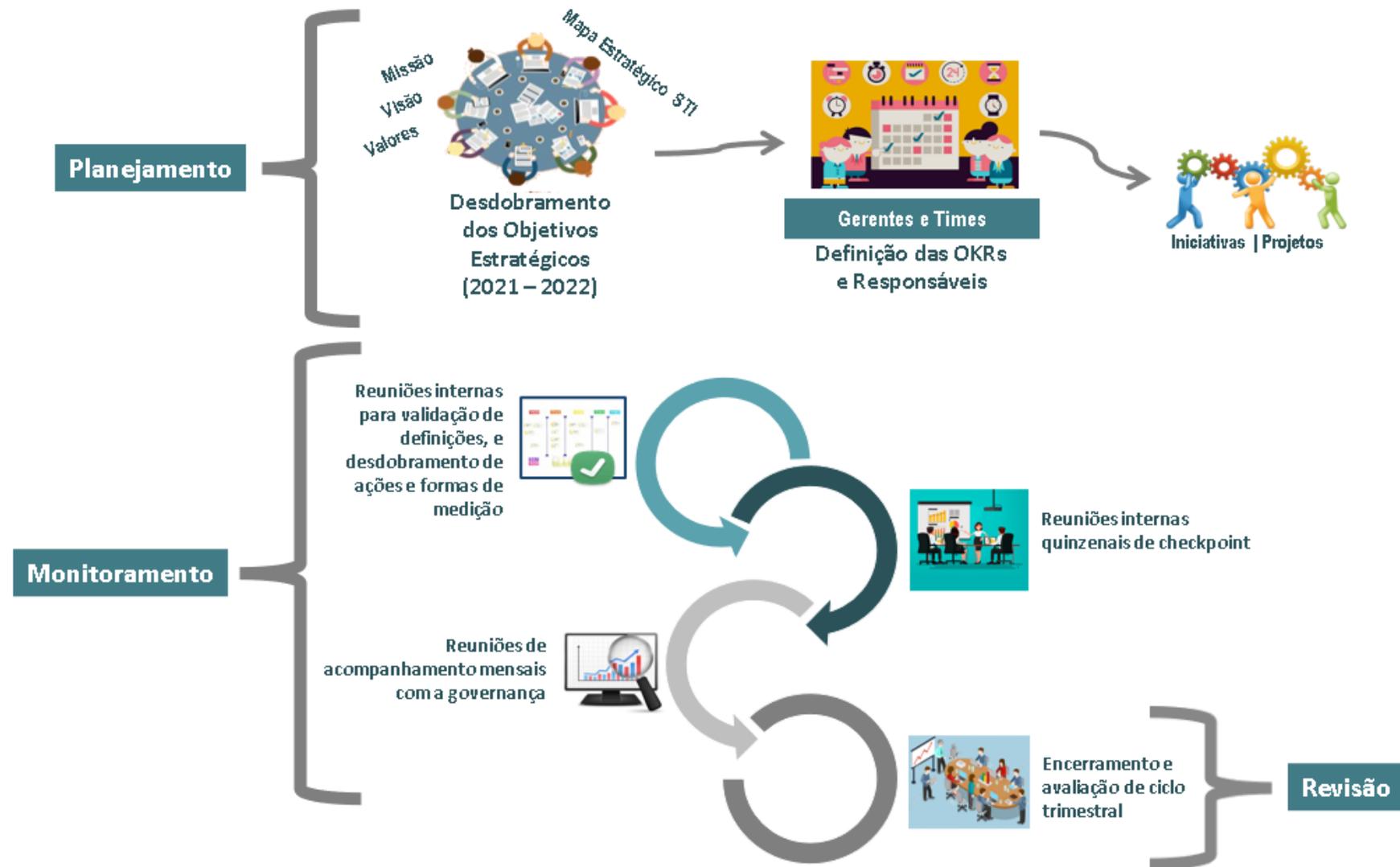
O Processo atual de Medição e Análise da STI fornece subsídios para que as gerências das áreas possam acompanhar o desempenho das metas, do trabalho efetuado e propor ações de melhoria no suporte às necessidades de informações para a gestão. Para cada processo identificado no Mapa Estratégico da STI, há um conjunto de KRs definidos para o ciclo em questão

Infraestrutura e Operações		OE1. Viabilizar o crescimento sustentável da SEFAZ contribuindo com a disponibilidade do ambiente tecnológico e com a continuidade do negócio de uma perspectiva tecnológica	
Objetivo Tático	Resultado-chave	Área Responsável	
OT1. Garantir disponibilidade dos serviços	KR1 Atender acordos firmados de disponibilidade dos serviços críticos oferecidos pela TI em 99,5%	GEPs	
OT2. Otimizar o desempenho de sistemas de forma a prover a capacidade necessária para o crescimento projetado da organização	KR2 Realizar 100% da especificação técnica para aquisição de ferramentas de escritório e correio eletrônico na nuvem	GOCT	
	KR3 Reduzir a 0 (zero) a quantidade de intervenções não planejadas para atualização de capacidade	GEPs	
Desenvolvimento de Sistemas		OE2. Entregar soluções de sistemas alinhadas com os requisitos, estratégia e prazos do negócio e que sejam flexíveis e adaptáveis	
Objetivo Tático	Resultado-chave	Área Responsável	
OT3. Viabilizar prazos estabelecidos com o negócio	KR4 Percentual maior que 90% de histórias evolutivas disponibilizadas para homologação no prazo	GESA	
	KR5 Cumprir com 90% dos prazos estipulados para os MVPs	GESA	
OT4. Gerenciar entregas alinhadas às necessidades de negócio	KR6 Ter 85% das HPs com tipo diferente de Erro por entrega em homologação (Análise qualitativa das HPs abertas por entrega)	GESA	
	KR7 Manter em 100% Histórias de Usuários (HU's) Previstas e Entregues no Trimestre	GESA	
OT5. Viabilizar prazos estabelecidos com o negócio	KR8 Aumentar a adesão às práticas da metodologia para pelo menos 95% no trimestre	GEPs	

PROCESSO ATUAL DE MEDIÇÃO E ANÁLISE DA STI

Este nível de acordo é fundamental para proporcionar clareza das expectativas e limitações dos projetos a serem desenvolvidos.

