

**PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
PDTIC 2024-2026**

**Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Distrito Federal – SEDUH
Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGOVTI
Unidade de Tecnologia – UNTEC
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC**

A primeira regra de qualquer tecnologia utilizada nos negócios é que a automação aplicada a uma operação eficiente aumentará a eficiência. A segunda é que a automação aplicada a uma operação ineficiente aumentará a ineficiência.

Bill Gates

Meta sem Data é SONHO
Meta sem Atitude é VONTADE
Meta sem Planejamento é RETRABALHO

Kemji Takahashi

GOVERNADOR DE BRASÍLIA

Ibaneis Rocha

SECRETÁRIO DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO

Marcelo Vaz Meira da Silva

CHEFE DE GABINETE

Daniel Castelo Branco Alves Semeraro Rito

SECRETÁRIA ADJUNTA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO

Janaina Domingos Vieira

CHEFE DA UNIDADE DE TECNOLOGIA

Reinaldo Ferreira Pinto

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Leonardo de Moura Soares

COORDENADOR DE SISTEMAS

Renatto Attiê Lima

CHEFE DA UNIDADE DE GEOINFORMAÇÕES

Litz Mary Lima Bainy

COORDENADOR DE GEOINFORMAÇÕES TERRITORIAL E URBANA

Luciano dos Santos

COORDENADOR DE GEODÉSIA E CARTOGRAFIA

Denilson de Souza Braga

COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO SEDUH - CGovTI

Titular da Secretaria Adjunta de Desenvolvimento Urbano e Habitação;

Chefe de Gabinete

Titular da Subsecretaria de Administração Geral

Titular da Subsecretaria de Apoio ao Licenciamento

Titular da Subsecretaria de Parcelamentos e Regularização Fundiária

Titular da Subsecretaria de Desenvolvimento das Cidades

Titular da Subsecretaria do Conjunto Urbanístico das Cidades

Titular da Subsecretaria de Políticas Públicas e Planejamento Urbano

Titular da Subsecretaria de Projetos e Licenciamento de Infraestrutura

Titular da Central de Aprovação de Projetos

Chefe da Assessoria de Governança

Chefe da Unidade de Tecnologia

Chefe da Unidade de Geoinformações

HISTÓRICO DE VERSÕES

| Data | Versão | Descrição | Autor |
|------------|--------|----------------------------|--|
| 02/01/2024 | 1.0 | Análise PDTIC anterior | Reinaldo Ferreira Pinto |
| 30/01/2024 | 1.1 | Registro necessidades 2024 | Reinaldo Ferreira Pinto Luciano dos Santos Renatto Attiê Lima Romério de Oliveira Lima Júnior |
| 18/04/2024 | 1.2 | Redação final | Reinaldo Ferreira Pinto |

SUMÁRIO

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | APRESENTAÇÃO..... | 11 |
| 2. | INTRODUÇÃO | 12 |
| 3. | MOTIVAÇÃO | 13 |
| 4. | METODOLOGIA APLICADA PARA ELABORAÇÃO..... | 16 |
| 5. | CICLO DE VIDA DO PDTIC | 17 |
| 6. | PRINCÍPIOS E DIRETRIZES | 18 |
| 7. | CONTEXTUALIZAÇÃO DA EGTI..... | 19 |
| 8. | ASPECTOS INSTITUCIONAIS E ESTRATÉGICOS..... | 21 |
| | 8.1 Estrutura Organizacional da SEDUH..... | 21 |
| | 8.2 A Secretaria..... | 22 |
| | 8.3 Missão da SEDUH..... | 24 |
| | 8.4 Visão da SEDUH | 24 |
| | 8.5 Valores da SEDUH | 24 |
| | 8.6 Objetivos Estratégicos da SEDUH..... | 25 |
| | 8.7 Competências da SEDUH | 26 |
| | 8.8 Estrutura Orgânica da SEDUH | 27 |
| | Figura 6: Estrutura Orgânica da SEDUH | 29 |
| | 8.9 Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGovTic..... | 30 |
| 9. | REFERÊNCIAL ESTRATÉGICO DE TIC..... | 32 |
| | 9.1 Missão da UNTEC..... | 32 |
| | 9.2 Visão da UNTEC..... | 32 |
| | 9.3 Valores da UNTEC | 32 |
| | 9.4 Competências da UNTEC (regimento interno)..... | 33 |
| | 9.5 Organograma da UNTEC..... | 33 |
| | 9.6 Funções UNTEC (subunidades)..... | 34 |
| | 9.7 Mapa Estratégico de TIC (PETI/PDTIC 2024 – 2026) | 36 |
| | 9.8 Objetivos Estratégicos de TIC..... | 37 |
| | 9.9 Análise SWOT..... | 38 |
| 10. | RESULTADO DO PDTIC ANTERIOR (2020-2023) | 40 |
| 11. | INVENTÁRIO DE NECESSIDADES (2024-2026) | 40 |
| | 11.1 Plano de Levantamento de Necessidades | 40 |
| | 11.2 Necessidades Identificadas | 42 |
| | 11.3 Critérios de Priorização | 49 |
| | 11.4 Necessidades Priorizadas | 51 |
| 12. | PLANO DE METAS..... | 56 |
| 13. | PLANO DE AÇÕES E DE ORÇAMENTO..... | 59 |
| 14. | PLANO DE PESSOAS..... | 74 |

