



# PDTI

2023 - 2024



Plano Diretor de Tecnologia da Informação



**ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA  
DE GOIÁS**

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

**2023-2024**

## **DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – DTI**

### **Diretor de Tecnologia da Informação**

Fabício Lopes da Luz

### **Diretor Adjunta de Tecnologia da Informação**

Diego Mendes

### **Secretário de Infraestrutura de Tecnologia da Informação**

Lucas Magalhaes de Gouveia

### **Secretário de Tecnologia da Informação**

Henry Guilsimar Almeida

### **Secretário de Transparência e Ouvidoria**

Renis Rangel Cavalcante Faleiros

### **Secretário Adjunto de Inovação**

Leonardo Rassi Neto

### **Assessor Técnico de Gerenciamento de Projetos**

Adaildo Soares do Vale

### **Assessor Técnico de Suporte**

Renato Ferreira de Oliveira

### **Assessor Técnico de Infraestrutura**

Alexandre Alves Borges Pinto

### **Assessor Adjunto de Desenvolvimento de Sistemas**

Bruno Ferreira Machado

### **Assessoria Adjunta de Suporte**

Antônio Soares Gedda Netto

### **Assessora Adjunta de Contratos e Aquisições de TI**

Vilma Rosa Miotto

### **Assessor Adjunto de Segurança da Informação**

Leandro Miranda Ala

### **Assessor Adjunto de Telecomunicações**

Gilmar José Guimarães

### **Chefe da Seção de Suporte ao Usuário**

Ranulfo Teles Pereira

### **Chefe da Seção de Web Design**

Alessandro de Andrade Guarita

### **Assessora Adjunta de Protocolo Geral**

Rosana Cerosino

### **Assessor Parlamentar**

Rafael Henrique da Silva Lustosa

## **Sumário**

1. Introdução.....	8
2. Metodologia Aplicada .....	9
3. Estrutura Organizacional da Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI, Secretaria de Transparência e Ouvidoria e Secretaria Adjunta de Inovação. ....	9
3.1. Atribuições dos Departamentos da DTI, Secretaria de Transparência e Ouvidora e Secretaria de Inovação.....	10
3.1.1. Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação.....	10
3.1.2. Secretaria de Infraestrutura de TI.....	10
3.1.3. Secretaria de Tecnologia da Informação.....	11
3.1.4. Assessoria Técnica de Gerenciamento De Projetos .....	11
3.1.5. Assessoria Técnica de Suporte.....	11
3.1.6. Assessoria Adjunta de Suporte .....	11
3.1.7. Seção de Suporte ao Usuário.....	11
3.1.8. Assessoria Técnica de Infraestrutura.....	12
3.1.9. Assessoria Adjunta de Telecomunicações.....	12
3.1.10. Assessoria Adjunta de Desenvolvimento de Sistemas .....	12
3.1.11. Seção de Web Design.....	13
3.1.12. Assessoria Adjunta de Contratos e Aquisições de TI.....	13
3.1.13. Assessoria Adjunta de Segurança da Informação .....	14
3.1.14. Secretaria de Transparência e Ouvidoria (STO).....	14
3.1.15. Secretaria Adjunta de Inovação (SAI) .....	14
3.1.16. Assessoria Adjunta de Protocolo Geral .....	14
4. Recursos Humanos .....	15
5. Metodologia para Análise de Ambiente .....	15
6. Referencial Estratégico da DTI .....	18