O ciclo dos OKRs é trimestral e executado conforme a imagem





Capítulo 2

Processo de Planejamento e
Gestão da Comunicação

PROCESSO DE PLANEJAMENTO

Para a criação do Portfólio de Projetos da STI, foi feita uma dinâmica com as Gerências de TI utilizando análise SWOT e identificando os gaps da STI.

A partir destas análises e dos OKRs definidos, foram levantados os projetos candidatos ao portfólio anual e os compostos pelas prioridades do Negócio (relacionados à Sistemas e Dados) foram selecionados para a etapa de priorização

INFORMAÇÕES

- Criar modelo de capacitação dinâmico para admissão de novos colaboradores a partir de Trilhas do conhecimento
- Alimentar o Portal de Sistemas e Portal de Conhecimento com materiais pertinentes para a STI e para o negócio e difundir conhecimento a todos

SERVIÇOS

- Reformular o portal da SEFAZ (site) para que possua uma visão unificada dos serviços, não restrito a serviços de sistemas.
- Elaborar procedimentos para prover atendimento de serviços de trabalho remoto (problemas com equipamentos, link de internet)

INFRAESTRUTURA

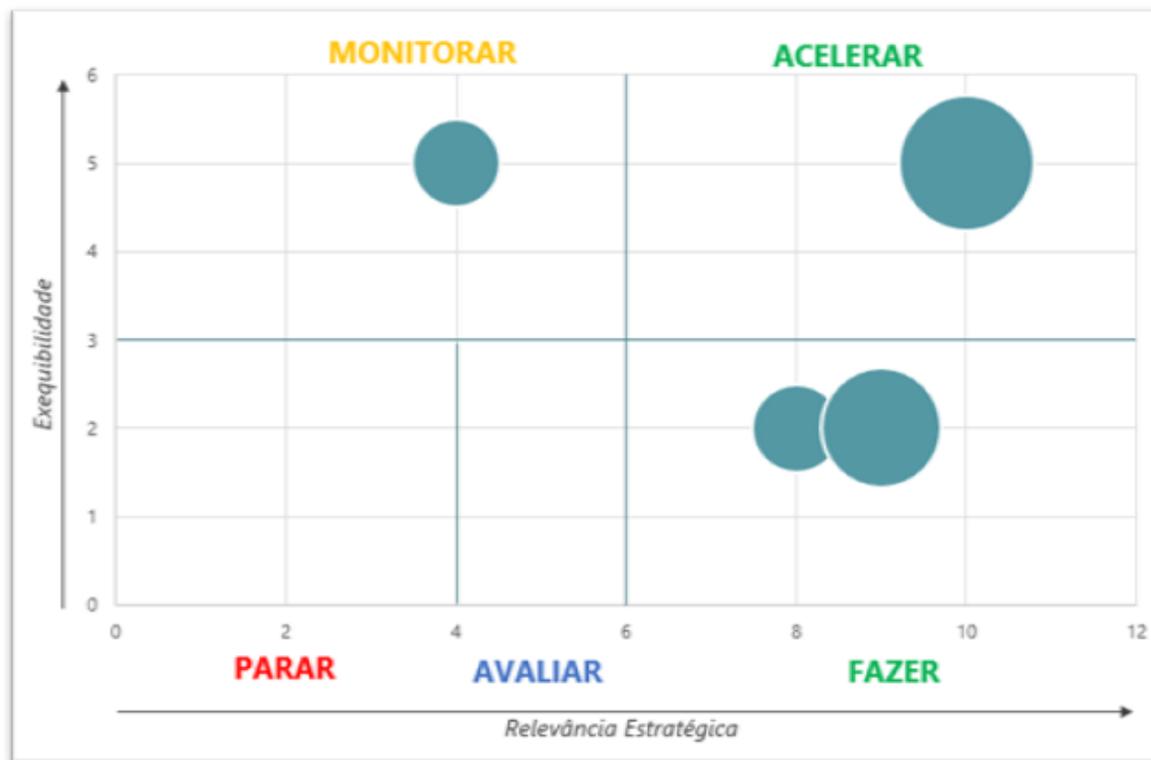
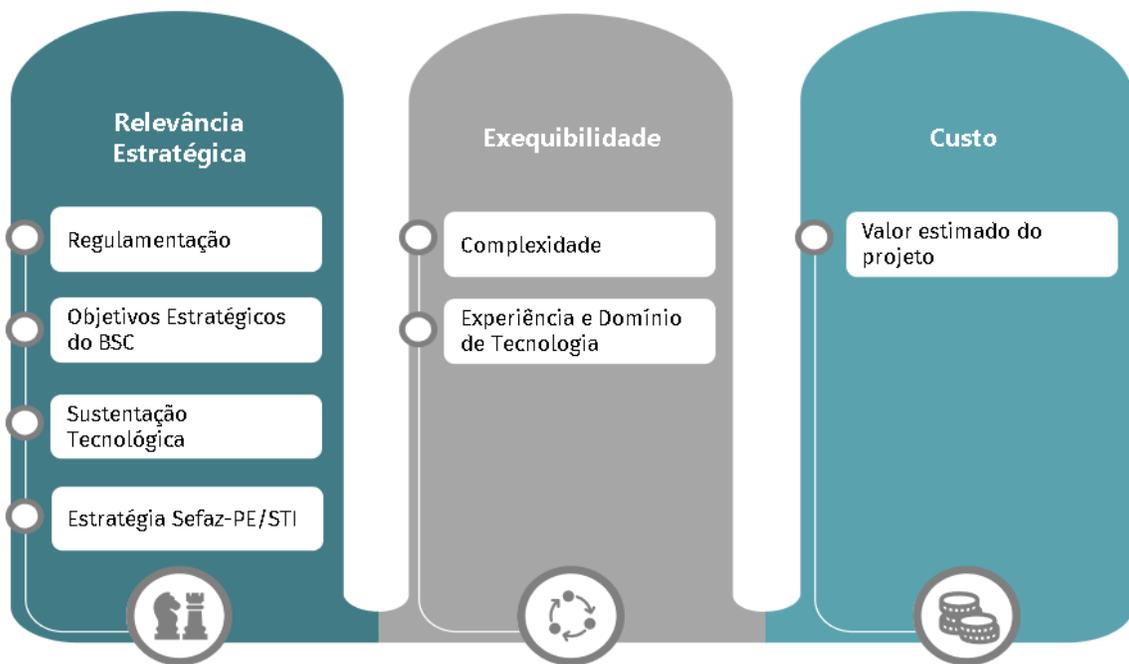
- Criar redundância de link de comunicação
- Disponibilizar site redundante para serviços críticos e criar solução de recuperação de desastres de data center
- Definir e concretizar estratégia de utilização de nuvem (migração para nuvem pública e estratégia para contingência e/ou expansão dos recursos computacionais)
- Organizar cronograma/plano para atualizações de infraestrutura