| | |
|---|------------|
| 14.1 Quadro atual de Servidores | 74 |
| 14.2 Quadro de Servidores – Proposta | 75 |
| 15. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS | 76 |
| 14.1 Critérios de Aceitação de Riscos | 76 |
| 14.2 Identificação e Tratamento dos Riscos | 78 |
| 16. FATORES CRÍTICOS PARA IMPLANTAÇÃO DO PDTIC..... | 108 |
| 17. PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO PDTIC..... | 109 |
| 18. PLANO DE COMUNICAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES | 111 |
| 19. CONCLUSÃO | 112 |
| ANEXOS | 113 |
| I. CENÁRIO ATUAL - DESCRIÇÃO..... | 113 |
| II. INFRAESTRUTURA SEDUH - SEDE | 115 |
| III. SITURB – GEOPORTAL – GRÁFICO | 116 |
| IV. EQUIPAMENTOS CENTRAIS – DATA CENTER SEDUH | 116 |
| V. EQUIPAMENTOS DE USUÁRIOS - COMPUTADORES, IMPRESSORAS, ETC | 117 |
| VI. SERVIDORES DE REDE (MÁQUINAS VIRTUAIS - SEDUH) | 118 |
| VII. SERVIDORES DE REDE (MÁQUINAS VIRTUAIS – SUTIC)..... | 119 |
| VIII. SOFTWARES LIVRES - USUÁRIOS..... | 120 |
| IX. SOFTWARES LIVRES – INFRAESTRUTURA TI | 120 |
| X. SOFTWARES PROPRIETARIOS – USUÁRIOS | 120 |
| XI. SOFTWARES GRÁFICOS – USUÁRIOS | 121 |
| XII. CATÁLOGO DE SISTEMAS, PORTAIS E SERVIÇOS DE TIC..... | 121 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|-----|
| Figura 1: Macroprocesso do PDTIC | 17 |
| Figura 2: Contextualização da EGTI | 19 |
| Figura 3: Contextualização do COBIT | 20 |
| Figura 4: Contextualização do ITIL | 20 |
| Figura 5: Estrutura Organizacional da SEDUH | 21 |
| Figura 6: Estrutura Orgânica da SEDUH | 29 |
| Figura 7: Missão, Visão, Valores, Competências e Funções da UNTEC | 32 |
| Figura 8: Organograma Funcional da UNTEC | 33 |
| Figura 9: Mapa Estratégico da TIC da SEDUH..... | 36 |
| Figura 10: Exposição ao risco | 78 |
| Figura 11: Acompanhamento de PDTIC..... | 110 |
| Figura 12: Implantação do Processo de Acompanhamento de PDTIC..... | 110 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|-----|
| Tabela 1: Termos e Abreviações | 9 |
| Tabela 2: Documentos de Referências | 10 |
| Tabela 3: Princípios e Diretrizes | 18 |
| Tabela 4: Funções UNTEC..... | 35 |
| Tabela 5: Objetivos estratégicos de TIC | 37 |
| Tabela 6: Matriz SWOT | 39 |
| Tabela 7: Necessidades identificadas | 49 |
| Tabela 8: Critérios de priorização – Matriz GUT | 50 |
| Tabela 9: Necessidades Priorizadas | 55 |
| Tabela 10: Plano de Metas | 58 |
| Tabela 11: Plano de Ações e Orçamento. | 73 |
| Tabela 12: Plano de Pessoas – Quadro Atual..... | 74 |
| Tabela 13: Plano de Pessoas – Quadro Ideal | 75 |
| Tabela 14: Critério Aceitação de Riscos negativos..... | 76 |
| Tabela 15: Critério de Aceitação de Riscos positivos..... | 76 |
| Tabela 16: Categorias de Riscos..... | 77 |
| Tabela 17: Probabilidade de Riscos | 78 |
| Tabela 18: Classificação de Impacto dos Riscos | 78 |
| Tabela 19: Plano de Gestão de Riscos | 107 |

