

# PDTI

Plano Diretor de Tecnologia da Informação

2021

2022



**ALEGO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA  
DO ESTADO DE GOIÁS  
A CASA É SUA

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI

# **PDTI - Plano Diretor De Tecnologia da Informação**

**2021-2022**

**2021-2022**

**DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI**

**Diretor de Tecnologia da Informação**

Fagner dos Santos Gonçalves

**Assessoria Adjunta de Gerenciamento de Projetos**

Adaildo Soares do Vale

**Assessoria Adjunta de Desenvolvimento de Sistemas**

Luciano Ferreira Brunes

**Assessoria Adjunta de Infraestrutura**

Alexandre Alves Borges Pinto

**Administração de Dados**

Wagner Caixeta Rodrigues

**Segurança da Informação**

Leandro Miranda Ala

**Telecomunicações**

Diego Mendes

**Suporte ao Usuário**

Renis Rangel Cavalcante Faleiros

**Web Design**

Alessandro de Andrade Guarita

## Sumário

1. Introdução .....	8
2. Metodologia Aplicada .....	9
3. Estrutura Organizacional da Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI.....	9
3.1. ASSESSORIA ADJUNTA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.....	10
3.1.1. Seção de Administração de Dados .....	10
3.1.2. Seção de Web Design .....	10
3.1.3. Equipe de Qualidade de Software .....	11
3.2. ASSESSORIA ADJUNTA DE INFRAESTRUTURA .....	11
3.2.1. Seção de Segurança da Informação .....	12
3.2.2. Seção de Suporte ao Usuário.....	12
3.2.3. Seção de Telecomunicações.....	13
3.3. ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS.....	13
4. Recursos Humanos de TI.....	13
5. Metodologia para Análise de Ambiente.....	14
6. Referencial Estratégico da DTI.....	16
7. Mapa Estratégico.....	17
8. Objetivos Estratégicos.....	18
8.1. Clientes.....	18
8.1.1. Melhorar a Experiência e Satisfação dos Clientes com os Serviços de TI .....	18
8.2. Processos Internos .....	19
8.2.1. Aprimorar a elaboração de manuais e base de conhecimento.....	19
8.2.2. Aprimorar a definição dos escopos de trabalho .....	19
8.2.3. Aprimorar a Gestão da Comunicação e Transferência de Informações .....	19
8.2.4. Aprimorar o Processo de Integração de Novos Servidores.....	20

8.2.5.	Implantar a Política de Segurança da Informação e Política de Proteção de Dados.	20
8.2.6.	Implantar a Metodologia de Gerenciamento de Projetos.....	21
8.3.	Ações de Sustentação.....	21
8.3.1.	Aprimorar a Gestão de Pessoas .....	21
8.3.2.	Implantar processo de Gestão de Indicadores com melhoria contínua.....	22
8.3.3.	Aprimorar e manter atualizado o plano anual de aquisições da DTI.....	22
9.	Gestão da Implementação.....	22
10.	Plano Orçamentário do PDTI.....	23
11.	Plano de Gestão de Riscos .....	26
12.	Fatores Críticos de Sucesso .....	29
13.	Considerações Finais .....	29
14.	Glossário e Conceitos .....	30



## Lista de Ilustrações

Figura 1 - Estrutura Organizacional da Diretoria de Tecnologia da Informação .....	9
Figura 2 - Estrutura Organizacional da Ass. Adj. de Desenvolvimento de Sistemas .....	10
Figura 3 - Estrutura Organizacional da Ass. Adj. de Infraestrutura .....	12
Figura 4 - Mapa Estratégico da DTI .....	17

## Lista de Tabelas

Tabela 1 - Recursos Humanos de TI.....	14
Tabela 2 - Matriz de Swot.....	16
Tabela 3 - Plano Orçamentário da DTI.....	24
Tabela 4 - Entregas previstas para 2021 e 2022 .....	26
Tabela 5 - Critérios Utilizados para Classificação da Probabilidade.....	26
Tabela 6 - Critérios para Classificação do Impacto do Risco .....	27
Tabela 7 – Matriz de Riscos .....	27
Tabela 8 - Ações para Mitigação dos Riscos .....	28

## **Acrônimos e Abreviaturas**

PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação

TI – Tecnologia da Informação

DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação

ALEGO – Assembleia Legislativa do Estado de Goiás

AAI – Assessoria Adjunta de Infraestrutura

SSU – Seção de Suporte ao Usuário

SSI – Seção de Segurança da Informação

POSIC – Política de Segurança da Informação e Comunicações

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

AAGP – Assessoria Adjunta de Gerenciamento de Projetos

## 1. Introdução

A Tecnologia da Informação assumiu nos últimos anos um papel imprescindível no contexto das Organizações Públicas Brasileiras. O foco principal da TI é a efetiva utilização da informação como suporte às práticas organizacionais. Além disso, a TI tem transversalidade sobre vários eixos da organização, tangenciando suas áreas negociais. É a TI que apoia as organizações a atenderem as exigências por agilidade, flexibilidade, efetividade e inovação. Nesse contexto, na busca por uma Administração Pública que prime pela melhor gestão dos recursos e maior qualidade na prestação de serviços aos cidadãos, torna-se essencial a realização de um bom planejamento de TI que viabilize e potencialize a melhoria contínua da performance organizacional.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação, PDTI, é o instrumento utilizado para avaliar a situação atual e a desejada da gestão de Tecnologia da Informação, tendo por base os objetivos estratégicos da organização. Esse alinhamento é de suma importância para direcionar os investimentos e aquisições de bens e serviços de tecnologia de forma a maximizar o cumprimento de seus objetivos estratégicos. Este PDTI identifica as necessidades de serviços de tecnologia e apresenta a infraestrutura, a contratação de serviços de terceiros, a organização e o pessoal de TI necessários para o atendimento dessas demandas.

O planejamento estratégico em TI é um processo gerencial que considera as condições internas e externas às organizações e suas evoluções esperadas. Ele pode ser utilizado para facilitar a tomada de decisão da organização no que tange à tecnologia. É a partir do planejamento estratégico em TI que são alinhados, com toda a equipe, os objetivos de negócio com os recursos de tecnologia, identificando-se as oportunidades de melhoria a partir de novas ações. Ao planejar estrategicamente a TI conseguimos ir além de apoiar as necessidades dos usuários: ela passa a ter a infraestrutura tecnológica como uma aliada para criar soluções e tornar o negócio ainda mais competitivo.

Neste Plano Diretor está apresentada a estratégia de TI e seu alinhamento com o Planejamento Estratégico da DTI da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás, tendo como finalidade orientar o planejamento e o monitoramento dos objetivos estratégicos de TI e de suas respectivas metas, de maneira a consolidar a importância estratégica da área de TI e garantir seu alinhamento e contribuição às áreas finalísticas da Instituição.