RECURSOS HUMANOS

- Realizar requalificação do FAZEFAZ para servidores de outros órgãos alocados na SEFAZ
- Reavaliar os critérios de contratação de pessoal
- Criar a cultura de feedback (comportamental e das entregas) nas equipes através de métodos ágeis para toda a STI
- Elaborar política de trabalho remoto e realizar acompanhamento do desempenho dos profissionais

PROCESSO ATUAL DE MEDIÇÃO E ANÁLISE DA STI

Como forma de priorizar os projetos do portfólio de projetos estratégicos da STI, em 2021, foram criados critérios de seleção



GESTÃO DE COMUNICAÇÃO

Foi criado um documento de modelo de matriz de comunicação da STI com as principais comunicações da área separadas por temas e sugestões para na implantação de práticas

ELO GROUP

MODELO DE MATRIZ DE COMUNICAÇÃO

Apresentação

Este material compõe artefatos de apoio viabilizadores das atividades sugeridas no Plano de Evolução da Torre 1 de Gestão Estratégica da TI do projeto de Revisão do Modelo de Gestão de TI da SEFAZ - PE.

Objetivos

O documento tem como objetivo apresentar um modelo de matriz de comunicação para auxílio nas práticas sugeridas pela consultoria para melhoria do processo de gestão do relacionamento e comunicação da TI.

Navegação

MATRIZ DE COMUNICAÇÃO

RECOMENDAÇÕES PARA GESTÃO DO PROCESSO

TORRES DO PROJETO

MAR 2021

MATRIZ DE COMUNICAÇÃO DA STI

A tabela abaixo serve como modelo para a criação de uma Matriz de Comunicação da TI. Este documento pode servir como artefato na formalização do processo de comunicação. A formalização do processo facilita na definição de papéis e responsabilidades, definição de métodos e melhor direcionamento aos colaboradores para a correta execução das comunicações. Além disso, é importante que haja uma gestão desse relacionamento, para garantir que o processo está sendo executado da maneira definida e formalizada, conforme sugerido na aba de Recomendações.