TABELA 1 – TERMOS E ABREVIACÕES

| Abreviatura/Siglas | Descrição |
|--------------------|--|
| APF | Administração Pública Federal |
| CGovTI | Comitê de Governança de Tecnologia da Informação |
| EGTIC | Estratégia Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação |
| FCS | Fator Crítico de Sucesso |
| GCN | Gerenciamento da Continuidade do Negócio |
| GDF | Governo do Distrito Federal |
| GovTIC | Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação |
| IBGC | Instituto Brasileiro de Governança Corporativa |
| IBGP | Instituto Brasileiro de Governança Pública |
| ITAF | <i>Information Technology Assurance Framework</i> |
| ITIL | <i>Information Technology Infrastructure Library</i> |
| MIT | <i>Massachusetts Institute of Technology</i> |
| ME | Ministério da Economia |
| PDTIC | Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação |
| PEDF | Planejamento Estratégico do Distrito Federal |
| PEI | Planejamento Estratégico Institucional |
| PMBok | <i>Project Management Body of Knowledge</i> |
| SEDUH | Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação |
| SEEC | Secretaria de Estado de Economia |
| SISP | Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação |
| SLTI | Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação |
| SUTIC | Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação |
| TIC | Tecnologia da Informação e Comunicação |
| UNTEC | Unidade de Tecnologia |

TABELA 2 – DOCUMENTOS DE REFERÊNCIAS

| Nº | Documento | Descrição |
|----|--|---|
| 01 | Constituição Brasileira | Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Art 37. Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Art. 174. Como agente normativo e regulador da atividade econômica, o Estado exercerá, na forma da lei, as funções de fiscalização, incentivo e planejamento, sendo este determinante para o setor público e indicativo para o setor privado. |
| 02 | Acórdão TCU 2.585/2012 | Relatório de Levantamento de Governança de TI na Administração Pública Federal. Desenvolver instrumentos de planejamento estratégico institucional e de tecnologia da informação. |
| 03 | BSC (Balanced Scorecard) | A proposta dessa ferramenta é que as instituições não se baseiam apenas em indicadores financeiros para avaliar o desempenho, mas também em outros fatores, como clientes, processos internos, aprendizado e crescimento. |
| 04 | COBIT 2019 | Última versão do Guia de boas práticas em Governança de Tecnologia da Informação. |
| 05 | Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC | Código do IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) que reflete as constantes discussões e o aprofundamento dos temas ligados à Governança Corporativa. Referência nacional em conduta de gestão empresarial, e referência nas escolas de negócios. |
| 06 | Guia de elaboração de PDTIC do SISP: versão 2.1, 2022 | Documento do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos que dispõe sobre os padrões, orientações, diretrizes e <i>templates</i> para elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação. |
| 07 | Instrução Normativa GSI/PR nº 1/2008 | Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta. |
| 08 | Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 | Secretaria DE Governo Digital (SGD), do Ministério da Economia (ME), órgão central do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP). Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. |
| 09 | ISO 27001 | Aplicar conhecimento inerente aos requisitos para gestão da segurança da informação. |
| 10 | ITIL versão 4 | <i>Information Technology Infrastructure Library</i> . Conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação (TI). |
| 11 | PPA 2024-2027 | Plano Plurianual do GDF. |
| 12 | PEI SEDUH 2023-2027 | Planejamento Estratégico Institucional da SEDUH. |
| 13 | Decreto Distrital nº 42.486/2021 | Cria o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Distrito Federal – CGTI. |
| 13 | Decreto Distrital nº 37.574/2016 | Aprova a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI. |
| 14 | Decisões TCDF nº 2128/2016 e 6113/2014 | Tratam do Tema Governança de TI nos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal. |
| 15 | Decreto distrital nº 45.011/2023 e 44.330/2023 | Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal. |
| 16 | Decreto distrital nº 36.236/2015 | Cria a Estrutura Funcional da SEDUH. |

1. APRESENTAÇÃO

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) assumiu nos últimos anos papel imprescindível no contexto das organizações públicas brasileiras. O foco principal da TIC é a automação de processos mediante a efetiva utilização da informação como suporte às práticas, aos objetivos e, de um modo geral, às decisões organizacionais.

Desse modo, a TIC tem transversalidade sobre vários eixos das instituições, permeando áreas negociais e permitindo o aprimoramento de padrões de agilidade, eficiência, efetividade, flexibilidade e inovação, minimizando custos e tornando mais célere a prestação do serviço.

Diante dessa missão que implica na melhoria contínua do desempenho organizacional, a realização de um bom planejamento de TIC é essencial para uma gestão adequada de recursos públicos, assim como uma prestação eficiente de bons serviços ao cidadão.