O PDTI tem validade até 2022, em alinhamento com o período de vigência e eleições para a Presidência e Mesa diretora da ALEGO. Entretanto, o documento poderá ser revisado sempre que necessário, desde que seja aprovado pela DTI.

## 2. Metodologia Aplicada

A metodologia utilizada no processo de elaboração deste PDTI foi escolhida com base em 03 (três) fases principais: Preparação, Diagnóstico e Planejamento. Na fase de preparação estão incluídas atividades necessárias para a criação do Plano de Trabalho. Após a aprovação do plano de trabalho, inicia-se a fase de diagnósticos, durante a qual será identificada a situação atual da TI da entidade e todas as necessidades ou demandas que precisam ser atendidas. A partir do diagnóstico, segue-se para a fase de Planejamento. Para cada necessidade é estipulada sua prioridade e uma ou mais metas e ações para o seu atendimento. Estas ações envolvem a contratação de serviços e a aquisição de equipamentos, inclusive recursos humanos, para o seu desenvolvimento.

## 3. Estrutura Organizacional da Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI

A DTI é responsável por manter toda a parte de infraestrutura tecnológica e desenvolver os sistemas utilizados na Casa.

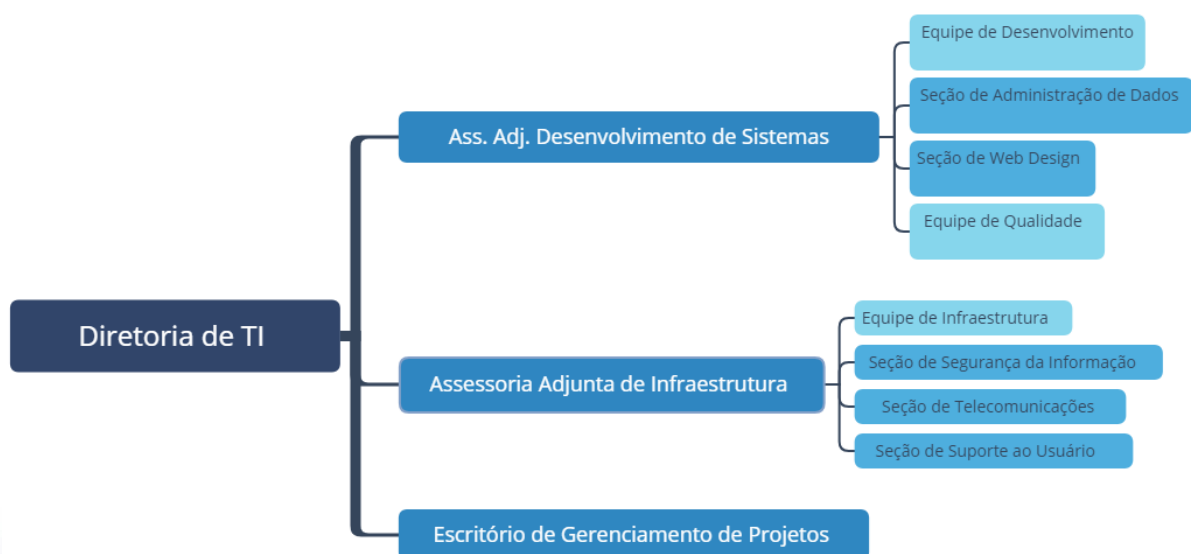


Figura 1 - Estrutura Organizacional da Diretoria de Tecnologia da Informação

### 3.1. ASSESSORIA ADJUNTA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.

É responsável pelo desenvolvimento e manutenção dos sistemas a serem utilizados na Casa. Atualmente, todos os sistemas existentes foram desenvolvidos na linguagem Ruby, utilizando os frameworks Rails e AngularJS. Para o controle de versão do código dos sistemas é utilizado o Git. Ela é estruturada da seguinte forma:



Figura 2 - Estrutura Organizacional da Ass. Adj. de Desenvolvimento de Sistemas

#### 3.1.1. Seção de Administração de Dados

É responsável pelo backup de dados de todos os sistemas, arquivos de compartilhamentos de rede, configuração de servidores e registro de acesso aos sistemas; implantação e administração de Sistema Gerenciador de Banco de Dados (PostgreSql) que dá suporte à guarda de todos os dados dos sistemas; instalação, configuração e atualização dos sistemas desenvolvidos pela Casa; implantação e administração de ferramentas de apoio ao desenvolvimento de sistemas, tais como ferramentas de versionamento de código, de gerenciamento de projetos e ambiente de desenvolvimento; participação direta no desenvolvimento de aplicações no que tange à modelagem de dados, armazenamento de arquivos, arquitetura e comunicação entre sistemas por meio de APIs e apoio à resolução de problemas de naturezas diversas quando relacionadas aos sistemas desenvolvidos pela Casa. As atividades da Seção de Administração de dados têm objetivo principal de manter os dados gerados na Assembleia Legislativa, zelando pela sua segurança e qualidade.

#### 3.1.2. Seção de Web Design

É responsável pela criação, desenvolvimento e manutenção de interfaces para os sistemas da Casa. Um dos principais objetivos da equipe é trabalhar a Experiência de Usuário (UX), para melhorar

e facilitar a navegação e o uso dos diversos sistemas que a ALEGO necessita, seja em computador ou dispositivos móveis. Busca padronizar e facilitar a aplicação de uma identidade visual de nossos sistemas; desenvolve a biblioteca de estilos própria dos sistemas ALEGO (gem FrontALEGO), atualizada constantemente, sempre readequada e otimizada para acompanhar a evolução da própria internet e as novas ferramentas que surgem.

### **3.1.3. Equipe de Qualidade de Software**

É responsável por realizar reuniões com os usuários para identificação de suas necessidades relacionadas a sistemas já existentes ou a serem desenvolvidos na Casa; transformar as necessidades dos usuários em requisitos estruturados que possam ser executados e desenvolvidos; elaborar documentos formalizando as atividades a serem desenvolvidas e codificadas; distribuir os requisitos entre os responsáveis através de atividades e tarefas descritivas e detalhadas; elaborar e executar testes automatizados de código dos tipos “caixa-preta”, “caixa-branca” e “caixa-cinza”; verificar e validar as funcionalidades desenvolvidas através de testes exploratórios e outras técnicas não-funcionais de teste; verificar o código elaborado para o atendimento dos requisitos e analisar seu impacto e adequação aos padrões definidos; realizar o versionamento dos sistemas em desenvolvimento de acordo com as regras estabelecidas; controlar a atualização dos sistemas que já estejam em uso, minimizando o impacto de alterações e garantindo o correto funcionamento dos mesmos e homologar junto aos usuários que os sistemas desenvolvidos atendem as suas necessidades previamente identificadas.