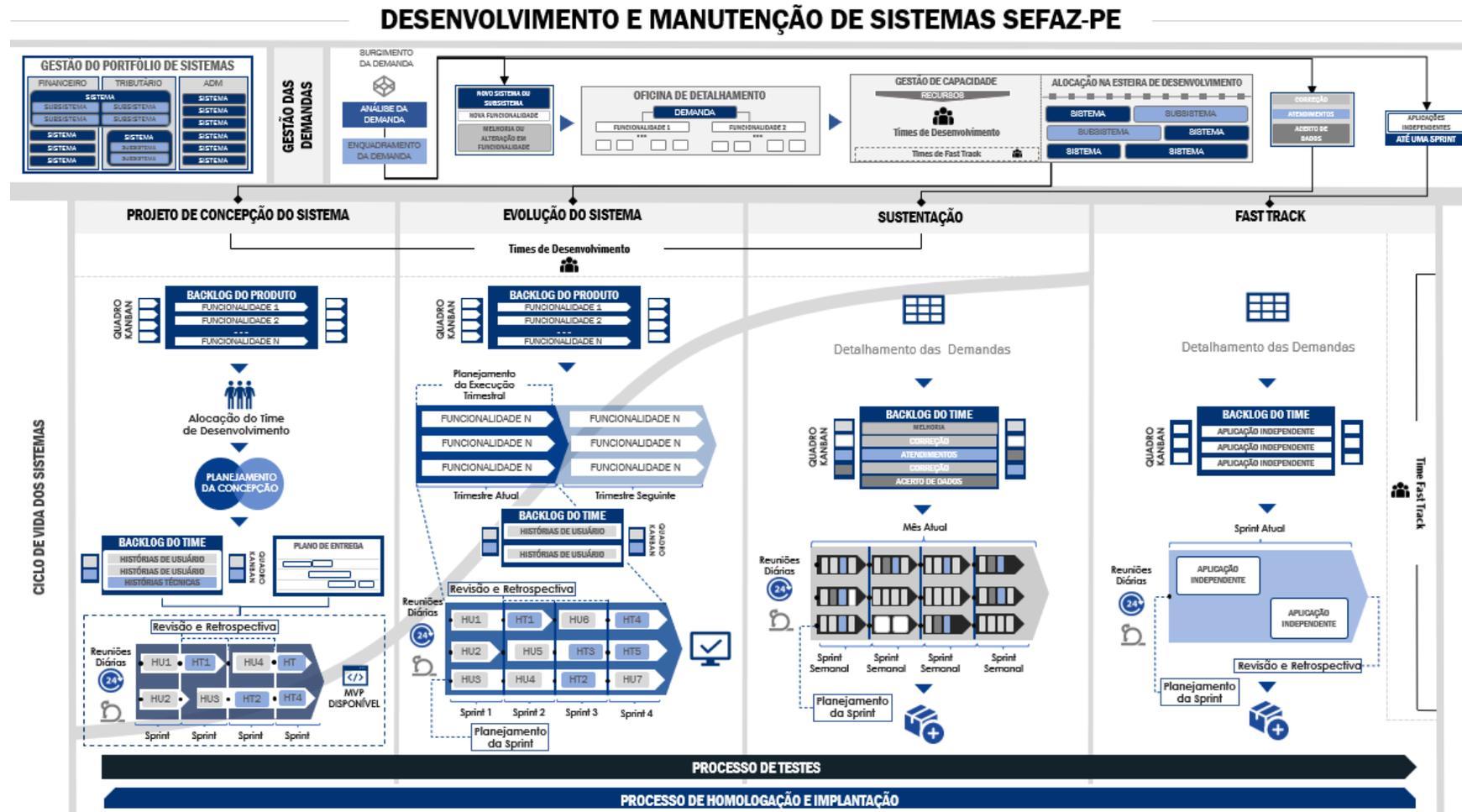
	Tema relacionado	Tipo de Comunicação	Objetivo	Quem comunica	Quem deve comunicar	Quando comunicar	Com quem se comunicar	Canal de comunicação
Gestão Estratégica	Definição de OKRs da TI	Ítem	<ul style="list-style-type: none"> Fazer reunião para definição dos OKRs do próximo ciclo com os gerentes da STI. Realizar alinhamento interno das equipes com vistas de discussão para a apresentação as definições realizadas. Comunicar a todos da área sobre as definições e respectivos prazos, responsabilidades e ações definidas. 	OKRs definidos	Responsável pelo processo de gestão estratégica e responsável por equipe da STI	Início do ciclo de OKRs	Todos os colaboradores da STI	<ul style="list-style-type: none"> E-mail Departamental (EPD) Portal do Conhecimento Tabuleiros localizados na área física da STI Internalmente da STI
	Acompanhamento de OKRs	Ítem	<ul style="list-style-type: none"> Fazer reunião de trabalho para acompanhamento do status das atividades para o alcance dos OKRs definidos entre as equipes. Fazer reuniões para acompanhamento do andamento dos indicadores com gerentes da STI. Realizar atualização dos indicadores em ferramenta de gestão. 	Status dos OKRs atualizados	Responsável pelo processo de gestão estratégica e responsável por equipe da STI	Mensalmente	Todos os colaboradores da STI gerentes de cada equipe	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões de acompanhamento das atividades dos OKRs Ferramenta de gestão de OKRs
	Finalização de ciclo de OKRs	Ítem	<ul style="list-style-type: none"> Fazer reunião de trabalho com vistas de discussão para retrospectiva de ciclo de OKRs e para avaliação dos resultados finais e consideração das lições aprendidas para o ciclo seguinte entre as equipes e entre os gerentes de cada equipe. Calcular Ombre e finalização de ciclo em ferramenta da STI 	Resultados de ciclo de OKRs finalizados e lições aprendidas	Responsável pelo processo de gestão estratégica e responsável por equipe da STI	Final do ciclo de OKRs	Todos os colaboradores da STI gerentes de cada equipe	<ul style="list-style-type: none"> Reunião de finalização de ciclo de OKRs Internalmente da STI
Gestão Estratégica	Definição de PDI e PDI	Ítem	<ul style="list-style-type: none"> Fazer reunião para definição da PDI e PDI com os gerentes da STI. Realizar alinhamento interno das equipes com vistas de discussão para a apresentação as definições realizadas. Comunicar a todos da área sobre as definições e respectivos prazos, responsabilidades e ações definidas. Realizar comunicação completa no portal do conhecimento e comunicação realizada por e-mail. 	PE e PDI definidos	Responsável pelo processo de gestão estratégica	Início do ciclo de elaboração dos documentos PE e PDI, com revisões anuais	Todos os colaboradores da STI	<ul style="list-style-type: none"> E-mail Departamental (EPD) Portal do Conhecimento Tabuleiros localizados na área física da STI Internalmente da STI
	Finalização de projetos em andamento	Ítem	<ul style="list-style-type: none"> Fazer comunicação dos projetos em andamento definidos em PE e PDI e que foram finalizados, com breve resumo dos objetivos e conclusões. Disponibilizar breves resumos dos projetos finalizados para todos os colaboradores no portal do conhecimento. 	Projetos estratégicos concluídos	Responsável pelo processo de gestão estratégica	Final de um projeto estratégico	Todos os colaboradores da STI	<ul style="list-style-type: none"> E-mail Departamental da equipe responsável pelo projeto Portal do Conhecimento Internalmente da STI
	Gestão de portfólio de projetos	Ítem	<ul style="list-style-type: none"> Fazer reunião de gestão do portfólio de projetos de TI com todos as lideranças da área. Realizar atualização de status e detalhamento dos projetos constantemente na ferramenta de gestão de projetos utilizada na SEFAZ pelos responsáveis de cada área. 	Portfólio de projetos atualizado	Responsável pelo processo de gestão estratégica e responsável por cada projeto estratégico	Trimestralmente (Anexo às reuniões de finalização do ciclo de OKRs)	Todos os colaboradores da STI gerentes de cada equipe	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões de acompanhamento do portfólio de projetos Ferramenta de gestão de projetos Tabuleiros localizados na área física da STI
	Mapa estratégico da TI	Ítem	<ul style="list-style-type: none"> Atualizar mapa estratégico da TI a cada ciclo de 4 anos. Realizar reuniões mensais para garantir que os objetivos definidos devem ser mantidos. Agendar atualizações, enviar o mapa para todos a STI disponibilizar no portal do conhecimento. 	Mapa estratégico de TI atualizado	Responsável pelo processo de gestão estratégica	Análise do mapa estratégico no quadrimo e revisões anuais	Todos os colaboradores da STI	<ul style="list-style-type: none"> E-mail Departamental (EPD) Portal do Conhecimento Tabuleiros localizados na área física da STI Internalmente da STI
	Atendimento das entregas	Ítem	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar status das entregas planejadas e em andamento 	Status das entregas	GESA - Business Partner do time de desenvolvimento do produto	Semanalmente	<ul style="list-style-type: none"> Responsável pelo Produto (EPS ou DSPT) ou Área de Negócio Equilíbrio da STI em relação de desenvolvimento e Gerente da GESA responsável 	E-mail Departamental (GESA) Reunião com o Time de Desenvolvimento

A black and white photograph of a historic street. The street is paved with cobblestones and lined with ornate, multi-story buildings. Several tall palm trees are visible on the left side. In the distance, a building with a prominent dome is visible. The sky is overcast. A blue overlay covers the bottom left portion of the image, containing the chapter title and subtitle.