Para o alcance de bons resultados, faz-se necessário que ocorra o alinhamento entre as estratégias e planos da TIC e da organização como um todo, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC é o instrumento que permite nortear e acompanhar a atuação da área de TI, definindo metas e plano de ações para implementá-las.

No cenário atual de mudanças constantes e cada vez mais velozes, o PDTIC é uma importante ferramenta de apoio à tomada de decisão para o gestor, habilitando-o a agir de forma proativa, eficiente e controlada contra as ameaças, a favor de oportunidades e de forma ajustada à necessidade.

Este PDTIC constitui, assim, em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) e o Plano Estratégico do órgão (PEI - <https://www.seduh.df.gov.br/planejamentos/>), um instrumento de gestão para a execução das ações e projetos de TIC da SEDUH, com foco na maximização da eficiência da aplicação de recursos e do resultado do serviço prestado à sociedade.

2. INTRODUÇÃO

Este documento visa apresentar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC, da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação – SEDUH, estabelecendo políticas, planos, diretrizes, ações e metas para os assuntos referentes à área de Tecnologia da Informação e Comunicação.

A governança é uma preocupação constante da alta direção das organizações e busca pelo alinhamento estratégico entre as áreas de negócios da instituição e a tecnologia da informação, com o objetivo de atender a demanda pela alta qualidade de seus serviços, economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de seus fluxos de trabalho.

É necessário que as áreas de TIC mudem seu enfoque de atendimento aos usuários, de reativo para proativo, alcançando um gerenciamento integrado dos processos envolvidos na entrega e suporte a serviços de tecnologia da informação.

Essa mudança ocorre pela maior aderência das áreas de TIC às melhores práticas conhecidas, incrementando os processos de gestão dos serviços, aprimorando o controle sobre a infraestrutura tecnológica e implantando um Modelo de Governança Tecnológica que alcance o autogerenciamento e valorize as soluções sob a perspectiva de todas as áreas interessadas.

Um dos maiores desafios da Gestão de TIC do Governo do Distrito Federal é estabelecer um Modelo de Governança Tecnológica relacionada ao atendimento regulatório, governança e gestão corporativa, de segurança da informação, continuidade de negócios, gestão de riscos e de vulnerabilidades e agilidade nos serviços, além da melhoria contínua dos processos.¹

Este PDTIC² visa assegurar que os esforços despendidos na área de informática sejam consistentes com as estratégias, políticas e objetivos da SEDUH, bem como, com a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI do Governo do Distrito Federal.

¹ Fonte: Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI. Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGTIC

² A Instrução Normativa 94/22-ME (Ministério da Economia) define o Plano Diretor de Tecnologia da Informação como um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender às necessidades de informação de um órgão ou entidade para um determinado período.

3. MOTIVAÇÃO

A necessidade na elaboração deste Plano Diretor surgiu em cumprimento ao Decreto nº 40.015 de 14 de agosto de 2019, que dispõe sobre a obrigatoriedade de elaboração e publicação dos Planos Diretores de Tecnologia da Informação e Comunicação e sobre a centralização e utilização da rede GDFNet, da infraestrutura do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Distrito Federal - CeTIC-DF e dos sistemas de informação no âmbito da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências, na esteira do que preconiza o Decreto nº 37.574 de 26 de agosto de 2016, que instituiu a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2016 – 2019.

Historicamente, a elaboração de um plano mais amplo para a TIC no âmbito da gestão e planejamento urbano, regularização fundiária e licenciamento urbanístico veio a ocorrer em 2008, onde a Agência de Tecnologia da Informação – AGEMTI, tentou implantar o Plano Diretor de Informática por meio de uma ferramenta chamada PDGI – Plano Diretor de Gestão da Informação. Este sistema deveria ser alimentado por todos os Órgãos da Administração Direta e Indireta do GDF com todos os seus respectivos projetos de TI, porém a implantação não obteve êxito.

Outra tentativa ocorreu em 2010, desta vez por meio do Sistema de Gestão de TI – SIG, com o objetivo de alimentar o sistema e implantar o Planejamento Estratégico de TI do Distrito Federal, onde foi realizado um treinamento pela Escola de Governo do DF – EGOV, preconizando as recomendações contidas na Instrução Normativa nº 04-SLTI-MPOG (Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão), oriundo do Decreto Lei 200/1967 e recepcionada pelo GDF por meio do Decreto de nº 32.218/2010 e Acórdão 1.558/08-Plenário TCU, instrumento que promoveu alterações nas formas de contratação de serviços relativos à Tecnologia da Informação, contudo, também não logrou sucesso.