## **3.2. ASSESSORIA ADJUNTA DE INFRAESTRUTURA**

É responsável pela configuração e manutenção dos servidores, firewall, switches, conexão com a internet, Storage, telefonia, cabeamento, rede sem fio e gerenciamento de todos os contratos que envolvem tais equipamentos e softwares utilizados nos mesmos. Ela é estruturada da seguinte forma:

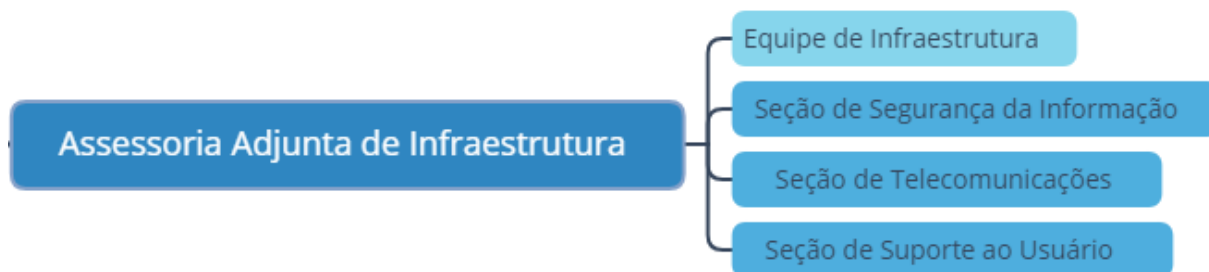


Figura 3 - Estrutura Organizacional da Ass. Adj. de Infraestrutura

### 3.2.1. Seção de Segurança da Informação

Coordena atividades de conscientização dos usuários, responde pela administração e configuração dos sistemas de antivírus, antispam e UTM/NGFW (appliance que agrega firewall de borda, controle de aplicações, sistema de prevenção de intrusão, filtro de conteúdo, etc). Responde, juntamente com a Assessoria Adjunta a qual é subordinada, pela administração e monitoramento pró-ativo de servidores, sistemas, conexões, pontos eletrônicos, etc, utilizando serviços o Nagios. Auxilia a Assessoria Adjunta de Infraestrutura e a Seção de Suporte ao Usuário no que diz respeito à segurança das estações de trabalho, alinhamento de regras de uso de recursos e sistemas da ALEGO. A responsabilidade pela administração dos serviços de e-mail (Zimbra) deste poder, no que tange a criação e revogação do acesso às contas corporativas dos departamentos, servidores e parlamentares também está submetida à Seção de Segurança da Informação.

### 3.2.2. Seção de Suporte ao Usuário

Dedica-se ao atendimento dos servidores para solucionar problemas tanto de software quanto de hardware no que diz respeito às configurações e instalações assim como a montagem dos equipamentos de informática como computadores, impressoras e scanners. Realiza também a troca de toner e auxilia o manuseio dos aplicativos mais utilizados pela Casa. Os atendimentos são feitos a partir do telefone no ramal 3018, entretanto quando não é possível resolver a demanda via telefone, os técnicos se direcionam à sala do usuário para saná-la. Todas as solicitações de atendimento da equipe de suporte são abertas no sistema GLPI.



### **3.2.3. Seção de Telecomunicações**

É responsável pela operação e manutenção dos Sistemas de Telefonia Fixa da Casa, bem como da Central VoIP, de todos os ativos de rede (Switches, Patch Panel e Fibras ópticas), aparelhos telefônicos VoIP (atividades de criação/instalação de novos ramais, configuração de aparelhos, monitoramento remoto dos ramais e help-desk remoto de suporte aos servidores), Telefonia Móvel (gestão do contrato junto à operadora, suporte técnico a Deputados e servidores e gestão em caso de mudança de titularidade), Links de Internet (Contratação, Monitoramento dos links e aberturas de chamados técnicos junto à operadora), Cabeamento Estruturado (controle de porta dos Switches, ativação de pontos de rede, manutenção dos Racks e Gabinetes, Lançamento de cabos e montagem de conectores RJ45), além disso, a seção é responsável pela Gestão dos Contratos de Telefonia Fixa, Móvel e Links de Internet (contratação, internalização das Faturas, renovação contratual) e pelo planejamento, elaboração de especificações e Pedidos de Compras de equipamento, ferramentas e materiais necessários ao funcionamento eficiente dos sistemas de telecomunicações.

### **3.3. ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS**

A Assessoria Adjunta de Gerenciamento de Projetos, também conhecida como Escritório de Projetos, tem como principal função o gerenciamento do portfólio de projetos da DTI. Suas principais atividades consistem em definir os padrões, bem como garantir sua utilização, para a iniciação, planejamento, execução, monitoramento e controle e encerramento de projetos de tecnologia da informação, baseado nas melhores práticas de Gerenciamento de Projetos assegurando assim a efetiva governança dos serviços entregues pela DTI.

## **4. Recursos Humanos de TI**

Na Tabela abaixo é apresentado o quantitativo de colaboradores que compõe o Departamento de Tecnologia da Informação.



<b>Diretoria</b>	<b>Assessorias</b>	<b>Seções e Núcleos</b>	<b>Quantidade de Colaboradores</b>
<b>Diretoria de Tecnologia da Informação</b>	<b>Desenvolvimento de Sistemas</b>	<b>Desenvolvimento de Sistemas</b>	<b>7</b>
		<b>Administração de Dados</b>	<b>3</b>
		<b>Seção de Web Design</b>	<b>3</b>
		<b>Qualidade</b>	<b>4</b>
	<b>Infraestrutura</b>	<b>Infraestrutura</b>	<b>5</b>
		<b>Segurança da Informação</b>	<b>4</b>
		<b>Telecomunicações</b>	<b>6</b>
		<b>Suporte ao Usuário</b>	<b>23</b>
	<b>Escritório de Gerenciamento de Projetos</b>	<b>3</b>	
	<b>TOTAL</b>		<b>57</b>

Tabela 1 - Recursos Humanos de TI

## 5. Metodologia para Análise de Ambiente

O diagnóstico da situação atual foi realizado através da avaliação da visão interna e externa. A visão interna foi obtida com a análise de SWOT, contando com a participação de todos os servidores da DTI os aspectos externos foram levantados com base em questionários de avaliação do serviço presta pela STI perante os outros departamentos da ALEGO. A análise SWOT é uma ferramenta utilizada para fazer análise de cenário de ambiente de uma organização. O termo SWOT é um acrônimo das palavras *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities* e *Threats*, que significam respectivamente forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

A análise SWOT se divide em dois ambientes: interno, que se refere basicamente a própria organização e conta com as forças e fraquezas que ela possui, e o externo, que se refere às questões externas, que estão fora do controle da organização e conta com oportunidades e ameaças.

Ambiente Interno	Ambiente Externo
<b>Forças</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento rápido e cortês;</li> <li>• Boa integração entre os membros da equipe;</li> <li>• Bom conhecimento técnico quando levado em consideração a totalidade da equipe;</li> <li>• Disponibilidade para demandas das mais diversas, incluindo jornadas de trabalho que excedam o horário convencional;</li> <li>• Equipe bem dimensionada para o cumprimento das atividades;</li> <li>• Equipe detalhista;</li> <li>• O reconhecimento do trabalho prestado tem crescido ao longo dos anos;</li> <li>• No geral, bom tempo de resposta para resolução de problemas;</li> <li>• Equipe engajada e que se importa com a qualidade do trabalho realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualização recente do parque de máquinas e equipamentos proporcionando ganho de tempo para outras atividades de trabalho;</li> <li>• Acesso remoto para agilizar o atendimento (atendimento preferencialmente em primeiro nível);</li> <li>• Cenário favorável à qualificação da equipe e dos usuários;</li> <li>• Gestão Positiva da Casa;</li> <li>• Apoio da DTI para as atividades desenvolvidas;</li> <li>• Trocas de experiências com outros profissionais de outros órgãos.</li> </ul>
<b>Fraquezas</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto índice de retrabalho nas atividades realizadas;</li> <li>• Falta de definição do escopo de trabalho;</li> <li>• Falta de padronização dos processos;</li> <li>• Falha na comunicação entre os membros da DTI.</li> <li>• Falta procedimento para avaliação do atendimento por parte do usuário;</li> <li>• A ausência de uma metodologia de trabalho documentada e respaldada pelas chefias;</li> <li>• Falta de testes automatizados;</li> <li>• Falta de documentação detalhada das regras dos sistemas;</li> <li>• Falta de experiência em Análise de alguns membros da equipe, o que a faz às vezes deixar a desejar. Nem sempre conseguir extrair todos os requisitos dos usuários;</li> <li>• Falta de conhecimento global dos processos e fluxos dos sistemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta rotatividade de usuários pode prejudicar a implantação de processos mais longos;</li> <li>• Cultura do usuário avessa à padronização do atendimento e ao acesso remoto (atendimento de primeiro nível);</li> <li>• Falta de respaldo por escrito do processo de atendimento;</li> <li>• Baixo conhecimento de informática por parte do usuário;</li> <li>• Eventual diminuição do orçamento para a área de TI pode impactar negativamente nos serviços, incluindo os de suporte;</li> <li>• Mudanças de legislação e de chefes podem tirar nossa autonomia ou nosso apoio;</li> <li>• Perda do controle das funcionalidades e do bom funcionamento dos sistemas quando há mudanças, devido à falta de documentação;</li> <li>• Os desenvolvedores nem sempre lêem as tarefas, ou seguem o que é descrito nelas;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitação para "Gestão de contratos" é insuficiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiança em testes automatizados que não cobrem todos os casos de erro.</li> <li>• Ausência de Feedbacks por parte de outras áreas afins.</li> </ul>
--	--

Tabela 2 - Matriz de Swot

## 6. Referencial Estratégico da DTI

A partir da reflexão sobre o papel da TI no ambiente de trabalho da ALEGO e do diagnóstico da situação atual, foi elaborado o referencial estratégico, com o objetivo de torná-lo a assinatura da STI nos próximos anos.

### **Missão:**

*Prover com excelência soluções de Tecnologia da Informação, proporcionar uma maior integração entre as áreas do Poder Legislativo Goiano e oferecer um serviço público transparente, seguro e eficiente para a sociedade.*

### **Visão:**

*Ser reconhecido por usuários externos e internos como referência de qualidade e eficiência em seus serviços.*