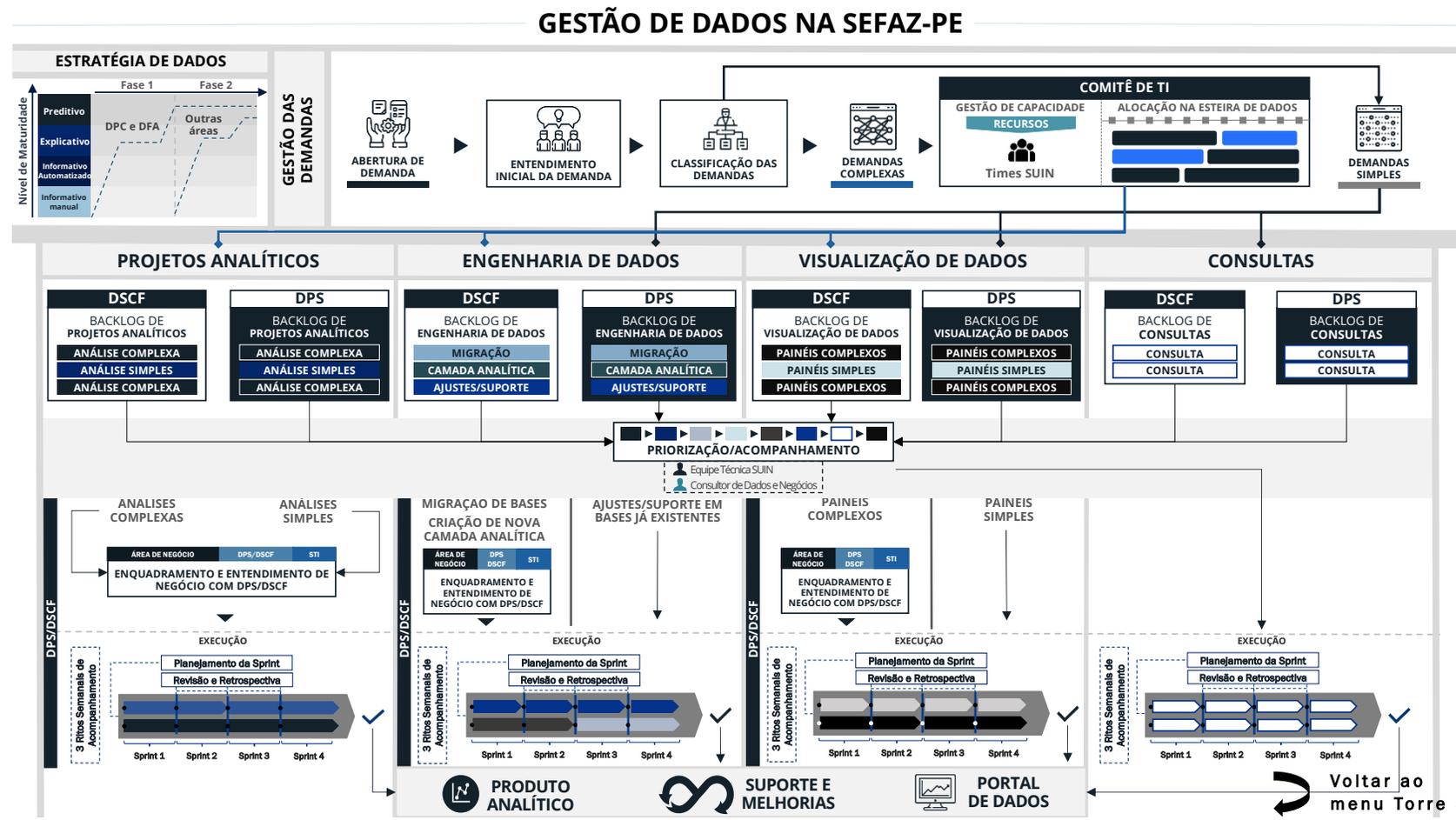
Capítulo 3

Modelos de Delivery de Sistemas e
Gestão de Dados

O novo modelo de desenvolvimento e manutenção de sistemas foi desenvolvido, principalmente, com base nos conceitos gestão de produtos e desenvolvimento ágil, priorizando maior proximidade entre o time técnico e áreas de negócio



Para a organização dos times e gestão das demandas de gestão de dados o modelo foi concebido com 2 blocos principais: Gestão de demandas e as Esteiras de Execução



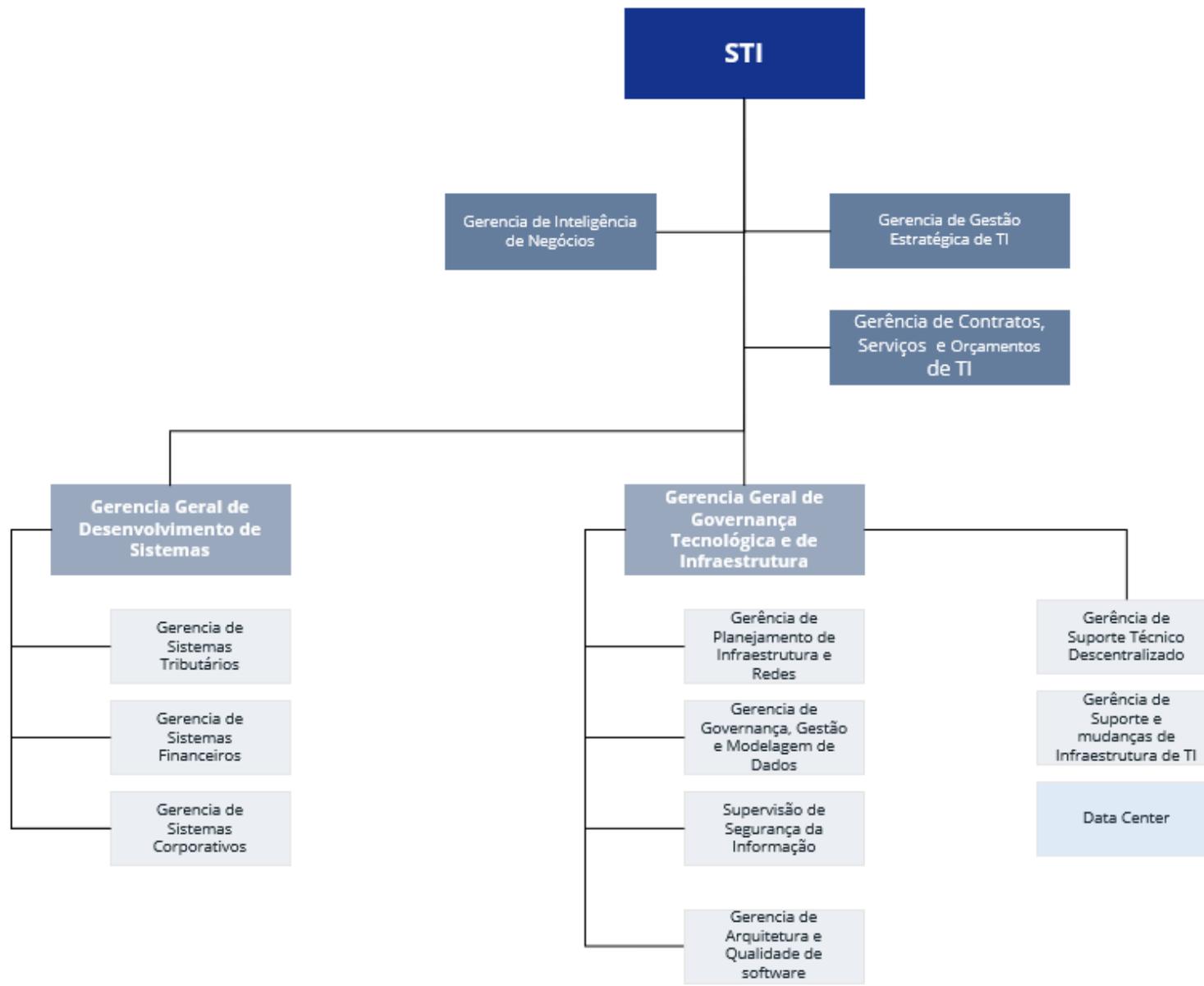
A black and white photograph of a historic street. The street is paved with cobblestones and lined with ornate, multi-story buildings. On the left, there are several tall palm trees. In the distance, a building with a prominent dome is visible. The sky is overcast. The image is partially overlaid by a blue graphic element on the left side.