No biênio de 2010-2011 a Unidade de Tecnologia da Informação – UNTEC da então SEDHAB adotou algumas medidas emergenciais com o intuito de atender a demanda dos diversos setores que compunham a estrutura da Secretaria, a saber: aquisição de equipamentos servidores de armazenamento de dados; softwares de segurança da informação; reestruturação do parque computacional; aquisição de impressoras; atualização de licenças de uso Microsoft e de softwares de GIS - Sistema de Informação Geográfica; reestruturação dos equipamentos ativos de rede.

Em 2011, um novo caminho foi iniciado com a criação do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação do DF, que é responsável por estabelecer as diretrizes e normas para orientar todos os Órgãos do GDF na elaboração dos Planos Diretores de Tecnologia da Informação, entretanto, não se produziu o planejamento adequado, tampouco as ações necessárias.

A partir de maio de 2016, foram implementadas algumas ações com o fito de adequar a rede de dados da então SEGETH, à conformação técnica. Outras ações foram executadas, com prioridade para aquisição de computadores e softwares, como forma de adequar o ambiente dos usuários, dotando-o de recursos para aprimoramento da produtividade de seus servidores, e outras ações, que possibilitou, reorganizar a rede, garantindo sua integridade, confiabilidade, disponibilidade e taxa de transmissão compatível com as necessidades da Secretaria, tendo em vista o uso intensivo de software em CAD e GIS, que assim o requer.

No atual Governo, a SEDUH foi alocada em outro edifício, dotado de recursos e instalações condizentes com as necessidades de sua administração e servidores, onde se destaca a nova infraestrutura da Rede SEDUH, entregue com novos ativos de Rede, modernos e rápidos, bem assim o novo Datacenter com ambiente adequado para sustentação da infraestrutura de TIC da SEDUH.

Ainda, no atual Governo, foi reformulado o CGTIC, com a atualização da Estratégia Geral de TI, onde foram elencadas as novas Perspectivas, Objetivos, Metas e Iniciativas Estratégicas, sendo:

Dos Órgãos:

P1: Pessoas de TIC

Objetivo: Aprimorar a gestão de Pessoas de TIC

Metas: Fortalecer o quadro de pessoal de TIC

Estreitar a relação entre as unidades de TIC do GDF

P2: Gestão de TIC

Objetivo: Ter a gestão de serviços de TIC baseada nas melhores práticas

Metas: Implantar mecanismos de Gestão do Conhecimento

Aprimorar gestão de serviços de TIC

Aprimorar metodologia de desenvolvimento de software

Ter segurança da informação de TIC balizada nas boas práticas

P3: Governança de TIC

Objetivo: Aprimorar a Governança de TIC

Metas: Implantar mecanismos básicos de Governança de TIC

Ter processo de contratação de TIC baseado nas melhores práticas

Reduzir riscos inerentes às atividades de TIC

P4: Entrega de Valor

Objetivo: Promover serviços de qualidade ao cidadão

Metas: Aprimorar o uso da TIC como canal de comunicação e participação do cidadão

Ser transparente na gestão de TIC

Do Comitê:

P1: Pessoas de TIC

Objetivo: Aprimorar a gestão de Pessoas de TIC

Metas: Fortalecer o quadro de pessoal de TIC

Aumentar o quantitativo de servidores de TIC

Estreitar a relação entre as unidades de TIC do GDF

P2: Gestão de TIC

Objetivo: Ter a gestão de serviços de TIC baseada nas melhores práticas

Metas: Implantar mecanismos de Gestão do Conhecimento

Aprimorar gestão de serviços de TIC

Aprimorar metodologia de desenvolvimento de software

Ter segurança da informação de TIC balizada nas boas práticas

P3: Governança de TIC

Objetivo: Aprimorar a Governança de TIC

Metas: Implantar mecanismos básicos de Governança de TIC

Ter processo de contratação de TIC baseado nas melhores práticas

P4: Entrega de Valor

Objetivo: Promover serviços de qualidade ao cidadão

Metas: Aprimorar o uso da TIC como canal de comunicação e participação do cidadão, e

Ser transparente na gestão de TIC

A partir da publicação deste PDTIC, os projetos emergenciais serão substituídos por planos e projetos alinhados às estratégias da tecnologia da informação do DF, aderentes ao planejamento estratégico institucional.

4. METODOLOGIA APLICADA PARA ELABORAÇÃO

A metodologia adotada foi baseada no processo de elaboração de PDTIC proposto pelo Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia de Informação (SISP), da Secretaria DE Governo Digital (SGD), do Ministério da Economia (ME), a partir do Modelo de Referência Guia Prático de Elaboração de PDTIC v.2.1, considerando as particularidades da SEDUH, bem assim, o seu atual nível de maturidade dos processos e governança de TI.

Foram utilizados ainda conceitos do BSC (*Balanced Scorecard*) para TIC, COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*) e a técnica GUT (Gravidade, Urgência, Tendência) para definição de prioridades.

5. CICLO DE VIDA DO PDTIC

O Plano Diretor de TIC, como instrumento dinâmico de planejamento, passa por uma série de transformações ao longo de sua utilização, desde o momento em que é concebido até o momento em que se encerra. Esse conjunto de transformações é denominado Ciclo de Vida do PDTIC.

O ciclo de vida se inicia com a concepção, i.e., com o processo de elaboração.

Após concebido, o PDTIC deverá ser acompanhado ao longo de sua validade mediante o monitoramento e a avaliação adequados. Além de passar naturalmente por revisões anuais, um PDTIC anterior também representa um importante insumo para que um novo ciclo de elaboração seja iniciado.

Com base nesse entendimento, a figura a seguir apresenta o Ciclo de Vida do PDTIC, ilustrando os processos de Elaboração e de Acompanhamento.

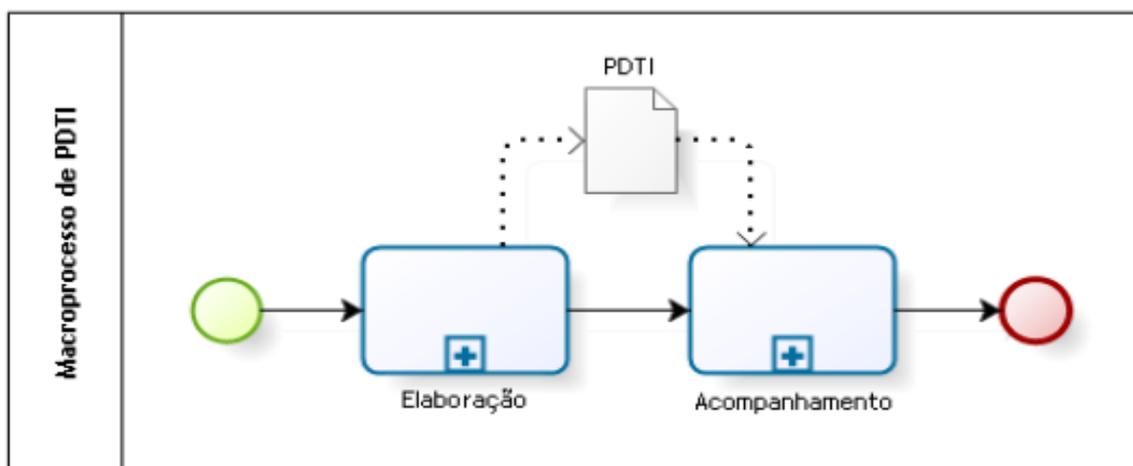


Figura 1: Macroprocesso do PDTI

6. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

O contexto estratégico da área de Tecnologia da Informação e Comunicação é delimitado pela legislação, diretrizes Governamentais, recomendações e decisões dos Órgãos de Controle, melhores práticas para a área de TIC e estágio atual da área de Tecnologia da Informação e Comunicação da SEDUH. Neste cenário, alguns dos princípios que guiaram a elaboração deste PDTIC foram:

| ID | PRINCÍPIOS E DIRETRIZES |
|------|--|
| P.1 | Otimização do uso de recursos orçamentários, humanos e materiais. |
| P.2 | Valorização dos profissionais da Tecnologia da Informação, com ênfase em suas competências e méritos. |
| P.3 | Aprimoramento contínuo da qualidade de produtos e serviços destinados ao público interno e à sociedade. |
| P.4 | Aprimoramento dos mecanismos de gestão de riscos visando a otimizar a eficiência e a segurança institucionais. |
| P.5 | Automatização do tratamento da informação a fim de produzir conhecimentos necessários à otimização da gestão administrativa e atividades finalísticas. |
| P.6 | Estímulo à inovação. |
| P.7 | Uso preferencial e tecnologias livres aprovadas em testes de qualidade e sustentabilidade. |
| P.8 | Aumento da capacidade de desenvolvimento de softwares por equipes próprias. |
| P.9 | Aprimoramento contínuo da governança e transparência. |
| P.10 | Consistência e eficiência sistêmicas do portfólio de produtos e serviços. |
| P.11 | Avaliações periódicas e auditorias de desempenho, governança, gestão, sistemas, segurança e contratos. |
| P.12 | Uso de indicadores de resultados, associados às metas, para quantificar o cumprimento de cada objetivo. |
| P.13 | Definição de ações (atividades e projetos) necessárias ao alcance das metas e acompanhamento periódico para correção de desvios. |
| P.14 | Vinculação de ações a indicadores e metas de negócio. |
| P.15 | Garantia da segurança da informação. |
| P.16 | Fortalecimento da atuação estratégica da Secretaria. |
| P.17 | Promoção da excelência na gestão dos processos internos com o uso de soluções de TIC. |
| P.18 | Alinhamento de soluções de TIC às necessidades do negócio. |
| P.19 | Elevação contínua do nível de satisfação dos usuários. |
| P.20 | Aprimoramento da comunicação interna. |
| P.21 | Seguimento de boas práticas de governança de TIC e observância de normas vigentes. |
| P.22 | Planejamento de ações em curto, médio e longo prazo. |

Tabela 3 – Princípios e Diretrizes

7. CONTEXTUALIZAÇÃO DA EGTI

Segundo a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação - EGTI o Plano Diretor de TIC deverá conter o plano de investimentos alinhado ao portfólio de projetos do órgão, informando as necessidades de aquisição de bens e serviços, capacitação de pessoas, gestão de risco e qualquer outra necessidade da área de TIC para cumprimento das estratégias contempladas no Planejamento Estratégico Institucional da Secretaria. Para alcançar os itens citados a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação, prevê 4 (quatro) etapas:

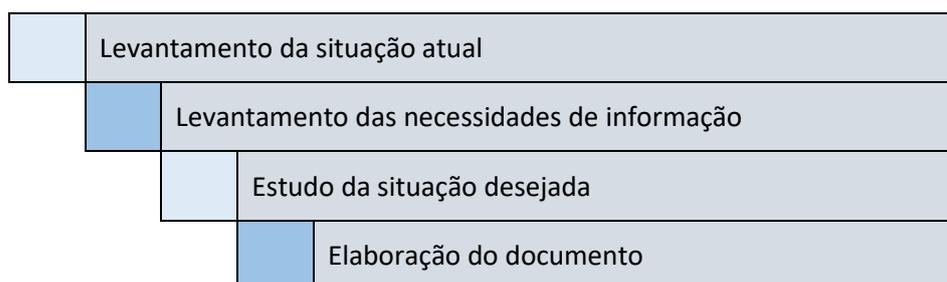


Figura 2: Contextualização da EGTI

A primeira etapa consistiu no levantamento de todo o parque tecnológico de hardware e software da Secretaria.

Na segunda etapa, foram captadas demandas das Secretarias Executivas, Subsecretarias, Unidades, Coordenações, Diretorias, além do Gabinete, ou seja, todas as Unidades Administrativas que compõem a estrutura orgânica da SEDUH, participaram do levantamento de necessidades de TIC, com o objetivo de identificar as necessidades de recursos de TIC, avaliar os sistemas de informação, seus problemas e novos requerimentos, além de identificar os novos projetos, que serão necessários ao avanço do processo de informatização e automatização dos fluxos de trabalho.

O levantamento realizado levou em consideração a missão e os objetivos estratégicos desta Secretaria e as ações estabelecidas no respectivo Plano Estratégico Institucional – PEI.

A compilação dos levantamentos atualizará a lista de necessidades, identificadas preliminarmente, tais como as necessárias evoluções sobre os atuais sistemas de informação, dos principais softwares em uso na Secretaria, principalmente, no que tange a CAD (desenho assistido por computador) e GIS (sistema de informação geográfica), dos demais recursos de TIC, e, ainda, as soluções (portais/sistemas) de projetos de interesse da Secretaria, necessários para automatizar processos de trabalho prioritários par ao Governo.

No que tange ao tema Governança Corporativa de TIC busca-se alinhamento ao que preconiza o *COBIT – Control Objectives for Information and Related Technology*, que é um guia de boas práticas para a gestão de TI, que está dividido em 4 (quatro) domínios:

| | |
|--|-----------------------------|
| | Planejamento e Organização; |
| | Aquisição e Implementação; |
| | Entrega e Suporte; |
| | Monitoramento e Avaliação |

Figura 3: Contextualização do COBIT

Quanto ao tema prestação de serviços, busca-se o alinhamento da UNTEC com outra metodologia reconhecida internacionalmente que é o *ITIL – Information Technology Infrastructure Library*, pois trata-se de um framework para gerenciamento de serviços de TI (ITSM) mais adotado mundialmente. A utilização das melhores práticas contidas no ITIL ajuda as organizações a atingirem seus objetivos de negócio utilizando apropriadamente os serviços de TIC.