7.	Mapa Estratégico .....	19
8.	Objetivos Estratégicos .....	20
8.1.	Clientes .....	20
8.1.1.	Melhorar a Experiência e Satisfação dos Clientes com os Serviços de TI.....	20
8.2.	Processos Internos.....	21
8.2.1.	Aprimorar a elaboração de manuais e base de conhecimento .....	21
8.2.2.	Aprimorar a definição dos escopos de trabalho .....	21
8.2.3.	Aprimorar a Gestão da Comunicação e Transferência de Informações .....	21
8.2.4.	Aprimorar o Processo de Integração de Novos Servidores .....	22
8.2.5.	Implantar a Política de Segurança da Informação e Política de Proteção de Dados. 22	
8.2.6.	Implantar a Metodologia de Gerenciamento de Projetos. ....	23
8.2.7.	Aprimorar as ferramentas de Transparência das ações administrativas e legislativas. 23	
8.3.	Ações de Sustentação.....	24
8.3.1.	Aprimorar a Gestão de Pessoas .....	24
8.3.2.	Implantar processo de Gestão de Indicadores com melhoria contínua .....	24
8.3.3.	Aprimorar e manter atualizado o plano anual de aquisições da DTI.....	24
9.	Gestão da Implementação.....	25
10.	Plano Anual de Contratações da DTI .....	25
11.	Plano de Gestão de Riscos.....	28
12.	Fatores Críticos de Sucesso .....	31
13.	Considerações Finais .....	32
14.	Glossário e Conceitos .....	32

## Lista de Ilustrações

Figura 1- Estrutura Organizacional da Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI, Secretaria de Transparência e Ouvidoria e Secretaria Adjunta de Inovação.....	10
Figura 2 - Mapa Estratégico da DTI.....	19

## Lista de Tabelas

Tabela 1 - Recursos Humanos .....	15
Tabela 2 - Matriz de Swot .....	17
Tabela 3 - Critérios Utilizados para Classificação da Probabilidade .....	29
Tabela 4 - Critérios para Classificação do Impacto do Risco.....	29
Tabela 5 – Matriz de Riscos .....	30
Tabela 6 - Ações para Mitigação dos Riscos.....	31

## Termos e Abreviações

PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação  
TI – Tecnologia da Informação  
ALEGO – Assembleia Legislativa do Estado de Goiás  
POSIC – Política de Segurança da Informação e Comunicações  
LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados  
GLPI - Gestor de Equipamentos de TI de Código Aberto  
DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação  
DG – Diretoria Geral  
DATI - Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação  
SECITI - Secretaria de Infraestrutura de TI  
SECTI - Secretaria de Tecnologia da Informação  
ATGP - Assessoria Técnica de Gerenciamento De Projetos  
ATI - Assessoria Técnica de Infraestrutura  
ATS – Assessoria Técnica de Suporte  
AAS – Assessoria Adjunta de Suporte  
AADS - Assessoria Adjunta de Desenvolvimento de Sistemas  
AACATI - Assessoria Adjunta de Contratos e Aquisições de TI  
AASI - Assessoria Adjunta de Segurança da Informação  
AAT – Assessoria Adjunta de Telecomunicações  
SSU – Seção de Suporte ao Usuário  
SWD - Seção de Web Design  
STO – Secretária de Transparência e Ouvidoria  
SAI – Secretária Adjunta de Inovação  
AAPG – Assessoria Adjunta de Protocolo Geral

## **1. Introdução**

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação, PDTI, estabelece as ações necessárias para que os objetivos estratégicos de Tecnologia da Informação e afins sejam atingidos e a área de tecnologia possa cumprir o seu papel institucional. Esse plano foi desenvolvido pela Diretoria de Tecnologia da Informação em conjunto com a Secretaria de Transparência e Ouvidoria e Secretaria Adjunta de Inovação.

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 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 desse Biênio tem validade até 2024, 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, Secretaria de Transparência e Ouvidoria e Secretaria Adjunta de Inovação.**

Conforme resolução nº 1007, de 20 de abril de 1999, compilada em 27 de setembro de 2023, a DTI é vinculada diretamente a Presidência e as Secretarias de Transparência e Ouvidoria e Adjunta de Inovação estão vinculadas diretamente a Diretoria-Geral, e contam com a estrutura descrita abaixo.