Capítulo 4

Estrutura Organizacional e
Governança

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

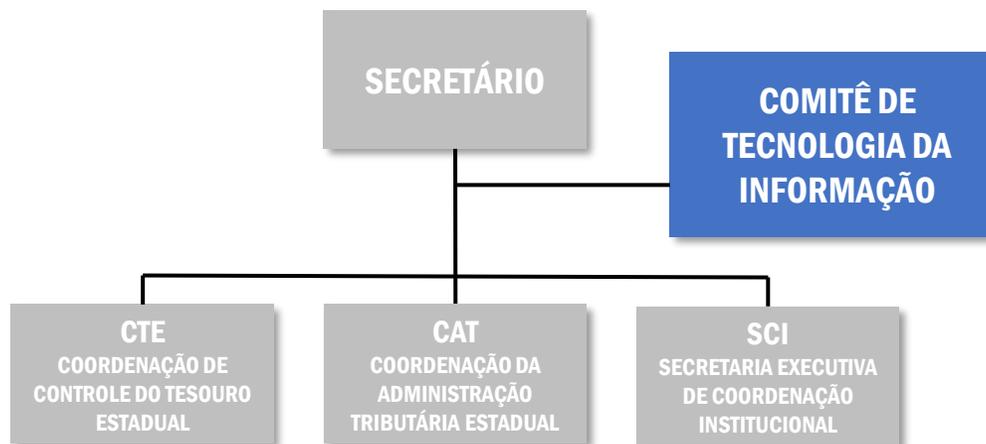
A Sefaz-PE atua em TI de forma centralizada através da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI). As atividades de TI são realizadas predominantemente com quadro de funcionários da Agência Estadual de Tecnologia da Informação (ATI) e contratos de terceirizados, podendo ter a participação de alguns funcionários da própria Sefaz



GOVERNANÇA DE TI

A Governança de TI da Sefaz-PE tem no Comitê de TI sua mais alta instância decisória. Cabe a este Comitê, presidido pelo Secretário da Fazenda e coordenado pela Superintendência de Tecnologia, com participação fixa das áreas

O Comitê de TI tem rito mensal e tem como principais competências analisar e direcionar os principais investimentos e esforços em projetos, produtos e infraestrutura de tecnologia da informação, definir prioridades no portfólio de desenvolvimento de sistemas e subsistemas, definir prioridades na formulação e execução dos projetos



Responsável pela tomada de decisão

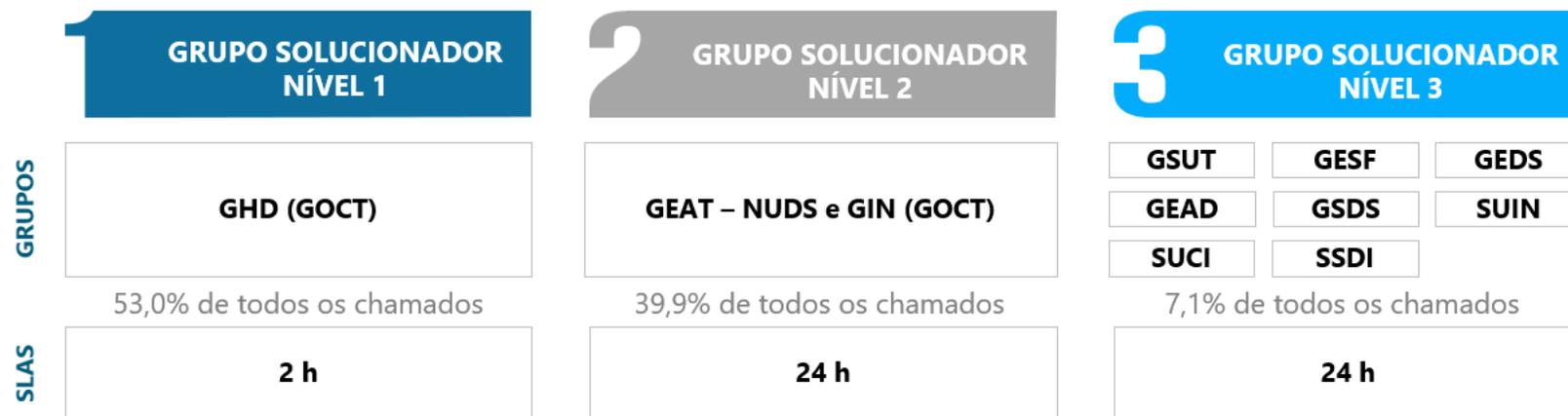
Presidido pelo Sec. de Fazenda e Coordenado pela STI

PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS

- I. **Analisar e direcionar os principais investimentos e esforços** em projetos, produtos e infraestrutura de tecnologia da informação
- II. **Definir prioridades no portfólio de desenvolvimento de sistemas e subsistemas**
- III. **Definir prioridades na formulação e execução dos projetos e demandas relacionados a Dados**
- IV. **Acompanhar andamento e dar direcionamento de soluções** para os principais projetos da área de tecnologia da informação

GESTÃO DE INCIDENTES

A Sefaz-PE atua em TI de forma centralizada através da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI). As atividades de TI são realizadas predominantemente com quadro de funcionários da Agência Estadual de Tecnologia da Informação (ATI) e contratos de terceirizados, podendo ter a participação de alguns funcionários da própria Sefaz



NÍVEL 3-GERENCIADO

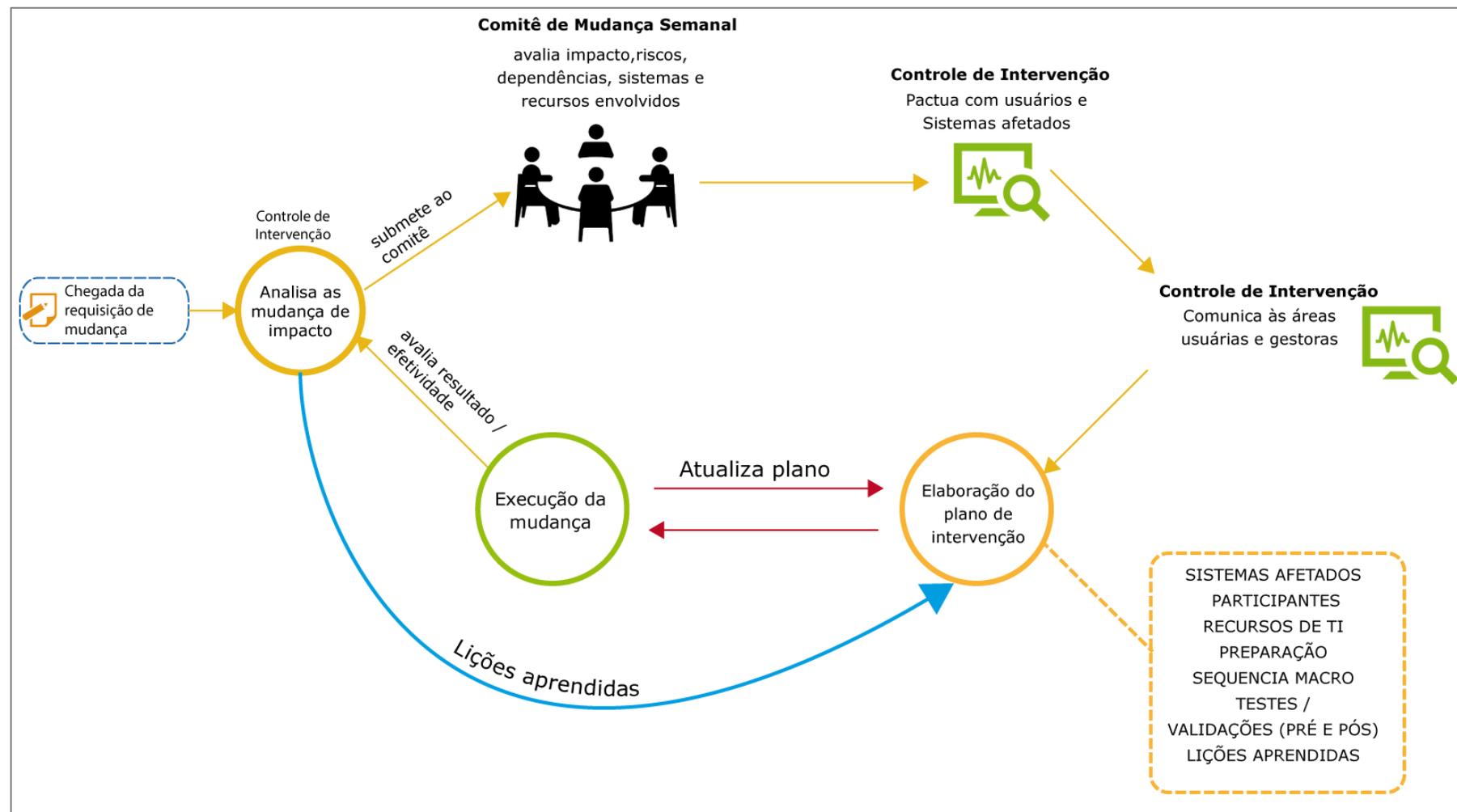
- **Indicadores de gestão** estabelecidos
- **Processo e rotinas** de gestão estabelecidos
- **Otimização da área** por meio da melhoria contínua (redução do esforço e lead time + aumento da qualidade dos serviços)

- **Dashboard de indicadores automatizado** e centralizado
- Sistemas utilizados pela área devidamente **integrados**, eliminando planilhas e controles paralelos
- **Implantação das oportunidades de automação** identificadas nos processos de atendimento

- **Cadências / cerimônia** para gestão e atendimento das demandas estabelecidas (ex.: cadências Scrum ou Lean)
- **Empoderamento das equipes** como donos dos processos

GESTÃO DE MUDANÇAS

Toda mudança, seja de TI ou não, que possa afetar a entrega de serviços internos ou aos contribuintes, após avaliação da gestão de mudanças, é submetida a um comitê de mudança formado pelos líderes das áreas da STI