### **Valores:**

*Proatividade;*

*Ética;*

*Inovação;*

*Sustentabilidade;*

*Excelência.*

## 7. Mapa Estratégico

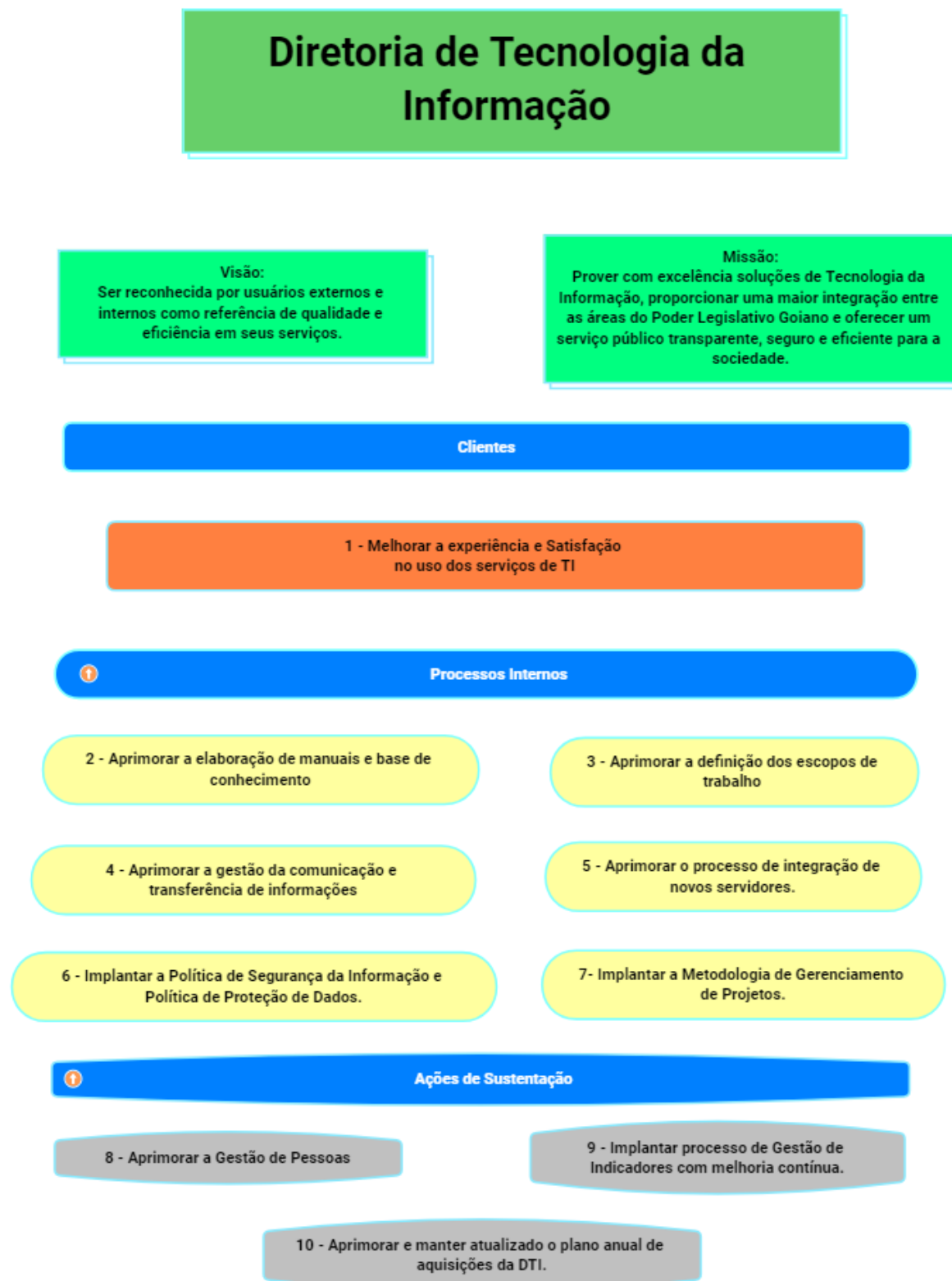


Figura 4 - Mapa Estratégico da DTI

## 8. Objetivos Estratégicos

Uma administração pública sem lacunas e duplicidades, com papéis claramente definidos, é condição importante para melhorar a governança, facilitar a coordenação e propiciar melhores resultados. É essencial aperfeiçoar capacidades e instrumentos que subsidiem a tomada de decisão e a consequente melhoria da alocação de recursos, assim como o monitoramento e avaliação de sua utilização. Desta forma, na primeira perspectiva do mapa estratégico estão os Clientes. É um objetivo que trata da percepção de valor da ALEGO estando alocado no topo das perspectivas. Na segunda perspectiva, denominada Processos Internos, foram elencados cinco objetivos estratégicos que refletem cada um dos órgãos internos da DTI. Desta maneira pretende-se mostrar que as duas perspectivas supracitadas somente terão seus objetivos alcançados em sua plenitude se cada um destes órgãos cumprir sua missão específica.

Por fim, na terceira perspectiva estão as Ações de Sustentação. São formados por objetivos estruturantes a cargo da DTI com o intuito manter a definição de diretrizes no que diz respeito a supervisão e coordenação das atividades das equipes que compõe a DTI.

Abaixo, estão detalhados Macro objetivos, Processos Internos e Ações de Sustentação que a DTI definiu como foco de seus esforços no período 2021-2022 e nos quais estarão vinculados indicadores de eficiência, eficácia e efetividade.

### 8.1. Clientes

#### 8.1.1. Melhorar a Experiência e Satisfação dos Clientes com os Serviços de TI

Avaliar a experiência dos clientes com os serviços de TI mais críticos, buscando oportunidades de melhoria contínua, identificando lições aprendidas e avaliando o real valor agregado destes serviços aos clientes.

Ação	Resp.	Início	Fim
<b>Mapear os serviços de TI mais críticos com base em análise de riscos.</b>	AAI	2021	2022
<b>Avaliar satisfação dos usuários com os Serviços de TI</b>	SSU	2021	2022
<b>Concluir o processo de upgrade do sistema operacional das estações</b>	SSI	2021	2022
<b>Atualizar GLPI e implementar novos módulos de atendimento</b>	SSU	2021	2022



## 8.2. Processos Internos

### 8.2.1. Aprimorar a elaboração de manuais e base de conhecimento

Efetivar a criação de manuais e base de conhecimento, procurando sempre manter atualizado nosso banco de informações como forma de mitigar os danos causados por falhas nos sistemas e aprimorar o conhecimento da equipe de TI.

Ação	Resp.	Início	Fim
<b>Criar bases de conhecimento de suporte ao usuário</b>	SSU	2021	2022
<b>Criar base de conhecimento de desenvolvimento de sistemas</b>	AADS	2021	2022
<b>Consolidar base de conhecimento de suporte da equipe de Segurança da Informação</b>	SSI	2021	2022

### 8.2.2. Aprimorar a definição dos escopos de trabalho

Definir de forma específica os escopos de trabalho das equipes, norteando assim as tarefas a serem executadas. Definir funções, papéis e responsabilidades dos membros das equipes da DTI, fazer a adequação dos recursos atuais a esta estrutura organizacional.

Ação	Resp.	Início	Fim
<b>Elaborar documentação com a descrição das rotinas de trabalho para cada cargo ou função exercida na Diretoria de TI.</b>	DTI	2021	2022
<b>Realizar de forma periódica treinamentos e alinhamentos de forma a aprimorar os escopos de trabalho</b>	DTI	2021	2022

### 8.2.3. Aprimorar a Gestão da Comunicação e Transferência de Informações

Definir os critérios que serão utilizados para garantir o nivelamento das informações entre as equipes. Manter uma comunicação eficaz faz com que o trabalho seja realizado com maior precisão e faz com que a equipe se sinta realmente parte do projeto. Desenvolver a habilidade de ouvir e expor opiniões. Uma gestão bem-sucedida é aquela possui equipes competentes que sabem ouvir, e principalmente, se comunicam entre as partes passando informação de forma clara e concreta, não abrindo espaços para ambiguidade

Ação

Resp.

Início

Fim

<b>Realizar, periodicamente, reuniões com as equipes para alinhamento e transferência de informações acerca do planejamento das atividades da área.</b>	AAI/ AADS	2021	2022
<b>Realizar de forma periódica avaliações a fim de identificar e definir as principais características da equipe, incluindo pontos fortes, pontos de melhorias, oportunidades e ameaças.</b>	DTI	2021	2022

#### 8.2.4. Aprimorar o Processo de Integração de Novos Servidores

Ao contratar um novo servidor é preciso que a DTI esteja atenta quanto a capacitação e qualificação deste profissional para que ele possa vir a desempenhar suas atribuições da melhor maneira possível. É necessário aprimorar o processo de integração pois, além de apresentar ao novo servidor a estrutura da DTI, as pessoas que a compõe e qual será o seu local de trabalho, é necessário que haja um treinamento onde seja possível integrá-lo de modo eficiente. Um bom treinamento torna o servidor apto à realização de suas atividades de maneira mais rápida e eficiente.

<b>Ação</b>	<b>Resp.</b>	<b>Início</b>	<b>Fim</b>
<b>Criar metodologia de integração de novos servidores, com rotinas claras e sucintas sobre sua rotina de trabalho, estrutura organizacional da DTI e da ALEGO.</b>	DTI	2022	2022
<b>Criar metodologia de rotinas de suporte e padrão de qualidade para atendimento aos usuários.</b>	AAI	2022	2022

#### 8.2.5. Implantar a Política de Segurança da Informação e Política de Proteção de Dados.

A Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC tem por objetivo a instituição de diretrizes estratégicas que visam garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e a autenticidade dos dados. É necessário que se desenvolva e se aplique políticas de segurança da informação usando critérios e normas estabelecidas. Além dela, há também a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709/2018), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado. A implantação da Política Institucional de Proteção de Dados Pessoas tem como objetivo proteger

os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás.

Ação	Resp.	Início	Fim
<b>Elaborar e implementar a Política de Segurança da Informação</b>	SSI	2021	2022
<b>Elaborar e implementar a Política Institucional de Proteção de Dados Pessoais</b>	SSI	2021	2022

### 8.2.6. Implantar a Metodologia de Gerenciamento de Projetos.

Com objetivo de transmitir conceitos relacionados ao Gerenciamento de Projetos e compartilhar a metodologia utilizada pelo escritório de projetos da Diretoria de Tecnologia da Informação da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás para a gestão de seus projetos. A Assessoria Adjunta de Gerenciamento de Projetos com apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e tem como missão prestar apoio metodológico e assessoramento aos projetos desenvolvidos pela Diretoria de TI da ALEGO.

Ação	Resp.	Início	Fim
<b>Elaborar documentação com a metodologia de Gerenciamento de Projetos para Diretoria de TI.</b>	AAGP	2021	2021
<b>Mapear os processos ao atendimento de demandas imputadas a DTI com objetivo de padronizar o processo de atendimento.</b>	AAGP	2021	2021
<b>Elaboração de Manual de Boas Práticas de Desenvolvimento de Sistemas</b>	AAGP	2021	2021
<b>Implementação de indicadores de Gestão de Demandas</b>	AAGP	2021	2022
<b>Implementação de indicadores de Desenvolvimento de Sistemas</b>	AAGP	2021	2022

## 8.3. Ações de Sustentação

### 8.3.1. Aprimorar a Gestão de Pessoas

A gestão de pessoas é uma garantia de que todas as necessidades dos servidores serão atendidas, ao mesmo tempo que os objetivos da DTI sejam cumpridos. Ela é responsável por controlar que os servidores estejam satisfeitos e tenham a capacidade para exercer sua função.

Ação	Resp.	Início	Fim
------	-------	--------	-----

<b>Criar e manter atualizado plano de capacitação dos servidores da DTI.</b>	DTI	2021	2022
--	-----	------	------

### 8.3.2. Implantar processo de Gestão de Indicadores com melhoria contínua

Indicadores de desempenho são essenciais para medir a performance de uma ação ou processo e avaliar se ele está dentro dos padrões desejados e cumprindo com seus objetivos e metas. Manter uma gestão consistente destes indicadores é essencial para corrigir os desvios das ações propostas e consequentemente atingir o sucesso do planejamento estratégico.

Ação	Resp.	Início	Fim
<b>Criar indicadores dos principais processos e atividades realizadas pela DTI a fim de promover a Melhoria Contínua destes processos.</b>	DTI	2022	2022
<b>Definir responsáveis por manter atualizado os indicadores criados.</b>	DTI	2022	2022
<b>Elaborar rotina interna de pesquisa e avaliação da satisfação dos servidores da DTI.</b>	DTI	2022	2022

### 8.3.3. Aprimorar e manter atualizado o plano anual de aquisições da DTI.

Indicadores de desempenho são essenciais para medir a performance de uma ação ou processo e avaliar se ele está dentro dos padrões desejados e cumprindo com seus objetivos e metas. Manter uma gestão consistente destes indicadores é essencial para corrigir os desvios das ações propostas e consequentemente atingir o sucesso do planejamento estratégico.

Ação	Resp.	Início	Fim
<b>Criar e manter atualizado o plano de aquisições da DTI, contendo futuras aquisições, contratos atuais, datas encerramento e de renovações para serviços contínuos.</b>	DTI/ AAGP	2021	2022
<b>Criar e manter atualizado plano de aquisições para as aquisições realizadas para estruturação da nova sede da ALEGO.</b>	DTI	2021	2021

## 9. Gestão da Implementação

A Gestão do Desempenho dos objetivos e da execução dos respectivos planos de ação será feita pela Diretoria de TI, que fiscalizará e reportará a evolução da execução de cada plano nas reuniões de acompanhamento dos indicadores e metas estabelecidos.



## 10. Plano Orçamentário do PDTI

Nesta seção estão listados os gastos com custeio e investimentos necessários à execução deste PDTI. A proposta apresenta a previsão de aquisições e de contratos que gerarão gastos no exercício fiscal ao qual se refere, podendo ser revisada quando necessária. Registra-se que se trata de uma proposta, a qual poderá ser realizada em parte ou integralmente, dependendo da disponibilidade orçamentária, financeira e técnica durante a vigência deste PDTI.

<b>OBJETO DA CONTRATAÇÃO</b>	<b>URGÊNCIA (ALTO, MÉDIO OU BAIXO)</b>	<b>PREVISÃO</b>
Datacenter - Sala Segura - (Projeto estrutural detalhado do DC, Sistema de Combate a Incêndio, Controle de Acesso Físico, Climatização de precisão, Racks de Servidores DC, UPS (Uninterruptible Power Supply) e Centro de Operações e Controle - NOC).	Alto	2021
Ativos de Rede - Switches - Aquisição de <i>Switches</i> e Racks.	Alto	2021
Fibras Ópticas TV - Morro do Mendanha - Interligar TV ALEGO ao Morro do Mendanha p/ prover sinal de TV.	Alto	2021/2022
Computadores - (Desktops, Notebooks, Workstations, iMacs, Tablets), com contratação de equipamentos scanner. Modalidade Outsourcing.	Médio	2022
Outsourcing de Impressão Corporativa - Expandir o serviço de outsourcing de impressão corporativa compreendendo a cessão de direito de uso de equipamentos novos e de primeiro uso, a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, assistência técnica, fornecimento de peças e suprimentos necessários (EXCETO PAPEL).	Médio	2021/ 2022
Acessórios e Periféricos de informática - (Projetores e Telas de Projeção, Leitores de CD/DVD, Telefone s/ fio, HD externo, Pen Drives, Fones de ouvido).	Médio	2022



Central Telefônica VOIP - Suporte e Garantia - Contratar nova empresa especializada para prestação de serviço contínuo de suporte técnico.	Médio	2021/ 2022
Central Telefônica VOIP - Expansor de Teclas - Adquirir expansores para recepções dos gabinetes.	Baixo	2021
Software de gestão da Folha de Pagamento e RH - Implantação de solução integrada para gestão da folha de pagamento e RH	Baixo	2021
Telefonia móvel (Moldem e linhas)	Alto	2021/ 2022
Telefonia fixa	Alto	2021/ 2022
Links de Internet	Alto	2021/ 2022
Office 365	Alto	2021
Firewall	Alto	2021/2022
Antivírus	Alto	2021/ 2022
Plataforma de Cursos On line	Baixo	2021/ 2022
Hiperconvergência	Alto	2021
Cursos Diversos - Capacitação	Médio	2021/ 2022

Tabela 3 - Plano Orçamentário da DTI

### 10.1. Entregas previstas para 2021 e 2022

O Plano de Trabalho para 2021 e 2022 é composto pelas entregas previstas para estes períodos, englobando a execução de projetos, renovações contratuais e novas aquisições. 8.2.1. As tabelas abaixo apresentam as entregas previstas pela DTI.

PROJETO	ENTREGA	PREVISÃO
Segurança da Informação	Firewall de próxima geração (Next Generation Firewall — NGFW) em cluster c Sistema de Gerenciamento Centralizado com garantia mínima de 36 (trinta e seis) meses.	2022
Infraestrutura	Solução de Hiperconvergência	2022
Infraestrutura	Solução de Sala Segura para o Data Center	2022
Telecomunicações	Ativos de Rede Cabeada e Sem Fio local	2022

Telecomunicações	Serviço de Suporte Técnico mensal e Licenciamento da Central de Telefonia IP AVAYA	2021
Infraestrutura	Gestão Patrimonial Mobiliária, com Automação de Inventário e Monitoramento, utilizando Tecnologia de Identificação por Radiofrequência - RFID.	2021
Infraestrutura	Microcomputadores Corporativos do tipo Mini Desktops de pequeno porte com alta eficiência energética e Monitores	2021
Infraestrutura, Televisão e Rádio e Audiofonia	Soluções de Áudio e Vídeo Profissional e de Broadcasting Central de TV, incluindo equipamentos, serviços de implantação e treinamento.	2021
Infraestrutura e Polícia Legislativa	Solução de Sistema de Controle de Acesso e CFTV IP Integrados, incluindo equipamentos, serviço de implantação, treinamento e operação assistida.	2021
Infraestrutura, Televisão e Rádio e Audiofonia	Contratação de empresas especializadas no fornecimento de soluções de áudio e vídeo profissional e de broadcasting central de TV.	2022
Infraestrutura, Televisão e Rádio e Audiofonia	Contratação de empresa (s) especializada (s) no fornecimento de Equipamentos para Solução de TV Corporativa e Painéis Audiovisuais a serem instalados na nova Sede da ALEGO.	2022
Infraestrutura	Aquisição de Scanners Corporativos para os Gabinetes e Secretaria.	2021
Infraestrutura	Aquisição de Notebooks para área administrativa e Gabinetes.	2021
Infraestrutura	Aquisição de Monitores de Vídeo com tecnologia LED de 23" (polegadas) Widescreen Full HD.	2021
Infraestrutura	Subscrição de Licenças de uso de Software Microsoft Office com suporte técnico.	2021
Infraestrutura, Controle de Obras e Engenharia	Subscrição de Licença de uso do Software Architecture Engineering & Construction Collection.	2021
Infraestrutura, Gestão de Pessoas e Financeiro	Software para gestão de folha de pagamento com módulo de gestão de pessoas, treinamento, capacitação e exercícios simulados, segurança e saúde no trabalho, eSocial, modalidade SaaS.	2022

Infraestrutura	Aquisição de Licenças perpétuas de uso de Software para Virtualização do Poder Legislativo, incluindo sustentação, manutenção e hospedagem, Digitalização de Documentos.	2022
----------------	--	------

Tabela 4 - Entregas previstas para 2021 e 2022

## 11. Plano de Gestão de Riscos

O Plano de Gestão de Riscos identifica os principais riscos que podem resultar na inexecução total ou parcial deste PDTI, impactando o alcance dos resultados esperados. Para cada risco identificado, analisou-se a probabilidade e o impacto de ocorrência, aplicando-se uma escala de 5 (cinco) níveis: Muito Alto, Alto, Moderado, Baixo e Muito Baixo. Em função da probabilidade e do impacto definidos, determina-se o Grau de Criticidade. Probabilidade é a estimativa de frequência de um evento que possa incorrer em um risco para a execução do PDTI. Os critérios utilizados para realizar a classificação da probabilidade são apresentados na Tabela abaixo.

Valor	Escala	Descrição
5	Muito alto	Certamente ocorrerá.
4	Alto	É provável e possível que ocorra.
3	Moderado	Não é provável que ocorra, mas é possível.
2	Baixo	É possível que ocorra, mas pouco provável.
1	Muito Baixo	Quase impossível de ocorrer.

Tabela 5 - Critérios Utilizados para Classificação da Probabilidade

Impacto é o resultado ou efeito de um evento. Os critérios utilizados para realizar a classificação do impacto são apresentados na Tabela abaixo.

Valor	Escala	Descrição
5	Muito alto	Um evento que, se ocorrer, pode comprometer totalmente a execução do PDTI.
4	Alto	Um evento que, se ocorrer, pode causar grande impacto na execução do PDTI.
3	Moderado	Um evento que, se ocorrer, pode causar impacto moderado na execução do PDTI.

2	Baixo	Um evento que, se ocorrer, causa aumento de custos ou atraso operacional.
1	Muito Baixo	Um evento que, se ocorrer, não produz efeito na operação.

Tabela 6 - Critérios para Classificação do Impacto do Risco

Já o grau de criticidade foi definido com base na matriz de riscos (probabilidade x impacto) apresentada na Tabela abaixo.

		Impacto					
		Muito Alto	Alto	Moderado	Baixo	Muito Baixo	
		1	2	3	4	5	
Probabilidade	Muito Alto	5	5	6	7	8	9
	Alto	4	4	5	6	7	8
	Moderado	3	3	4	5	6	7
	Baixo	2	2	3	4	5	6
	Muito Baixo	1	1	2	3	4	5

Tabela 7 – Matriz de Riscos

Após a classificação, realizou-se o planejamento das ações para mitigar a ocorrência dos riscos identificados. O resultado é apresentado na Tabela abaixo.

ID do Risco	Risco	Probabilidade	Impacto	Grau de Criticidade	Ação de Mitigação
R01	Falta de patrocínio da Alta Administração para execução das ações e projetos do PDTI	1(muito baixo)	5(muito alto)	5	R01.01 - Institucionalizar o PDTI por meio de Portaria assinada por representante da Alta Administração
R02	Indisponibilidade orçamentária para	2(baixo)	5(muito alto)	6	R02.01 Articular internamente para garantir orçamento

	execução das ações do PDTI				R03.02 Repriorizar os projetos do PDTI para execução dos mais prioritários
<b>R03</b>	Falta de estrutura para efetiva execução, monitoramento e controle do PDTI	2(baixo)	4(alto)	5	R03.01 Garantir estrutura mínima de Governança e Gestão com responsabilidade de execução, monitoramento e controle do PDTI
<b>R04</b>	Indisponibilidade das áreas de negócio	4(alto)	3(moderada)	6	R04.01 Articular e comunicar com as lideranças das áreas de negócio
<b>R05</b>	Descontinuidade de contratos	2(baixo)	5(muito alto)	6	R05.01 Iniciar a substituição de contratos com celeridade
<b>R06</b>	Perda de servidores efetivos para condução dos projetos do PDTI	2(baixo)	4(alto)	5	R06.01 Solicitar ao RH reposição de possíveis perdas de profissionais em Tecnologia da Informação R06.02 Solicitar ao RH novos servidores

Tabela 8 - Ações para Mitigação dos Riscos



## 12. Fatores Críticos de Sucesso

Os fatores críticos para a implantação do PDTI são os principais desafios, obstáculos ou restrições que determinarão o sucesso ou o fracasso no alcance dos objetivos estratégicos, com suas metas e ações. Quando bem identificados, os fatores críticos permitem identificar e planejar as ações essenciais ao alcance da execução do PDTI. Um dos maiores desafios deste PDTI será a sua execução, acompanhamento e controle. Uma vez que, não basta apenas planejar, é preciso executar o que foi planejado e, portanto, ter a capacidade de manter o foco e a mobilização necessária para ir em direção ao que foi construído.

Dessa forma, foram identificados os seguintes fatores críticos de sucesso para este PDTI:

- O primeiro deles diz respeito à execução da estratégia formulada por meio de uma gestão participativa, na qual o comprometimento, acompanhamento, comunicação de resultados, envolvimento e diálogo serão os pontos altos para a continuidade do planejamento estratégico e tático de TIC;
- O segundo fator crítico de sucesso envolve a governança e o patrocínio da alta direção. O comprometimento e colaboração entre a alta direção e as coordenações (chefias) são fundamentais. Todos devem trabalhar em conjunto, como uma engrenagem, na qual um ajuda o outro no desenvolvimento das iniciativas e ações necessárias para o alcance dos resultados almejados. A alta direção seria facilitadora, patrocinadora e requerente de resultados.
- O terceiro fator crítico de sucesso apresentado diz respeito às questões de recursos, tanto humanos, como financeiros e tecnológicos. Pessoas precisam ser capacitadas em metodologias adequadas de gestão, em governança digital, ter tempo dedicado ao desenvolvimento das atividades e empoderamento para a tomada de decisões pertinentes ao desempenho de suas funções. São necessários recursos orçamentários suficientes para a execução de projetos.

## 13. Considerações Finais

O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação será bianual e poderá ser revisado anualmente, para que se façam ajustes necessários que poderão ser resultantes de análises de

desempenho do plano, mudanças nas diretrizes da DTI ou mudanças externas que possam vir a afetar sua execução e andamento.

## 14. Glossário e Conceitos

**Ação:** uma atividade temporária de mudança, melhoria ou inovação, para alcance de resultado específico. Diferencia-se de um projeto por sua menor complexidade.

**Fatores Críticos de Sucesso:** são os pontos chave que definem o sucesso ou o fracasso de um objetivo definido pelo planejamento de uma organização. São condições para se alcançar objetivos e metas.

**Indicadores:** medidas que quantificam o alcance das metas, permitindo a mensuração do desempenho da organização em direção aos objetivos estratégicos.

**Objetivos Estratégicos:** os objetivos estratégicos são resultados quantitativos e/ou qualitativos, expressos normalmente com o verbo no infinitivo, que a equipe de TI do PDTI se propõe a alcançar num determinado espaço de tempo, de forma a direcionar a organização na direção estratégica que ela pretende ir. O Objetivo completo envolve uma meta, que indica o alvo a ser atingido pelo objetivo.

**Planejamento Estratégico de TI:** processo de construção do Plano Estratégico de TI, objetivando garantir que as metas e objetivos da TI estejam alinhados aos objetivos do negócio ou Instituição.

**Planejamento Estratégico Institucional:** planejamento pelo qual uma instituição se volta para o alcance de resultados sustentáveis, através de um processo contínuo e sistemático de analisar e construir cenários, examinando e interagindo com o ambiente interno e externo, antecipando mudanças futuras, avaliando riscos, procurando oportunidades, revendo sua capacidade de se renovar e aprender, estabelecendo e corrigindo cursos de ação no curto, médio e longo prazo, de formar a reforçar e manter sua identidade, e cumprir seu papel institucional.

**Projeto:** definido como um empreendimento único e singular, com início e fim determinados, que utiliza recursos e competências, e é conduzido por pessoas, visando atingir objetivos predefinidos.

**Risco:** em negócios, o potencial de que uma certa ameaça irá explorar as vulnerabilidades de um recurso ou grupo de recursos para causar perda e/ou prejuízos.

**Segurança da Informação e Comunicações:** ações que objetivam viabilizar e assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações.

**Serviços Públicos Digitais:** conjunto de ações do Estado que envolvem interação em meios digitais com a sociedade para atendimento direto às suas necessidades, visando o alcance de direitos ou possibilitando o cumprimento de um dever. Estão associados ao resultado percebido pela população, o que ela recebe como entrega útil, e abrangem o relacionamento com o usuário (atual ou futuro), que lhe gera valor ou lhe resolve um problema, atendendo seus interesses, inclusive o de estar quite com suas obrigações perante o Estado.

**Tecnologia da Informação e Comunicações:** ativo estratégico que apoia processos de negócios institucionais, mediante a conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações.



**ALEGO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA  
DO ESTADO DE GOIÁS  
A CASA É SUA

Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI  
Alameda dos Buritis, 231 - Setor Oeste - CEP: 74.115-900 - Goiânia - Goiás  
dti@al-go.leg.br | portal.al-go.leg.br | +55 (62) 3221-3419