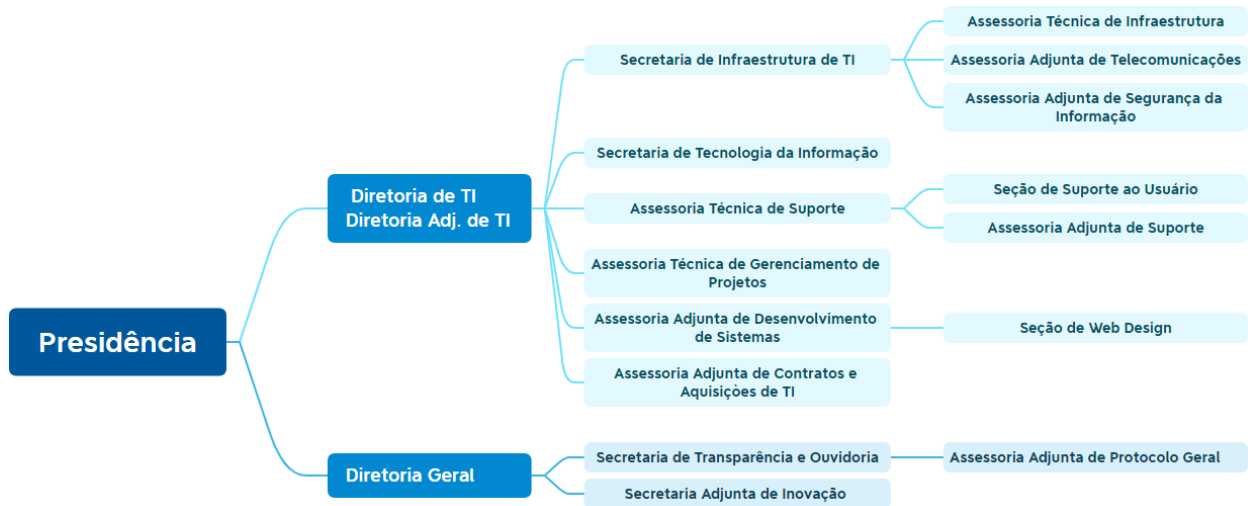


Figura 1- Estrutura Organizacional da Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI, Secretaria de Transparência e Ouvidoria e Secretaria Adjunta de Inovação.

### 3.1. Atribuições dos Departamentos da DTI, Secretaria de Transparência e Ouvidoria e Secretaria de Inovação

#### 3.1.1. Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação

Atua juntamente com a DTI, e tem o objetivo de coordenar a integração dos serviços e produtos de Tecnologia da Informação. Participar da avaliação de projetos de Tecnologia da Informação, elaborar e manter o Plano Diretor de TI, emitir parecer técnico de aquisições de produtos ou serviços de Tecnologia da informação solicitados por outras áreas da Casa. Gerenciar, motivar e orientar a equipe visando o alcance dos objetivos e metas. Além disso definir estratégias de continuidade de negócios, de acordo com padrões nacionais e internacionais de governança de produtos e serviços de tecnologia da informação.

#### 3.1.2. Secretaria de Infraestrutura de TI

A Secretaria de Infraestrutura de TI executa a integração dos serviços e produtos de tecnologia da informação e juntamente com a DTI realiza a gestão e planejamento das aquisições de produtos e serviços de tecnologia da informação.

### **3.1.3. Secretaria de Tecnologia da Informação**

A Secretaria de Tecnologia da Informação auxilia a DTI na coordenação da integração dos serviços e produtos de tecnologia da informação.

### **3.1.4. Assessoria Técnica 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.

### **3.1.5. Assessoria Técnica de Suporte**

Coordena o atendimento aos eventos, às sessões plenárias e reuniões de comissões em atividades presenciais, remotas ou híbridas. Elabora laudos técnicos de equipamentos de microinformática, elabora relatórios gerenciais dos indicadores de atendimento, além de coordenar a divulgação e acompanhar a utilização de soluções de tecnologia da informação.

### **3.1.6. Assessoria Adjunta de Suporte**

Auxilia na coordenação e atendimento aos eventos, às sessões plenárias e reuniões de comissões em atividades presenciais, remotas ou híbridas. Participa da elaboração de laudos técnicos de equipamentos de microinformática, elabora relatórios gerenciais dos indicadores de atendimento. Atua em conjunto com a Seção de Suporte ao Usuário 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.

### **3.1.7. 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 via telefone, 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.

### **3.1.8. Assessoria Técnica 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.

### **3.1.9. Assessoria Adjunta 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 Assessoria 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.

### **3.1.10. Assessoria Adjunta de Desenvolvimento de Sistemas**

É responsável pelo desenvolvimento e manutenção dos sistemas a serem utilizados na Casa. Atualmente, 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.

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

#### **3.1.11. 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.

#### **3.1.12. Assessoria Adjunta de Contratos e Aquisições de TI**

Realiza o planejamento anual de contratações de Tecnologia e atua nas aquisições de produtos e serviços de tecnologia da informação. Além de auxiliar a gestão de todas as contratações de tecnologia da informação, com acompanhamento da vigência e controle de saldos de contratos e atas.

### **3.1.13. Assessoria Adjunta 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 Técnica de Infraestrutura, a qual é subordinada, pela administração e monitoramento pró-ativo de servidores, sistemas, conexões, pontos eletrônicos, etc, utilizando serviços o Nagios. Auxilia a Assessoria Técnica 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 deste poder, no que tange a criação e revogação do acesso às contas corporativas dos departamentos, servidores e parlamentares também está submetida à Assessoria Adjunta de Segurança da Informação.

### **3.1.14. Secretaria de Transparência e Ouvidoria (STO)**

Garantir a observância do princípio da transparência da Administração, controlar o portal da transparência, monitorando as informações ali constantes e realizando as correções necessárias. Manter o portal da transparência sempre atualizado. Acompanhar e monitorar as solicitações recebidas pelos departamentos subordinados nos termos da Lei de Acesso à Informação, além de promover a resposta e tratamento de denúncias recebidas na Ouvidoria.

### **3.1.15. Secretaria Adjunta de Inovação (SAI)**

Elabora e desenvolve inovações por meio de recursos tecnológicos com o objetivo de ampliar o acesso e a participação do cidadão nas atividades parlamentares, cria mecanismos de modernização das atividades parlamentares, realiza a gestão e monitoramento das demandas relativas ao aplicativo “DeputadosAqui”, que concentra a divulgação quase que instantânea das atividades parlamentares realizadas no Plenário, comissões e outros eventos de interesse público.

### **3.1.16. Assessoria Adjunta de Protocolo Geral**

Tem a atribuição de apoiar a administração na gestão documental, o qual contempla o controle de produção, desde a recepção, o registro, a classificação e tramitação de documentos e processos produzidos e/ou recebidos na Assembleia.

Além disso, atua na transformação em um protocolo digital, com aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários internos e externos.

#### 4. Recursos Humanos

Na Tabela abaixo é apresentado o quantitativo de colaboradores que compõe a Diretoria de Tecnologia da Informação, da Secretaria de Transparência e Ouvidoria e Secretaria de Inovação.

Departamento	Quantidade de Colaboradores
Diretoria de Tecnologia da Informação	6
Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação	14
Secretaria de Infraestrutura de TI	3
Secretaria de Tecnologia da Informação	1
Secretaria de Transparência e Ouvidoria	27
Secretaria Adjunta de Inovação	7
Assessoria Técnica de Infraestrutura	7
Assessoria Técnica de Suporte	3
Assessoria Técnica de Gerenciamento de Projetos	4
Assessoria Adjunta de Protocolo Geral	21
Assessoria Adjunta de Segurança da Informação	4
Assessoria Adjunta de Telecomunicações	6
Assessoria Adjunta de Desenvolvimento de Sistemas	13
Assessoria Adjunta de Suporte	3
Assessoria Adjunta de Contratos e Aquisições de TI	4
Seção de Web Design	3
Seção de Suporte ao Usuário	28
<b>Total</b>	<b>154</b>

Tabela 1 - Recursos Humanos

#### 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 prestados pela DTI 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 acrónimo 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
<p style="text-align: center;"><b>Forças</b></p> <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>	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <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>
<p style="text-align: center;"><b>Fraquezas</b></p> <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 múltiplos testes automatizados;</li> <li>• Falta de documentação detalhada das regras dos sistemas;</li> <li>• Falta de experiência em Análise de alguns membros da equipe, faz com que nem sempre seja possível extrair todos os requisitos dos usuários;</li> <li>• Falta de conhecimento global dos processos e fluxos dos sistemas.</li> <li>• Capacitação para "Gestão de contratos" é insuficiente.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Ameaças</b></p> <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 dos usuários da Casa;</li> <li>• Eventual diminuição do orçamento para a área de TI pode impactar negativamente nos serviços, incluindo os de suporte;</li> <li>• Mudanças de legislatura 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> <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 soluções de Tecnologia da Informação com excelência, 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 2 - 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 sete 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 2023-2024 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>Avaliar satisfação dos usuários com os Serviços de TI e atendimentos dos técnicos</b>	ATSU	2023	2024
<b>Atualizar GLPI e implementar novos módulos de atendimento</b>	ATSU	2023	2024
<b>Implantar soluções para verificação de segurança de aplicações nos pipelines de integração e entrega contínua (CI/CD)</b>	AASI/ AADS	2023	2024
<b>Prestar apoio técnico e especializado às seções plenárias, audiências e eventos híbridos e remotos.</b>	ATSU	2023	2024

<b>Modernizar os processos relacionados ao protocolo e gestão documental da Alego com a implantação do sistema digital</b>	AAPG	2023	2024
<b>Elaborar e implementar pesquisa de avaliação da satisfação dos usuários da Casa com os serviços da DTI.</b>	DTI	2023	2024

## 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 e aos técnicos</b>	ATSU	2023	2024
<b>Criar base de conhecimento de desenvolvimento de sistemas</b>	AADS	2023	2024
<b>Promover maior segurança contra cibercrimes e demais ameaças com uso soluções de gestão centralizada de acesso e identidade</b>	AASI/ AADS	2023	2024
<b>Criar base de conhecimento de Infraestrutura de TI</b>	ATI	2023	2024
<b>Criar base de conhecimento de Telecomunicações</b>	AAT	2023	2024

### 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	2023	2024
<b>Realizar de forma periódica treinamentos e alinhamentos de forma a aprimorar os escopos de trabalho</b>	DTI	2023	2024

### 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	2023	2024

#### 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.

Ação	Resp.	Início	Fim
<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	2023	2024

#### 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
Manter e atualizar a Política de Segurança da Informação	AASI	2023	2024
Manter e atualizar a Política Institucional de Proteção de Dados Pessoais	AASI	2023	2024

### 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 Técnica de Gerenciamento de Projetos com apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) tem como missão prestar apoio metodológico e assessoramento aos projetos desenvolvidos pela Diretoria de TI da ALEGO.

Ação	Resp.	Início	Fim
Manter e atualizar a documentação com a metodologia de Gerenciamento de Projetos para Diretoria de TI.	ATGP	2023	2024
Elaboração de dashboards de Gerenciamento de Projetos	ATGP	2023	2024
Utilização de ferramentas de Gerenciamento de Projetos	ATGP	2023	2024
Revisar e atualizar o PDTI	ATGP	2023	2024

### 8.2.7. Aprimorar as ferramentas de Transparência das ações administrativas e legislativas.

O Poder Legislativo Goiano, entende que a transparência vai muito além da mera disponibilização de dados e passa também pela efetiva participação, acompanhamento e fiscalização por parte da sociedade para o exercício pleno da cidadania. Com o compromisso de aprimorar informações e garantir sua disponibilidade ao público e cumprir o princípio da divulgação das atividades realizadas pelo Poder em sua forma mais ampla, o objetivo é estabelecer canal de comunicação entre Parlamento e sociedade em duas vias: informar o que acontece no Parlamento para a sociedade e levar para debate no Parlamento necessidades e interesses do dia a dia das pessoas.

Ação	Resp.	Início	Fim
Manter e atualizar o Portal da Transparência segundo os padrões nacionais e internacionais.	STO/DTI	2023	2024
Manter e atualizar o portal de Consulta Legislativa com a produção legislativa do parlamento goiano.	STO/DTI	2023	2024

### 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
Criar e manter atualizado plano de capacitação dos servidores da DTI	DTI	2023	2024

#### 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
Criar indicadores dos principais processos e atividades realizadas pela DTI a fim de promover a Melhoria Contínua destes processos	DTI	2023	2024
Definir responsáveis por manter atualizado os indicadores criados	DTI	2023	2024
Elaborar rotina interna de pesquisa e avaliação da satisfação dos servidores da DTI	DTI	2023	2024

#### 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>Manter atualizado o plano de aquisições da DTI, contendo futuras aquisições, contratos atuais, datas encerramento e de renovações para serviços contínuos</b>	AACATI	2023	2024
<b>Auxiliar na gestão dos contratos de Tecnologia da Informação</b>	AACATI	2023	2024

## 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 Anual de Contratações da DTI

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.

### ANEXO A - PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES DE TI - PCTI 2024

Descrição	Previsão para início da entrega / execução	Tipo
Contratação de serviço de Registro dos apps da Alego na loja Apple Store	fev-24	Contrato imediata
Aquisição de Computadores Mini Desktops com dois Monitores	fev-24	Contratação Imediata
Aquisição de Computadores- Tipo Workstations	mar-24	Contratação Imediata

Aquisição de espaço adicional para o Servidor nutanix + licença para File Server Nutanix	<b>abr-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Aquisição de Backup externo redundante	<b>abr-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Aquisição de Smartphone ou Tablets 7"	<b>abr-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Aquisição de Notebooks Corporativos, Tipo 1- para uso básico	<b>mai-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Aquisição de Notebooks Corporativos- Tipo 2- para uso avançado	<b>mai-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Contratação de Serviço de Outsourcing de Impressão Corporativa e Central de Reprografia	<b>jun-24</b>	<b>Renovação</b>
Aquisição de Certificados digitais de domínio do (tipo Wildcard)	<b>jul-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Aquisição de Certificado digital (tipo CPF) para deputados e diretores	<b>nov-24</b>	<b>Contrato sob demanda</b>
Contratação de serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC - com assinaturas ilimitadas de tronco digital SIP TRUNK e linha 0800 com ligações ilimitada	<b>jan-24</b>	<b>Contrato sob demanda</b>
Contratação de serviço de Link de Dados Dedicado 1GB Redundante	<b>fev-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Contratação de serviço de link em fibras apagadas para o morro do Mendanha	<b>fev-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Contratação de serviço de link em fibras apagadas redundante para o morro do Mendanha	<b>fev-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Aquisição de switches, Transceiver SFP+ 10GB Long Range, Ponto de Acesso Wi-Fi e serviço de implantação	<b>mar-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Aquisição de Roteador BGP	<b>mar-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Contratação de serviço de Serviço de Telefonia Móvel Pessoal – SMP para 10 linhas	<b>mar-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>