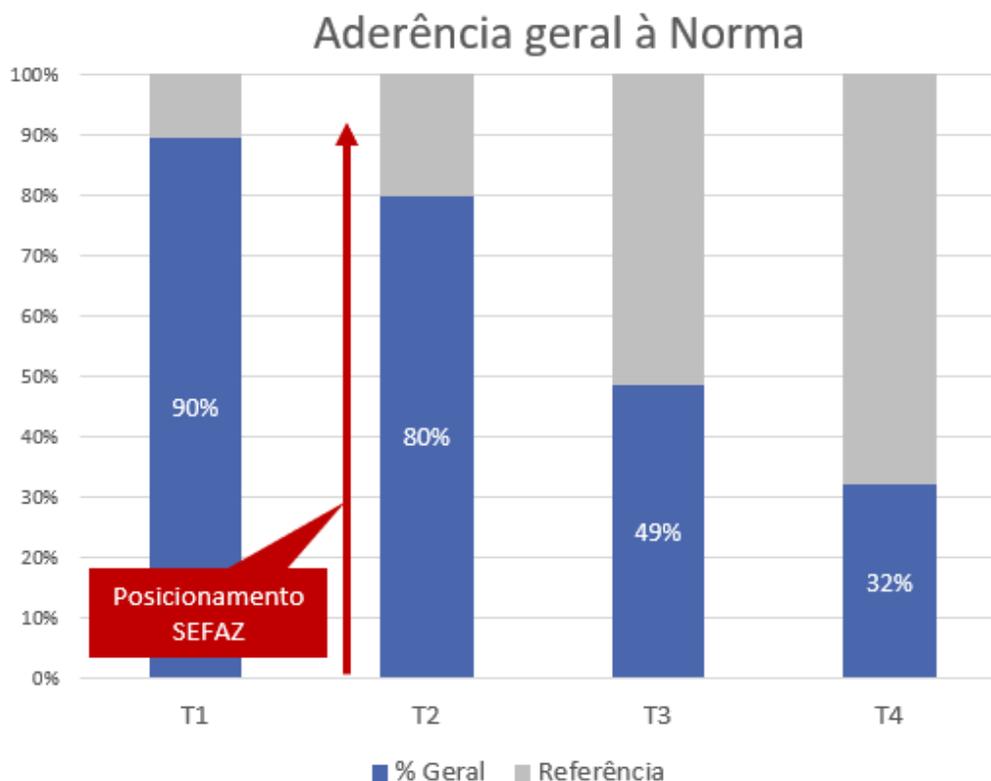
A black and white photograph of a historic street scene. The street is paved with cobblestones and lined with ornate, multi-story buildings. Several tall palm trees are visible on the left side. In the distance, a building with a prominent dome is visible. The sky is overcast. A blue overlay covers the bottom left portion of the image, containing the chapter title and subtitle.

Capítulo 5

Arquitetura Tecnológica e de
Sistemas

considerou-se 85% de atingimento do nível para a classificação em cada um dos temas. Entende-se, por benchmark de mercado que o nível 2 para Data Centers próprios é um nível estável. Para níveis 3, normalmente empresas que são provedores deste serviço que busca este atingimento. Para nível 4, não encontrou-se ainda benchmark no Brasil.

• Segundo à Norma ANSI/TIA-942



Telecom

10 Requisitos Avaliados
T2 – Classificação
90% Conformidade em T2



Arquitetura

76 Requisitos Avaliados
T1- Classificação
87% Conformidade em T1



Elétrica

41 Requisitos Avaliados
T0- Classificação
83% Conformidade em T1



Mecânica

20 Requisitos Avaliados
T2- Classificação
85% Conformidade

considerou-se 85% de atingimento do nível para a classificação em cada um dos temas. Entende-se, por benchmark de mercado que o nível 2 para Data Centers próprios é um nível estável. Para níveis 3, normalmente empresas que são provedores deste serviço que busca este atingimento. Para nível 4, não encontrou-se ainda benchmark no Brasil.

Gestão da Disponibilidade

Estabelecer e formalizar níveis de disponibilidade do Data Center, desenvolver e acompanhar indicadores como Tempo Médio entre Falhas - MTBF e Tempo Médio para Restaurar o Serviço - MTTR dos componentes do Data Center.

Gestão da Capacidade e Desempenho

Estabelecer um plano de capacidade do Data Center a fim de atender ao crescimento do negócio no tempo esperado, de maneira econômica, alcançando o desempenho acordado e esperado. Deve avaliar não só o desempenho e capacidade do serviço, como também dos recursos de suporte e da infraestrutura. Métricas específicas para capacidade e desempenho dependem da tecnologia e da natureza comercial do serviço ou item de configuração.

Monitoramento

Analisar os componentes de serviço, registrar e relatar mudanças de estado identificadas como eventos, sejam de infraestrutura, serviços, processos de negócios e eventos de segurança da informação relativos à operação do Data Center e gerenciar eventos ao longo de todo o ciclo de vida. Deve-se realizar o registro e a gestão dos eventos, analisando a importância e definindo a ação de controle correta para gerenciá-los.

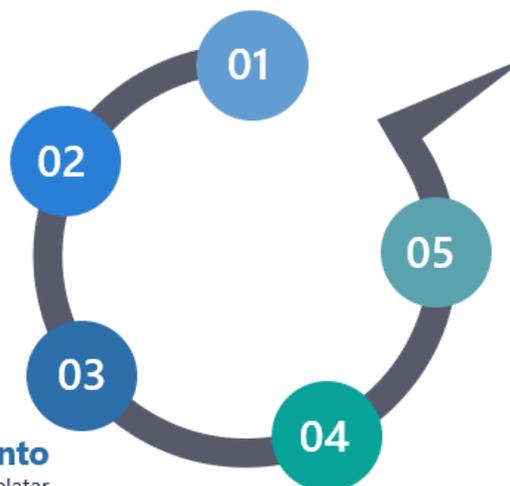
Manutenção

Estabelecer um plano de manutenção dos equipamentos e caminhos críticos do sistema de operação do Data Center, com critérios bem definidos e cronograma de manutenção. Registrar a realização da manutenção.

Gestão de Continuidade

Deve-se estruturar um plano de continuidade de forma a garantir o desempenho de um serviço em um nível suficiente em caso de desastre. Busca-se a construção de resiliência organizacional com a capacidade de produzir uma resposta eficaz que proteja os interesses dos principais stakeholders e a reputação da organização, sua marca e atividades criadoras de valor. Assegura que, em caso de desastre ou crise, a tecnologia e os serviços de informação necessários possam ser retomados dentro dos prazos de negócio necessários e acordados.

Recomendações de práticas
para o Data Center



Obrigada

Danielle Campello
Superintendente de TI
danielle.campello@sefaz.pe.gov.br

 Superintendência
de Tecnologia
da Informação

SECRETARIA DA FAZENDA

 GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco