



CEAGESP

Plano Diretor de Tecnologia da Informação

2021-2023

RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

CEAGESP
Proc. n° 050/16
Principal n° 11
Folha n° 117
Visto 2

Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo – CEAGESP

Presidência

Ricardo Augusto Nascimento Mello de Araújo
Presidente

Diretoria Administrativa e Financeira

João José Tafner
Diretor

Departamento de Tecnologia da Informação

José Carlos Estevinho Lopes
Gerente

Seção de Sistemas e Análise de Processos

Carlos Eduardo Carbonaro
Chefe

Seção de Infraestrutura de Tecnologia

Eduardo Faula de Almeida
Chefe

Equipe de Elaboração do PDTI 2021-2023

José Carlos Estevinho Lopes- DETIN
Maria Antonia Caetano – DETIN
Carlos Eduardo Carbonaro – SESAP
Eduardo Faula de Almeida – SEINF

Comitê Gestor de Tecnologia da Informação

Ricardo Augusto Nascimento de Mello Araújo – PRES
João José Tafner – DIAFI
Antônio Ferreira Pinto – DIOPE
José Carlos Estevinho Lopes – DEINT
Marisa Hiroko Tanaka - CODGO



RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Versão	Descrição	Autor (es)
11/10/2019	1.0	Criação do Documento	Equipe de Elaboração
22/06/2020	1.1	Alterações na composição do quadro diretivo e no Comitê Executivo de TI, nos Documentos de Referência, na Arquitetura Tecnológica, no Alinhamento Estratégico, nos prazos constantes do Plano de Ações e Metas, na Proposta Orçamentária e no Plano de Gestão de Riscos.	Equipe de Elaboração
12/02/2021	1.2	Alteração na Composição do quadro diretivo e consolidação dos comitês de TI em um único, nomeado como Comitê Gestor de TI, conforme PRD nº 013/2021 - CODGO, Documentos de Referência, na Organização da TI, na Arquitetura Tecnológica, no Referencial Estratégico, no alinhamento estratégico, no inventário de necessidades, no Plano Tático, no Plano de Ações e Metas, no Plano de Gestão de Pessoas, na proposta orçamentária, no Processo de Revisão do PDTI, nos Fatores críticos para implantação do PDTI, nos anexos e no triênio do Plano Diretor	Equipe de Elaboração



RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente


CEAGESP	
Proc. nº	01016
Principal nº	II
Folha nº	218
Visto	R

Sumário

APRESENTAÇÃO	5
1. INTRODUÇÃO	5
2. TERMOS E ABREVIACÕES	6
3. METODOLOGIA APLICADA	7
3.1 Levantamento e priorização das necessidades	7
3.2 Estabelecimento de metas e ações	7
3.3 Validação e Aprovação	7
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	7
4.1 Documentos Externos:	8
4.2 Documentos Internos:	8
5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES	8
5.1 Princípios	8
5.2 Diretrizes	9
6. ORGANIZAÇÃO DA TI	10
6.1 Contexto:	10
6.2 Estrutura atual da área de TI:	11
6.2.1 SESAP- Seção de Sistemas e Análise de Processos	11
6.2.2 SEINF- Seção de Infraestrutura de Tecnologia	11
6.2.3 Quadro funcional do DETIN	11
6.3 Maturidade dos Processos	12
6.4 Arquitetura Tecnológica	13
6.5 Diagrama de infraestrutura de TI	15
7. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR	16
8. REFERENCIAL ESTRATÉGICO	16
8.1 Missão	16
8.2 Visão	17
8.3 Valores	17
8.4 Análise SWOT	17
9. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	19
10. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES	21
10.1 Necessidades identificadas	21
11. PLANO TÁTICO	22
12. PLANO DE AÇÕES E METAS	23

12.1 Ações Obrigatórias	23
12.1.1 Contratar /renovar os serviços e equipamentos essenciais para os serviços de TI existentes	23
12.1.2 Gerir, operar e manter os serviços essenciais de TI	23
12.2 Ações Prioritárias	24
12.2.1 Gerir, operar e manter os demais serviços de TI	24
12.2.2 Implementar Governança de TI	24
12.3 Ações Complementares	24
12.3.1 Executar os novos projetos priorizados pelo Comitê Gestor de TI	24
12.3.2 Capacitar servidores	25
13. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS	25
14. PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA – INVESTIMENTOS E CUSTEIOS	26
14.1 Proposta Orçamentária – Custeio – Exercício 2021	26
14.2 Proposta Orçamentária – Novas Despesas - Exercício 2021	27
15. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS	27
15.1 Da Probabilidade x Impacto	28
15.1.1 Da Probabilidade	28
15.1.2 Do Impacto	29
15.2 Análise dos Riscos Residuais	30
15.3 Ações para Mitigação	30
16. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI	31
17. FATORES CRÍTICOS PARA IMPLANTAÇÃO DO PDTI	32
18. CONCLUSÃO	32
19. ANEXOS	33
19.1 Catálogo de Serviços	33


RICARDO A. N. DE MELLO ARAÚJO
Diretor Presidente

CEAGESP
Proc. n° 010/16
Principal n° II
Folha n° 429
Visto 

APRESENTAÇÃO

O presente documento tem o propósito de apresentar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI – da Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo – CEAGESP.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI tem como objetivo servir de instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos de tecnologia da informação, alinhado ao Mapa Estratégico da CEAGESP. Seu principal desafio é promover uma ponte entre o planejamento de nível estratégico e o de nível operacional da Companhia.

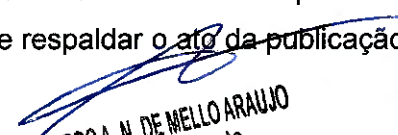
O período de validade deste PDTI compreende o triênio 2021/2023, podendo ser revisado a qualquer momento de forma a contemplar eventuais mudanças na estrutura organizacional ou alterações no referencial estratégico da Companhia.

1. INTRODUÇÃO

A Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo – CEAGESP, é uma empresa pública federal, sob a forma de sociedade anônima, vinculada ao Ministério da Economia.

As melhores práticas relacionadas à gestão TI recomendam que qualquer instituição, pública ou privada, que realize uma gestão eficiente dos recursos da área, necessita contar com um planejamento no qual estejam relacionadas todas as metas da instituição, associadas às ações que a área de TI, no que lhe compete, deverá executar para o alcance daquelas metas. Assim, um Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI representa um instrumento indispensável para a gestão de recursos de TI.

A definição dos temas tratados no PDTI foi realizada pelos responsáveis do Departamento de Tecnologia da Informação, Seção de Sistemas e Análise de Processos e Seção de Infraestrutura de Tecnologia e aprovado pelo Comitê Gestor de TI, de acordo com as respectivas áreas de competências e de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Mapa Estratégico em vigência. Os temas e iniciativas foram validados e aprovados pela Diretoria Administrativa e Financeira da CEAGESP, a fim de respaldar o ato da publicação do documento.


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

2. TERMOS E ABREVIações

Os conceitos relacionados a termos técnicos, convenções e abreviações, mencionados no decorrer deste documento, são apresentados na tabela abaixo:

Termo	Descrição
Análise SWOT	Ferramenta utilizada para fazer análise de cenário, sendo usada como base para gestão e planejamento estratégico
Arquitetura SOA	Arquitetura de software cujo princípio fundamental prega que as funcionalidades implementadas pelas aplicações devem ser disponibilizadas na forma de serviços
CGTI	Comitê Gestor de Tecnologia da Informação
CGPAR	Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União.
COBIT	Guia de boas práticas para a governança de tecnologia da informação.
CODGO	Coordenadoria de Governança Corporativa
DBA	Profissional responsável pela administração do banco de dados
DEARH	Departamento de Administração de Recursos Humanos
DETIN	Departamento de Tecnologia da Informação
DIAFI	Diretoria Administrativa e Financeira
ERP	Sistema de gestão empresarial, cuja principal finalidade é a centralização e o controle total das informações corporativas
ETSP	Entrepósito Terminal de São Paulo
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PEI	Plano Estratégico Institucional
RH	Recursos Humanos
SAAGRA	Sistema Aplicado à Armazenagem de Grãos
SEINF	Seção de Infraestrutura de Tecnologia
SESAP	Seção de Sistemas e Análise de Processos
SISP	Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Governo Federal
Storage	Solução para armazenamento de dados com segurança
TXT	Extensão de arquivo com pouca formatação


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

CEAGESP	
Proc. n°	050/16
Principal n°	15
Folha n°	420
Visto	R

3. METODOLOGIA APLICADA

Para a confecção do PDTI, foi adotada uma metodologia própria, aproveitada do ciclo anterior (2015-2017), que levou em consideração alguns elementos de uma metodologia apresentada pelo *GartnerGroup* e do modelo proposto pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Governo Federal (SISP). Ademais, a alta gestão optou por desenvolvê-lo utilizando os recursos do quadro de pessoal próprio do DETIN, aproveitando a experiência e o conhecimento existente para a criação de um documento que refletisse a realidade e as necessidades de tecnologia da informação da CEAGESP.

O processo de construção deste documento seguiu as seguintes etapas:

3.1 Levantamento e priorização das necessidades

Foram realizadas reuniões com o Gerente do DETIN e a equipe de elaboração do PDTI para o levantamento de necessidades relacionadas à tecnologia da informação da Companhia.

A etapa de priorização foi realizada com base nas diretrizes estabelecidas no Mapa Estratégico e pelas deliberações do CGTI.

3.2 Estabelecimento de metas e ações

Por meio de realização de diversas reuniões, a equipe de elaboração buscou determinar o conjunto de metas e ações a serem executadas para atender as necessidades identificadas.

3.3 Validação e Aprovação

O resultado deste trabalho foi validado pelo CGTI, aprovado pela Diretoria Colegiada e publicado.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA



RICHARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

4.1 Documentos Externos:

1. Modelo de Referência – Plano Diretor de Tecnologia da Informação (SISP versão 2.0 beta);
2. Instrução Normativa 01/2019 –SGD/ME
3. Resolução CGPAR nº 011/2016.

4.2 Documentos Internos:

1. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC CEAGESP – 2015-2017;
2. Mapa Estratégico da CEAGESP 2021-2025;
3. Orçamento anual DETIN – 2021;
4. NG-007 – Política de Gestão de Riscos Corporativos;
5. NP-AD-035 – Processo de Gestão de Riscos Corporativos.


5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

5.1 Princípios

Os princípios são os aspectos determinantes para a elaboração deste PDTI, sendo normalmente delimitados por instrumentos legais, diretrizes de governo, recomendações e determinações das instâncias de controle, melhores práticas de mercado e pelo próprio contexto de estrutura de TI da CEAGESP.

Os princípios que nortearam este documento têm total aderência ao Mapa Estratégico da Companhia e às necessidades indicadas pelas diversas áreas de negócio, quais sejam:

- a) Alinhamento dos objetivos institucionais de TI às estratégias de negócios definidas no Mapa Estratégico e nas deliberações do CGTI;
- b) Utilização racional dos recursos de TI, visando a melhoria da qualidade e da produtividade do ciclo da informação;
- c) Estímulo a disseminação de informações e ao desenvolvimento de serviços de TI, primando pela sua padronização, integração e normalização;


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

CEAGESP	
Proc. nº	010116
Principal nº	II
Folha nº	421
Visto	h

- d) Busca de soluções que integrem os diversos processos evitando-se inúmeros sistemas que atendam nichos da empresa criando compartimentos isolados de informação;
- e) Desenvolvimento de soluções próprias para sistemas finalísticos;
- f) Buscar melhoria contínua da infraestrutura de TI;
- g) Instituição de uma Política de Segurança da Informação;
- h) Estímulo e promoção da formação, desenvolvimento e do treinamento dos empregados que atuam na área de TI;

5.2 Diretrizes

A percepção, tanto do negócio, quanto da área de TI, é que o papel atual do DETIN é o de prestador de serviço, e que um esforço deve ser dispendido para posicionar a área como parceira de negócio. Para tal, 03 (três) pontos devem ser respeitados:

- a) O DETIN deve estar focado em aprimorar o seu relacionamento com o negócio e se tornar um parceiro, atuando de forma proativa e colaborativa;
- b) Os processos internos e práticas adotadas devem ser baseados nas melhores práticas, permitindo maior controle sobre os serviços prestados;
- c) O foco operacional deve ser no atendimento ao cliente, capacitação do usuário final e em serviços automatizados, oferecendo soluções que estejam diretamente relacionadas aos objetivos estratégicos.

Além disso, este documento tem como diretrizes prover e modernizar os recursos tecnológicos da CEAGESP, de forma a garantir a segurança da informação, integração sistêmica, modernização do parque tecnológico e dos serviços, quais sejam:

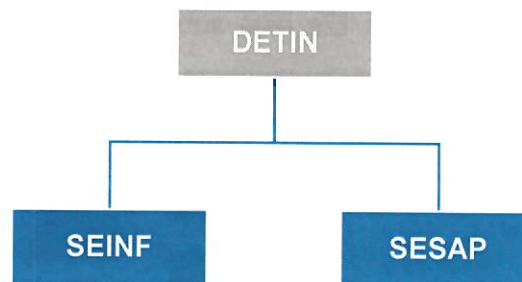
- a) incentivar e contribuir para a governança e gestão de TI;
- b) elaborar as propostas orçamentárias de TI com base no Mapa Estratégico e nas deliberações do CGTI;
- c) buscar aplicação de processos, metodologias e soluções atualizadas para a melhoria dos serviços de TI;
- d) promover o desenvolvimento dos serviços de TI, adotando preferencialmente padrões abertos e livres;
- e) buscar a melhoria contínua da infraestrutura de TI, procurando assegurar a integridade, disponibilidade e a confiabilidade dos dados armazenados;
- f) criar e manter os processos internos de TI mapeados, formalizados, otimizados e atualizados;

Não existem ainda ferramentas adequadas para o correto gerenciamento do parque tecnológico. Há necessidade de investimento de forma a garantir qualidade e segurança nos serviços prestados.

6.2 Estrutura atual da área de TI:

O Departamento de Tecnologia da Informação – DETIN é composto pelas seguintes seções:

1. Seção de Sistemas e Análise de Processos – SESAP;
2. Seção de Infraestrutura de Tecnologia – SEINF.



6.2.1 SESAP-Seção de Sistemas e Análise de Processos

É a seção responsável por prover recursos sistêmicos informatizados, através de análise, elaboração de projetos, desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte aos usuários dos diversos sistemas em uso na Companhia.

6.2.2 SEINF- Seção de Infraestrutura de Tecnologia

É a responsável pela implantação, suporte e manutenção da infraestrutura de rede e dos equipamentos do parque tecnológico da companhia, bem como pela administração do banco de dados e pelo suporte técnico aos usuários do ETSP e das Unidades do Interior de São Paulo.

6.2.3 Quadro funcional do DETIN

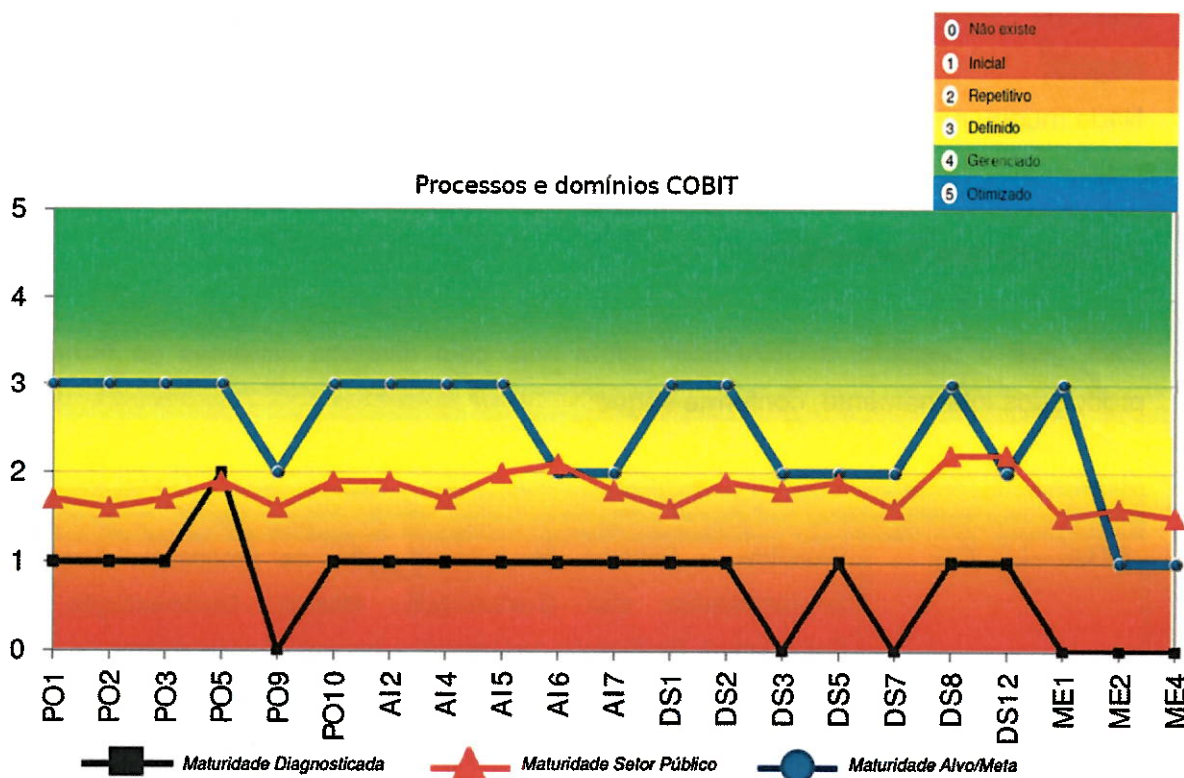


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

Área	Cargo/Função	Quantidade
Desenvolvimento	Analista de Sistemas (incluindo o Chefe da área)	06
Infraestrutura e Suporte e HelpDesk	Analista de Sistemas (incluindo o Chefe da área)	01
	Técnico em Informática	04
	Estagiário	00
	Terceirizado	01
Administrativo	Gerente	01
	Técnico Administrativo	01
Assistente Executivo	Assistente Executivo (lotado na PRES D)	01

6.3 Maturidade dos Processos

Considerando que não houve significativos avanços relativos à maturidade, bem como investimentos na área de TI, foram utilizados os levantamentos e dados do PDTIC 2015-2017, para os quais a DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA utilizou como ferramenta o *framework* de maturidade COBIT, conforme quadro abaixo:



Processos de Gestão de TI selecionados para a CEAGESP

RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
 Diretor Presidente

PO1. Definir um Plano Estratégico de TI	DS1. Definir e Gerenciar Níveis de Serviços
PO2. Definir a Arquitetura da Informação	DS2. Gerenciar Serviços Terceiros
PO3. Determinar as Diretrizes de Tecnologia	DS3. Gerenciar o Desempenho e Capacidade
PO5. Definir os Processos, Organização e Relacionamentos de TI	DS5. Garantir a Segurança dos Sistemas
PO9. Avaliar e Gerenciar os Riscos de TI	DS7. Educar e Treinar os Usuários
PO10. Gerenciar Projetos	DS8. Gerenciar a Central de Serviços e Incidentes
AI2. Adquirir e Manter Software Aplicativo	DS12. Gerenciar o Ambiente Físico
AI4. Habilitar Operação em Uso	ME1. Monitorar e Avaliar o Desempenho de TI
AI5. Adquirir Recursos de TI	ME2. Monitorar e Avaliar os Controles Internos
AI6. Gerenciar Mudanças	ME4. Provar Governança de TI
AI7. Instalar e Homologar Soluções e Mudanças	

A média geral de maturidade em processos de TI da CEAGESP apontada no PDTIC 2015-2017 era de 0,71 (de um máximo de 5). Considerando a falta de investimentos na área, acredita-se que não houve aumento significativo nos índices anteriormente levantados pela DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA. É possível verificar que o maior problema se encontra no domínio Monitorar e Avaliar (ME1, ME2, ME4), que indica que faltam ferramentas e métodos para mensurar resultados, avaliar com mais eficiência os serviços e prover valor ao negócio.

Nada mudou nesses últimos anos até a presente data.

6.4 Arquitetura Tecnológica

Para gerir o negócio, a CEAGESP conta hoje com diversos sistemas de fornecedores ou produzidos internamente, conforme segue:

Sistema	Objetivos/Funcionalidades
ATOS – LECOM	Workflow – Sistema de automatização de processos. Suas principais funcionalidades são Comunicação Interna, Movimentação de Bens Patrimoniais, Requisição de Material, Liberação/Cancelamento de Acessos aos sistemas, dentre outras.
COMPIERE	Sistema de cadastro e gestão de permissionários, áreas e seus respectivos documentos de permissão de uso, além dos módulos de rateio de despesas, licitações, contratos e processos administrativos. Será substituído pelo SGE.


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
 Diretor Presidente

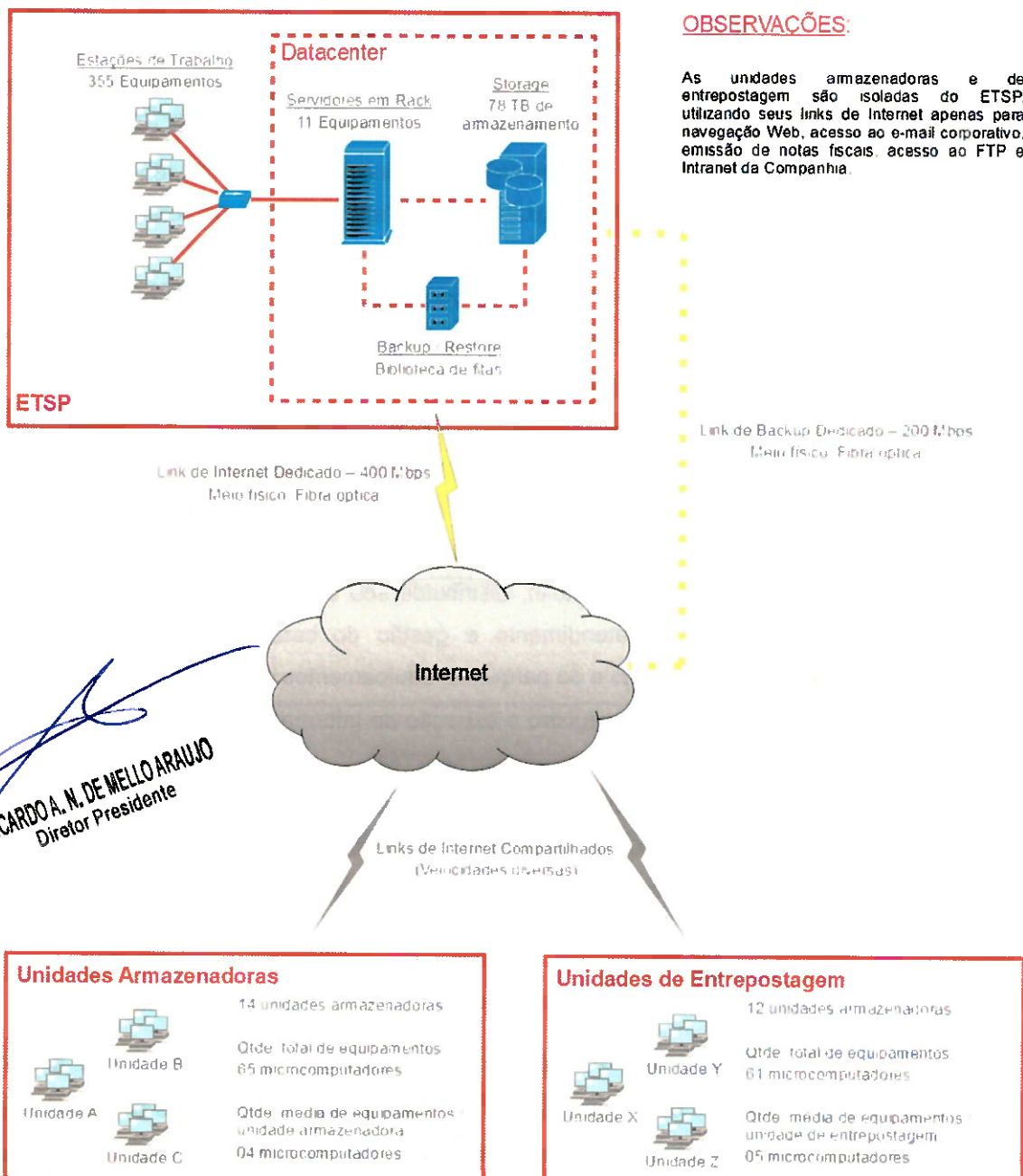
DIS	Sistema que implementa os módulos do departamento de engenharia e manutenção,
DMP-Advance	Sistema de controle de ponto eletrônico de funcionários.
INTRANET	Sistema desenvolvido em PHP, com um módulo de publicação conteúdo para funcionários e vários módulos auxiliares que tem em suas principais funcionalidades: Publicação de conteúdo, transparência pública, Interface de Faturamento – Armazenagem, Importação de algumas informações para o Portal, pesquisa de cliente para controle de portaria no ETSP.
LAWYER	Sistema de controle de processos jurídicos e agendas
MAKER	Plataforma de desenvolvimento de sistemas RAD. Encontram-se em produção o módulo do SIM – Sistema de Informação de Mercado que complementa algumas necessidades do sistema SIEM.
MANTIS	Sistema de controle de mudanças em sistemas para área de desenvolvimento.
PORTAL	Portal Corporativo desenvolvido na plataforma de CMS, Wordpress, com várias seções como informações ao público, LAI, etc. Em 2018 foi incorporado a este portal a Intranet e iniciou-se um trabalho para incorporar também o Canal do Permissionário.
CANAL DO PERMISSONÁRIO	Sistema desenvolvido internamente para relacionamento exclusivo com os permissionários, fornecendo ferramentas e informações necessárias, como impressão de boletos.
SAAGRA	Sistema exclusivo para controle de armazenagem e estocagem de grãos, além do faturamento do Departamento de Armazenagem.
SGE	Novo Sistema de Gestão de Entrepósitos, desenvolvido internamente, em fase final de implantação. Substituirá o Compiere.
SGS	Sistema web gratuito, distribuído sob a licença GNU / GPL, para uso como central de atendimento e gestão do catálogo de serviços, da base de conhecimento e do parque de equipamentos de TI
SIEM	Sistema para registro e extração de informações com base nas Notas Fiscais de entrada de mercadorias no ETSP.
SIM	Sistema desenvolvido para melhoria/complemento do SIEM
STARSOFT	ERP utilizado na Companhia. Seus principais módulos são os de Contabilidade, Fiscal, Ativo Fixo, Fluxo de Caixa, Contas a Pagar, Compras, Contas a Receber, Vendas, Almojarifado, Folha de Pagamento, Benefícios, Cargos e Salários, SESMT.

Um grande problema relacionado à arquitetura de sistemas da CEAGESP é a camada de integração (responsável pela comunicação entre os sistemas), com alguns pontos de integração não estruturados, sem utilizar qualquer arquitetura SOA, acarretando, entre outras coisas, na


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
 Diretor Presidente

complexidade na gestão do ambiente, complexidade na monitoração e demora na identificação de falhas. As conexões existentes atualmente acontecem pontualmente, seja através de conectores lógicos construídos para conectar módulos específicos entre os sistemas, quanto através de arquivos *TXT* que são transferidos pela rede de forma simples e insegura. Outro ponto que gera bastante atenção na arquitetura está na capacidade atual do *Storage*, que já está em 79% de sua utilização.

6.5 Diagrama de infraestrutura de TI



7. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

O PDTIC referente ao triênio 2015-2017 foi elaborado pela DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA, mas não houve um acompanhamento formal das proposições. Destacar também que o documento elaborado não contemplou contratações/renovações essenciais à manutenção dos serviços de TI já existentes. Salientar ainda, no que tange às questões estratégicas, a CEAGESP priorizou, entre as metas estabelecidas em seu planejamento, direcionar suas ações à redução dos custos operacionais e ao aumento da receita operacional. Assim, o Planejamento Estratégico 2015-2018 apresentava uma imediata necessidade de alteração, o que prejudicou consideravelmente o acompanhamento, construção ou o versionamento dos planos de TI, visto a impossibilidade de direcioná-los às diretrizes do PEI. Ademais, as constantes trocas do corpo diretivo e da área de TI vêm acarretando grandes prejuízos no gerenciamento e continuidade dos projetos da área.

Os indicadores não foram calculados devido à falta de acompanhamento formal dos projetos.

Resumindo: Não se fez, nem se aprovou nenhum PDTI depois de 2015.

8. REFERENCIAL ESTRATÉGICO

Os princípios estratégicos de qualquer instituição são os balizadores para a definição da Missão e Visão de qualquer área de negócio, inclusive de Tecnologia da Informação. Ao se propor atingir um futuro mais promissor, é preciso ter em mente o que se está disposto a fazer, por quais caminhos percorrer e saber aonde e como chegar. A missão e a visão de TI devem estar estritamente relacionadas aos direcionadores de valor do negócio, e devem estar comunicados a todos os profissionais da área, para que possam andar em sintonia e estarem alinhados aos objetivos principais da Organização.

8.1 Missão

É o propósito fundamental, a finalidade de existência de qualquer organização, o motivo pelo qual foi criada.


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

CEAGESP
Proc. n° 010/16
Principal n° II
Folha n° 425
Visto 2

“Dar suporte tecnológico à CEAGESP, com a flexibilidade e a tempestividade necessárias, provendo soluções assertivas de negócio por meio da tecnologia”.

8.2 Visão

É a proposição na qual queremos chegar e nos indica para onde estamos indo. É a visão de longo prazo de um futuro possível, suas ambições e perspectivas.

“Tornar-se parceira das áreas de negócio, sendo reconhecida pela qualidade na prestação de serviço e alinhamento às tendências tecnológicas do setor público”.

8.3 Valores

Valores a serem desenvolvidos pelo DETIN:

- a) Pró-atividade – atender as demandas de forma preventiva e proativa, e não reativa;
- b) Agilidade – atender as demandas sem burocracia, da forma mais ágil possível;
- c) Flexibilidade – atender as demandas com resiliência aos obstáculos e contratempos, adaptando-se aos diversos cenários do negócio e sendo agentes de mudança ao ambiente da CEAGESP;
- d) Inovação – ofertar serviços que atendam às necessidades do negócio, estando atento às tendências com foco na melhoria contínua;
- e) Comprometimento – ser parceiro do negócio, atendendo as demandas do negócio de acordo com o PDTIC, garantindo a entrega de soluções no tempo, custo e escopo requisitado;
- f) Capacitação – buscar o conhecimento necessário para a entrega dos serviços solicitados.

8.4 Análise SWOT

A análise SWOT (também chamada de Matriz SWOT) é um método de planejamento estratégico usado para identificar os pontos fortes e fracos, oportunidades e possíveis ameaças de um


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

projeto ou unidade organizacional. A análise SWOT é dividida em dois grupos: ambiente interno e externo.

O ambiente interno é representado por pontos fortes (*Strengths*) e pontos fracos (*Weaknesses*). O ambiente externo corresponde às oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*).

Fatores Internos	
Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"> - Comprometimento da equipe com o trabalho; - Participação e envolvimento da equipe técnica e administrativa nos projetos da área e elaboração dos Termos de Referência para editais de licitação; - Padronização do parque tecnológico; - Compliance com as licenças de software. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de governança de TI <ul style="list-style-type: none"> • Processos de negócio e de TI não formalizados; • Modo de operação reativo em vez de proativo; • Problemas de comunicação e suporte com as unidades do interior; • Acordos de níveis de serviços inexistentes entre o DETIN e áreas de negócio, não sendo possível mensurar a qualidade e a satisfação dos usuários; • Ausência de Política de Segurança da Informação; - Datacenter não atende alguns requisitos mínimos de Facilities (segurança, ar, obsolescência, backup) <ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos totalmente defasados: Storage com mais de 10 anos, PCs com mais de 5 anos, equipamentos de rede e cabeamento; - Falta de conhecimento do ambiente virtual; - Infraestrutura de comunicação não monitorada; - Segurança (em geral, backup, sistemas, rede e internet); - Integração entre os sistemas; - Falta de investimento em treinamento (conhecimento defasado); - Concentração de conhecimento em pessoas chave.

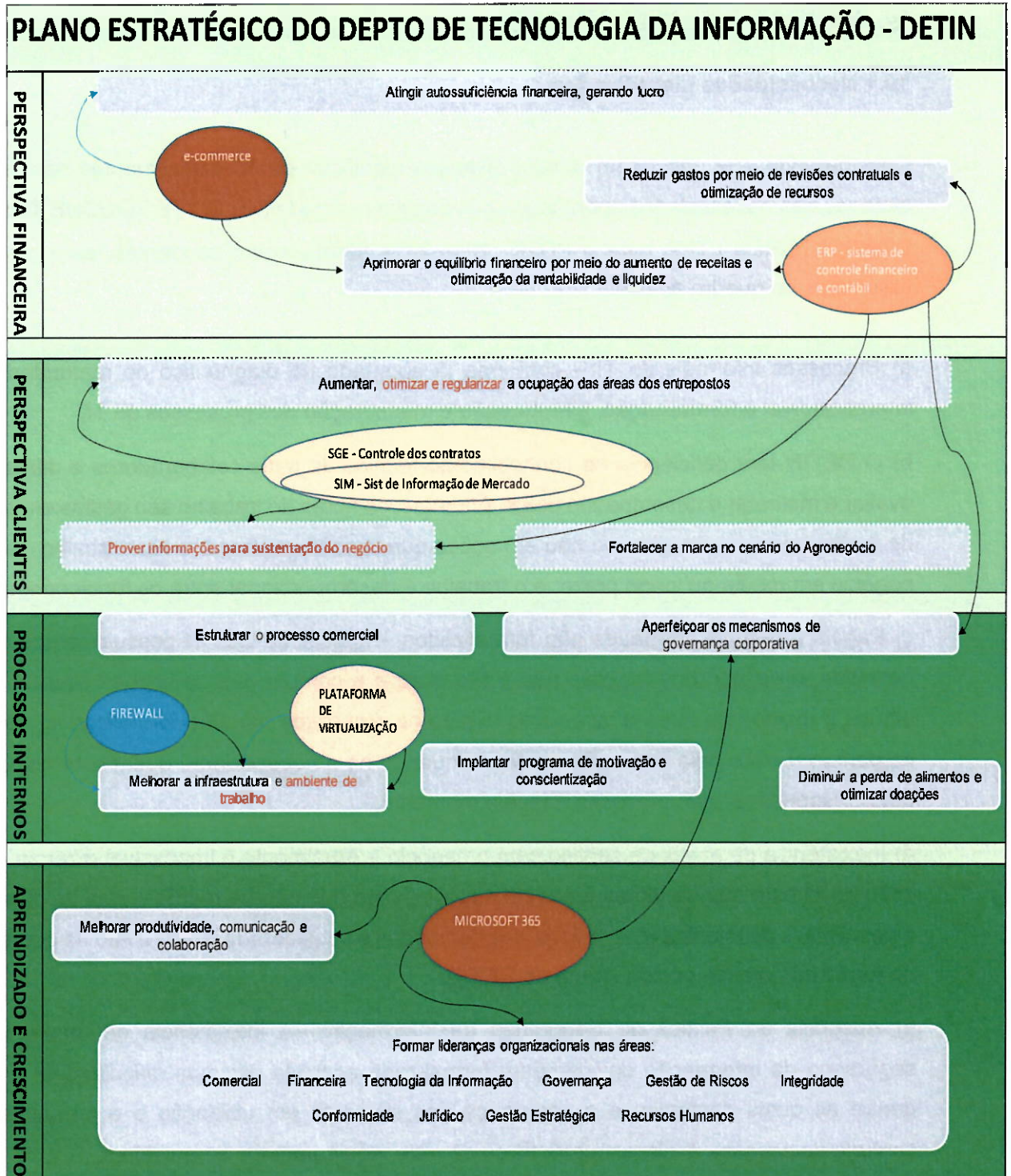

RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
 Diretor Presidente

Fatores Externos	
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"> - Defasagem dos equipamentos abre a oportunidade de IAAS; - Defasagem dos sistemas abre oportunidade para SAAS Backup em nuvem; - Segurança como serviço (gerenciada por especialistas); - Aprimoramento do nível de Governança de TI; - Implementar soluções para aumentar a colaboração, produtividade e comunicação com as áreas objetivando o Plano Estratégico; - Padronização do ambiente de virtualização. 	<ul style="list-style-type: none"> - - Falta de investimento; - Mudanças políticas, na alta gestão e na gerência do DETIN, capazes de prejudicar ou descontinuar projetos em execução; - Resistência dos colaboradores em absorver mudanças; - Suscetibilidade à incidentes naturais (enchentes), de infraestrutura (queda de energia) e humanos (greves, manifestações) que podem afetar a disponibilidade dos sistemas e o armazenamento de informações essenciais ao negócio.

9. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação tem como principais referenciais o Mapa Estratégico da CEAGESP – 2021-2025. Em cima do Mapa Estratégico foi construído o Plano Estratégico do DETIN com as metas principais demonstradas na figura a seguir, as quais se desdobrarão em metas secundárias descritas no item 12.3.


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente



A atuação da TI é destacada em todos os objetivos estratégicos do Mapa da empresa, visto que os sistemas indicados, na figura, irão contribuir em cada uma das perspectivas do BSC.

RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
 Diretor Presidente

CEAGESP	
Proc. n°	010/16
Principal n°	11
Folha n°	427
Visto	R

10. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

10.1 Necessidades identificadas

Considerando que não foram obtidos avanços significativos ou investimentos na área de TI, algumas das necessidades apontadas após análise realizada DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA para o PDTIC 2015-2017 permanecem pendentes, as quais seguem resumidas no quadro abaixo:

- a) Processos informais de TI – conforme já apontado no diagnóstico de maturidade, faz-se imprescindível a formalização, estruturação e mensuração dos processos de TI;
- b) O DETIN tem deficiência no conhecimento técnico de seus colaboradores e dificuldade de avaliar e melhorar o desempenho deles. Ademais, as horas de trabalho são gastas em resolução de problemas de curto prazo e não em ações que possam melhorar o seu trabalho ou ajudar o negócio em médio ou longo prazo, e o trabalho é desproporcional entre os funcionários;
- c) Papéis e responsabilidades não formalizados – apesar do DETIN possuir cargos e seções definidas, o escopo das funções não é tão claro e é comum que as seções acabem fazendo alguns trabalhos da outra e vice-versa. Como os processos não são formalizados, não há um responsável claro pela execução destes, e quando há a necessidade, quem está disponível se torna responsável pelo processo naquele momento;
- d) Inexistência de níveis de serviço com o negócio – Atualmente é impossível dizer se qualquer ação da TI está atendendo as áreas de negócio, visto que não há regras claras de atendimento e nem limites de tolerância. A maioria das demandas é considerada crítica e não há padronização na forma como esse pedido chega ao DETIN;
- e) Ausência de Política de Segurança da Informação –A inexistência de uma política de segurança da informação devidamente formalizada acarreta diversas dificuldades ao DETIN, dentre as quais destacamos a segurança dos sistemas em utilização e o gerenciamento e controle de acessos à infraestrutura física da rede, equipamentos e servidores;
- f) Ausência de monitoramento do desempenho de serviços e processos – o DETIN não consegue se autodiagnosticar, visto a inexistência de uma mensuração de desempenho no que condiz aos processos, arquitetura, infraestrutura tecnológica e prestação de serviços;
- g) Infraestrutura deficitária de suporte e comunicação –Não existe interligação entre Matriz e Filiais. A rede interna é deficitária e não há controle lógico e físico suficiente para garantir a estabilidade da conexão e comunicação;


RICARDO A. N. DE MELLO
Diretor Presidente

- h) Sistemas não integrados e com baixa abrangência – Utilização de diversos sistemas legados, sem todas as funcionalidades disponíveis;
- i) Adequação à legislação e implementação de práticas de governança de TI - o DETIN vem tomando providências para as adequações e implementações determinadas. Todavia, algumas providências necessitam de ações de outras áreas, como a CODGO – Coordenadoria de Governança Corporativa, o DEARH – Departamento de Administração de Recursos Humanos e da Alta Gestão (Diretorias e Presidência);
- j) Treinamento;
- k) Implementar Processos Básicos baseados na ISO20000:
- k.1) Controle de Mudanças;
 - k.2) Gerenciamento da Liberação
 - k.3) Gerenciamento de Configuração;
 - k.4) Gerenciamento de Continuidade;
 - K.5) Gerenciamento de Disponibilidade;
 - k.6) Gerenciamento de Capacidade;
 - k.7) Gerenciamento de Incidentes.

11. PLANO TÁTICO

O Plano Tático de Tecnologia da Informação estrutura as ações a serem executadas para alcance do objetivo proposto no Mapa Estratégico da CEAGESP. Com o intuito de traçar prioridades e direcionar esforços, as ações foram agrupadas de acordo com o grau de criticidade, conforme segue:

Categoria	Ações Propostas
Ações Obrigatórias	1) Contratar/renovar os serviços e equipamentos essenciais para os serviços de TI existentes; 2) Gerir, operar e manter os serviços de essenciais de TI.
Ações Prioritárias	1) Gerir, operar e manter os demais serviços de TI; 2) Executar os novos projetos priorizados pelo Comitê Gestor de TI.
Ações Complementares	1) Implementar Governança de TI. 2) Capacitar servidores.


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

CEAGESP	
Proc. n°	020/16
Principal n°	TI
Folha n°	428
Visto	R

12. PLANO DE AÇÕES E METAS

Com base nos temas previstos no Plano Tático, são propostas as ações e metas de tecnologia da informação para o período de 2021/2023.

12.1 Ações Obrigatórias

12.1.1 Contratar /renovar os serviços e equipamentos essenciais para os serviços de TI existentes

Perspectiva	Objetivo PEI	Ação	Prazo
1) Processos Internos	1) Melhorar infraestrutura e ambiente de trabalho	1) Manutenção corretiva, preventiva e suporte técnico aos equipamentos do Datacenter	2021-2023
		2) Renovação de licenças Veritas Netbackup	
		3) Atualização/serviços para as licenças do software MAKER	
		4) Manutenção e suporte ao atual escopo do SAAGRA enquanto se busca solução alternativa	
		5) Renovação das licenças antivírus	
2) Aprendizado e Crescimento	1) Melhorar a produtividade, comunicação e colaboração	1) Fornecimento de link de internet dedicada	
		2) Serviços de impressão e digitalização corporativa	
		3) Renovação de licença dos produtos Microsoft	
		4) Substituição da solução de e-mail	

12.1.2 Gerir, operar e manter os serviços essenciais de TI

Perspectiva	Objetivo PEI	Ação	Prazo
1)Aprendizado e conhecimento	1) Melhorar produtividade, comunicação e colaboração	1) Complementar o SGS – Sistema de Gerenciamento de Serviços para atender os demais processos da ITIL.	2021-2023

12.2 Ações Prioritárias

12.2.1 Gerir, operar e manter os demais serviços de TI

Perspectiva	Objetivo PEI	Ação	Prazo
1) Processos Internos	1) Melhorar a infraestrutura e ambiente de trabalho	1) Atualizar e adquirir licenças de softwares necessárias para sustentar o negócio	2021-2023

12.2.2 Implementar Governança de TI

Perspectiva	Objetivo PEI	Ação	Prazo
1) Processos Internos	1) Aperfeiçoar os mecanismos de governança corporativa e gestão de riscos	1) Implantar processos de Governança de TI baseados no ITL	2021-2023
		2) Instituir Política de Segurança da Informação	2021
		3) Atendimento à Resolução CGPAR nº 11/2016	2023
		4) Adequações tecnológicas para atendimento à LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados.	2021

12.3 Ações Complementares

12.3.1 Executar os novos projetos priorizados pelo Comitê Gestor de TI

Perspectiva	Objetivo PEI	Ação	Prazo
1) Processos Internos	1) Melhorar a infraestrutura e ambiente de trabalho	1) Ambiente de virtualização HYPERV	2021
		2) Reestruturar a rede de dados	2022-2023
		3) Implementar a infraestrutura de rede de dados nas unidades do interior	2022-2023
		4) Interligar as unidades do interior à matriz	2022-2023
		5) Atualizar o parque de computadores	2022

RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
 Diretor Presidente

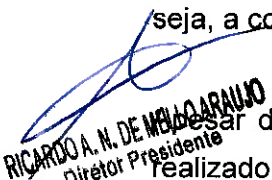
	2) Aperfeiçoar os mecanismos de governança corporativa	1) Implementação de infraestrutura de segurança do Data Center com destaque ao Firewall do Entrepósito Capital	2021-2022
		2) Implantar política de segurança de rede (<i>backup</i>) e recuperação de desastres (<i>disasterrecovery</i>)	2021-2022
		3) Renovar o parque de servidores	2022
		4) Implementar soluções de nuvem (<i>cloud</i>)	2021-2022
		5) Interligar os prédios administrativos e operacionais, com solução de fibra óptica, no ETSP.	2021-2022
2)Aprendizado e crescimento	1) Melhorar produtividade, comunicação e colaboração	1) Implantar soluções do Microsoft 365	2021-2022

12.3.2 Capacitar servidores

Perspectiva	Objetivo PEI	Ação	Prazo
1)Aprendizado e crescimento	1) Melhorar a gestão estratégica de pessoas	1) Realizar treinamentos técnicos específicos para a área de TI e disponibilizar treinamentos virtuais para demais áreas.	2021-2022

13. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

Em face da constante evolução dos sistemas, as mudanças no ambiente externo e as novas demandas das áreas de negócio da CEAGESP, faz-se imprescindível a manutenção e o aprimoramento do nível de conhecimento gerencial, técnico e operacional das equipes de TI. Assim há necessidade de um plano de capacitação voltado para a área. A ausência de orçamento e investimento têm impossibilitado a realização dos treinamentos solicitados. Cumpre destacar que tal situação é contrária à característica preponderante da área de tecnologia, qual seja, a constante evolução.


RICARDO A. N. DE MELO ARAUJO
Diretor Presidente

Em face das recentes contratações de Técnicos de Informática oriundas do concurso público realizado em 2019, o quantitativo de empregados do DETIN ainda não está apropriadamente

dimensionado para o atendimento das necessidades da Companhia e não há previsão para contratação de Analistas de Sistemas. Para atender minimamente essas necessidades, o quadro ideal de funcionários lotados na área seria:

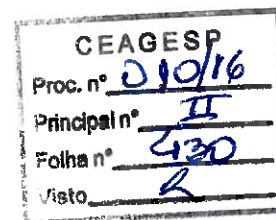
Profissional	Ideal	Existente	Vacância
Técnico em Informática	04	04	00
Analista de Sistemas – Infraestrutura	01	01	00
Analista de Sistemas – Desenvolvimento	06	05 + 1 afastado desde 2016	01
Analista de Sistemas – Administrador em Segurança da Informação	01	00	01
Analista de Sistemas – DBA	01	00	01

14. PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA – INVESTIMENTOS E CUSTEIOS

A proposta orçamentária de TI apresentada relaciona os investimentos e custos empregados nas aquisições/contratações de equipamentos, softwares e serviços de TI, a serem realizados no exercício de 2021.

Durante a vigência deste PDTI, o plano de investimentos e custeios subsequentes serão elaborados e aprovados anualmente pelo CGTI.

Todos os números apresentados são estimativas e deverão passar por um processo de estudo de cenário e revisão no momento da implementação das respectivas ações, de acordo com a disponibilidade orçamentária e financeira.



14.1 Proposta Orçamentária – Custeio – Exercício 2021

Especificação do Contrato/Objeto	Total
1) Fornecimento de link de internet dedicada + dois Contratos (Telefônica e WCS)	R\$52.000,00
2) Manutenção da ferramenta Workflow ATOS-BPM	R\$17.540,52
3) Serviços de impressão, digitalização e reprografia corporativa	R\$356.643,00


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

4) Suporte e atualização do banco de dados Oracle	R\$35.539,41
5) Manutenção, suporte, atualização garantida e sustentação do ERP – STARSOFT APPLICATIONS	R\$369.513,00
6) Manutenção corretiva, preventiva e suporte técnico à solução de processamento, distribuição, armazenamento de proteção de dados.	R\$89.880,00
7) Suporte técnico com manutenção preventiva, corretiva e evolutiva de versões para o Software Veritas Netbackup.	R\$132.300,00
8) Renovação de licença dos produtos Microsoft	R\$155.136,90
9) Atualização das licenças do software MAKERALL	R\$19.709,81
10) Suporte e atualização de versão corretiva e evolutiva para solução de e-mail	R\$56.674,32
11) Renovação das licenças antivírus	R\$23.800,00
Total previsto para o ano de 2021	R\$1.308.736,96

14.2 Proposta Orçamentária – Novas Despesas - Exercício 2021

Especificação	Total
Consultoria para HYPERV	50.000,00
Serviços de firewall para a Matriz	96.000,00
Microsoft 365	360.000,00
Subtotal Total previsto para o ano de 2021	506.000,00
ERP (implantação / licenciamento / manutenção)	A cotar
Total previsto para o ano de 2021	

15. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

Um risco é um efeito que a incerteza tem sobre os objetivos de uma organização, constituindo-se em um desvio positivo ou negativo em relação ao resultado esperado. Deste modo, este PDTI faz uso de uma estrutura para a realização do gerenciamento dos riscos que possam afetar as ações propostas.

O processo de classificação dos riscos foi elaborado conforme metodologia disposta na NP-AD-035 – Processo de Gestão de Riscos Corporativos.


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

15.1 Da Probabilidade x Impacto

15.1.1 Da Probabilidade

A probabilidade do risco é calculada através de três critérios, sendo que cada um deles apresentará um peso diferenciado, tendo em vista o seu grau de importância. Os critérios de probabilidade utilizados são:

Critério	Peso
SEGURANÇA/CONTROLE: avaliação dos fatores de riscos e controles identificados na análise situacional. Suas notas variam de 01 a 05. Quanto maior a nota pior é a condição de segurança e dos controles.	5
FREQUÊNCIA/EXPOSIÇÃO: avaliação da frequência que o risco costuma manifestar-se na Companhia ou em empresas similares, podendo levar em consideração históricos internos ou externos (empresas similares). Suas notas variam de 01 a 05. Quanto maior a nota maior a frequência.	4
INTERVALO: avaliação da frequência de auditoria e revisão dos controles de processos, procedimentos e revisão do próprio processo. Suas notas variam de 01 a 05. Quanto maior é o intervalo maior é a fragilidade.	3

Conforme disposto na NP-AD-035, o nível de probabilidade – Pb – é o resultado da média ponderada dos três critérios de probabilidade, ou seja, será o resultado da soma dos valores dos critérios de probabilidade dividida pela soma dos pesos parametrizados.

O nível de probabilidade apresenta a seguinte classificação:

Grau de Probabilidade	Escala	Nível de Probabilidade
4,51 – 5,00	5	Elevada
3,51 – 4,50	4	Muito Alta
2,51 – 3,50	3	Alta
1,51 – 2,50	2	Média
1,00 – 1,50	1	Baixa


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

CEAGESP
Proc. n° 050/16
Principal n° II
Folha n° 431
Visto 2

15.1.2 Do Impacto

Para mensurar o impacto, não será considerada somente a questão financeira. A fim de que o gestor venha a ter uma visão holística do impacto, será necessário projetar todas as consequências que os eventos causam.

Na CEAGESP, a avaliação do impacto é realizada sob quatro aspectos, conforme tabela abaixo:

Critério	Peso
IMAGEM: refere-se à reputação da empresa, à sua credibilidade no mercado, entre outros. Suas notas variam de 01 a 05. Quanto maior a nota maior é a abrangência do impacto.	5
FINANCEIRO: refere-se às perdas de orçamento, elevação de custos, pagamento de multa, entre outras. Suas notas variam de 01 a 05. Quanto maior a nota maior o impacto financeiro.	4
LEGAL: refere-se à conformidade legal, relacionada a temas como saúde, segurança, meio ambiente, proteção do consumidor, contratual, entre outros. Suas notas variam de 01 a 05. Quanto maior a nota maior o risco jurídico/legal.	4
OPERACIONAL: refere-se ao cotidiano operativo com o qual a organização é confrontada quando se esforça para atingir seus objetivos, entre outros. Suas notas variam de 01 a 05. Quanto maior a nota maior o impacto nos processos.	5

O nível do impacto é o resultado da média ponderada dos quatro critérios de impacto, ou seja, resultado da soma dos pesos dos critérios de impacto dividido pela soma dos pesos parametrizados.

O nível de impacto apresenta a seguinte classificação:

Grau de Impacto	Escala	Nível de Impacto
4,51 – 5,00	5	Massivo
3,51 – 4,50	4	Severo
2,51 – 3,50	3	Moderado
1,51 – 2,50	2	Leve
1,00 – 1,50	1	Muito Leve

15.2 Análise dos Riscos Residuais

A análise dos riscos residuais é feita considerando os controles já existentes.

Utilizando-se a metodologia abordada na NP-AD-035, item 4.4, subitem 4.4.3. – Processo de Gestão de Riscos Corporativos, segue abaixo a tabela com a descrição e o nível dos riscos que possam afetar as ações propostas neste PDTI:

Descrição do Risco	Grau de Probabilidade	Impacto	Nível do Risco
Não renovação de contratos para os equipamentos/licenças e soluções indispensáveis à manutenção do DETIN.	2,42	3,72	9,0
Contingenciamento do orçamento para área de TI, comprometendo as ações previstas neste PDTI.	3,67	2,50	9,2
Perda do conhecimento técnico, caso ocorra implantação de PDV, demissão ou evasão de funcionários.	1,83	3,44	6,3
Perfil inadequado do pessoal a ser incorporado ao quadro através do Concurso Público.	2,50	2,56	6,4
Mudanças na alta administração e gerência do DETIN.	3,00	3,28	9,8
Ingerência na definição dos projetos e prioridades da área de TI.	2,67	3,44	9,2

15.3 Ações para Mitigação

A fim de reduzir a probabilidade de ocorrência e o impacto dos riscos identificados, segue abaixo tabela com a descrição das ações para mitigação dos mesmos:


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

CEAGESP	
Proc. nº	010/16
Principal nº	II
Folha nº	432
Visto	2

Descrição do Risco	Ação de Mitigação
Não renovação de contratos para os equipamentos/licenças e soluções indispensáveis à manutenção do DETIN.	Iniciar processo para aditamento/contratação com relevante antecedência. Cumprimento da IN 04 ou alterações posteriores.
Contingenciamento do orçamento para área de TI, comprometendo as ações previstas neste PDTI.	Sensibilizar a alta administração sobre a necessidade de priorização de investimentos para a área de TI.
Perda do conhecimento técnico, caso ocorra implantação de PDV, demissão ou evasão de funcionários.	Elaboração e implementação de plano de retenção do conhecimento (DETIN e áreas de negócio). Realização e manutenção de concurso público para recomposição do quadro.
Perfil inadequado do pessoal a ser incorporado ao quadro através do Concurso Público.	Promover treinamentos.
Baixo envolvimento da alta administração com as ações e projetos da área de TI.	Sensibilizar a alta administração quanto à importância da Governança de TI.
Mudanças na alta administração e gerência do DETIN.	Aprovação e cumprimento das ações previstas no PDTI. Instituição de Plano Estratégico da Companhia.
Ingerência na definição dos projetos e prioridades da área de TI.	Cumprimento da IN nº 04/2014, ou quaisquer instruções ou legislação que vierem a substituí-la, e obrigatoriedade de aprovação prévia de aquisições/contratações pelo Comitê Gestor de TI.

16. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI

A vigência do presente PDTI compreende o triênio 2021/2023, podendo ser revisado a qualquer momento, de forma a contemplar eventuais mudanças na estrutura organizacional ou alterações no referencial estratégico da área de TI da CEAGESP.

Durante a vigência deste PDTI, o plano de investimentos e custeios subsequentes serão elaborados e aprovados anualmente pelo CGTI.

As eventuais alterações deverão ser submetidas à aprovação do CGTI.


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

17. FATORES CRÍTICOS PARA IMPLANTAÇÃO DO PDTI

Os fatores críticos de sucesso são requisitos, condições e ações de gerência para obter o controle dos processos de TI e, por conseguinte, viabilizar o alcance dos resultados planejados. A seguir, estão relacionados os principais fatores que poderão impactar no processo de implementação deste PDTI:

- a) Envolvimento e comprometimento da alta administração da CEAGESP, no sentido de promover a Governança de TI;
- b) Envolvimento e comprometimento da alta administração da CEAGESP no sentido de viabilizar recursos humanos e financeiros necessários à completa execução deste PDTI;
- c) Participação efetiva do CGTI;
- d) Envolvimento e comprometimento das áreas usuárias/demandantes e equipe técnica do DETIN;
- e) Divulgação e sensibilização da Direção quanto à finalidade do PDTI como instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TI.

18. CONCLUSÃO

Como os Planos Diretores da Tecnologia da Informação não foram elaborados nos anos anteriores (o último refere-se ao ano de 2015), não havia alinhamento com os objetivos estratégicos para que as expectativas da Companhia pudessem ser atingidas.

Assim, este trabalho, inicia um novo ciclo para buscar esse alinhamento. Para isso é necessário que o Mapa Estratégico e os planos criados realmente estejam em sintonia. A crítica deste material é fundamental para que possamos evoluir estas estratégias de TI nos próximos anos.

O PDTI é muito mais que um documento gerencial, é o caminho estratégico que a unidade deve seguir com o objetivo de sanar os problemas, de cumprir as metas estabelecidas e reduzir a ocorrência de incidentes. É o instrumento norteador da gestão de Tecnologia da Informação da CEAGESP.


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

CEAGESP	
Proc. nº	0.90/16
Principal nº	II
Folha nº	433
Visto	R

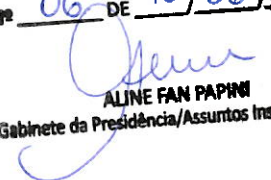
19. ANEXOS

19.1 Catálogo de Serviços

Os serviços prestados pelo DETIN estão catalogados conforme quadro abaixo:

Acesso à Internet	Banco de dados	Infraestrutura de rede
Acesso à rede e aos sistemas	Desenvolvimento de sistemas	Segurança da informação
Antivírus	E-mail	Backup/Restore de Arquivos
Apoio à reuniões e eventos	Gerenciamento de Serviços Terceirizados	Suporte a hardwares e softwares
Armazenamento de dados	Gerenciamento do Datacenter	Suporte ao usuário
Ativos de TI	Impressão corporativa	Suporte aos Sistemas


RICARDO A. N. DE MELLO ARAUJO
Diretor Presidente

APROVADO NA REUNIÃO DO CONSAD
Nº 06 DE 10/06/2021

ALINE FAN PAPINI
Gabinete da Presidência/Assuntos Institucionais