Renovação do serviço de Link de Dados Dedicado 1GB principal	<b>ago-24</b>	<b>Renovação</b>
Licitação de novo contrato para o serviço de Suporte técnico mensal para a central Avaya com fornecimento de Licenças	<b>out-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Contratação de Licenças Antivírus Kaspersky com para 36 meses	<b>jun-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Contratação de Solução de Detecção e Resposta Estendida - XDR para 36 meses	<b>out-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Contratação de Solução de Gerenciamento de Vulnerabilidade	<b>out-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Contratação de Solução de Plataforma de gestão de identidade	<b>nov-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Aquisição de insumos de tecnologia da informação e ferramentas de TI	<b>jul-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Aquisição de Solução ou Software de gerenciamento e inventário de hardware	<b>set-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Contratação de Licença do software Zoom ou Google Meet para 12 meses	<b>abr-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Aquisição de Licenças do software Canva para 12 meses	<b>abr-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Contratação de Assinatura do Youtube Premium para 12 meses	<b>abr-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Contratação de Licenças do software Autodesk AECC para 36 meses	<b>jul-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Contratação de licenças do software Autodesk autocad LT para 36 meses	<b>jul-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Contratação de Licenças do software Adobe Photoshop Creative Cloud para 36 meses e 16 Adobe Creative Cloud (CC) for Teams para 36 meses	<b>jul-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Contratação de licenças do software Microsoft Project plano 3 para 36 meses	<b>jul-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>

Aquisição de Licenças perpétuas do software vMix	<b>ago-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Contratação de Licenças do software Revit LT para 36 meses	<b>nov-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Contratação de Licenças do software Sketchup pro para 36 meses	<b>nov-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Aquisição de Licenças do software Lumion pro para 36 meses	<b>nov-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Aquisição de Licenças do software AltoQi Eletrico perpétua	<b>nov-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Aquisição de Licenças do software AltoQi Builder perpétua	<b>nov-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Contratação de assinaturas de software Orçafascio, SIENGE ou TCPOweb de orçamento por 12 meses com treinamento	<b>dez-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Contratação de Plataforma de Streaming contendo aplicativos para Smart TV e Smartphone (Aplicativo Deputados Aqui)	<b>jan-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Contratação de Sistema de automatização do atendimento via WhatsApp	<b>ago-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Aquisição de Solução de Automatização salas técnicas de infraestrutura	<b>ago-24</b>	<b>Contratação Imediata</b>
Aquisição de Monitores de 55" Profissional para smart signage com garantia de 12 meses	<b>set-24</b>	<b>Ata de Registro de Preços - ARP</b>
Aquisição de Cursos e Eventos de Tecnologia da Informação	<b>2024</b>	<b>Capacitação</b>
Contratação de assinatura a plataforma de cursos Alura	<b>fev-24</b>	<b>Capacitação</b>

## 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.

<b>Valor</b>	<b>Escala</b>	<b>Descrição</b>
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 3 - 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.

<b>Valor</b>	<b>Escala</b>	<b>Descrição</b>
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 4 - 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 5 – 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
<b>R01</b>	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
<b>R02</b>	Indisponibilidade orçamentária para execução das ações do PDTI	2(baixo)	5(muito alto)	6	R02.01 Articular internamente para garantir orçamento R03.02 Repriorizar os projetos do PDTI para execução dos mais prioritários
<b>R03</b>	Falta de estrutura para efetiva execução,	2(baixo)	4(alto)	5	R03.01 Garantir estrutura mínima de Governança e Gestão com

	monitoramento e controle do PDTI				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 6 - 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.



**ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA  
DE GOIÁS**

Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

Palácio Maguito Vilela - Avenida Emival Bueno, Quadra C, Lote 01, Park Lozandes

CEP: 74.884-090 - Goiânia, Goiás

[dti@al.go.leg.br](mailto:dti@al.go.leg.br) | [portal.al.go.leg.br](http://portal.al.go.leg.br) | +55 (62) 3221-3419