O ITIL que é dividido em 5 (cinco) volumes:

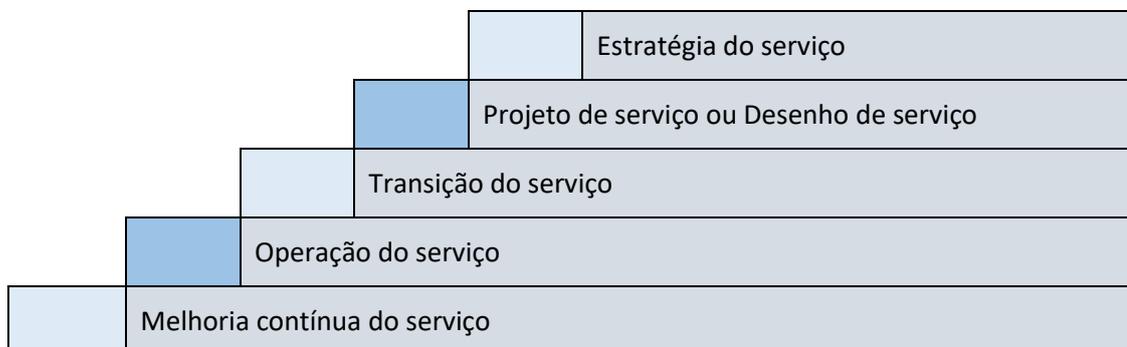


Figura 4: Contextualização do ITIL

Além das metodologias citadas o Governo do Distrito Federal aderiu à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 para contratação de soluções de tecnologia da informação, do Ministério da Economia do Governo Federal.

8. ASPECTOS INSTITUCIONAIS E ESTRATÉGICOS

Neste tópico estão descritas a estrutura organizacional e a relação de programas e políticas da SEDUH. A partir desta apresentação é definido o contexto estratégico no qual a área de TIC está inserida e é este item que subsidiou os objetivos estratégicos que balizaram todo o diagnóstico e definição do Plano de Ação.

8.1 Estrutura Organizacional da SEDUH



Figura 5: Estrutura Organizacional da SEDUH

8.2 A Secretaria

A fundação de um órgão específico para cuidar da política habitacional no Distrito Federal se deu em 1962 com a criação da Sociedade de Habitações de Interesse Social Ltda – SHIS, cuja razão social era Sociedade de Habitações Econômicas de Brasília Ltda – SHEB, tendo sua estrutura reformulada por meio da lei Federal de nº 4.545 de 10 de dezembro de 1964. No mesmo ano foi firmado o primeiro contrato de financiamento com o BNH – Banco Nacional de Habitação, assim, a Empresa passou a integrar o corpo de agentes Promotores do SFH – Sistema Financeiro de Habitação. A atuação da SHIS se consolidou no triênio de 1970-1973, com o aumento da oferta de habitação no DF com o apoio do Governo do Distrito Federal e do BNH.

Ao longo de sua existência que se deu no período de 1964 a 1994 a SHIS sofreu grandes transformações a fim de acompanhar a evolução econômica e social na área habitacional que o DF enfrentou ao longo dos 30 (trinta) anos, dentre elas: o crescimento exponencial por moradia no Distrito Federal, sendo que em 1994 havia um déficit de 80 (oitenta mil) moradias e a criação de uma Autarquia (IDHAB – Instituto de Desenvolvimento Habitacional do DF) para tratar da política habitacional da região. Em 1994 por meio da lei de nº 804/94 o IDHAB assumiu as atividades da extinta SHIS.

Em 1997 foi instituída a Lei 1.797 que criou a SEDUH – Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação que ficou responsável pelo planejamento habitacional, planejamento das políticas públicas de urbanismo, regularização urbanística e fundiária. Por sua vez, o IDHAB se limitou a tratar da política habitacional da população de baixa renda.

Em 2000, foi publicado o Decreto 21.289/00 que colocava o Instituto acima citado em processo de extinção e suas atividades ficaram sob a supervisão da SEDUH.

Em 2007, uma nova reestruturação ocorreu e a Secretaria, além de cuidar da política habitacional, urbanística e fundiária também assumiu as políticas relacionadas ao meio ambiente, recursos hídricos e resíduos sólidos sendo chamada de SEDUMA – Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente.

Em 2011, um novo decreto é instituído desmembrando a SEDUMA, com o objetivo de focar as atividades da Secretaria nas políticas de habitação, regularização e desenvolvimento urbano.

Assim, a partir de 2011 a Secretaria passa a se chamar: Secretaria de Estado de Habitação, Regularização e Desenvolvimento Urbano – SEDHAB, instituída pelo Decreto 32.716, de 1º de janeiro de 2011, alterado pelo Decreto 32.913 de 09 de maio de 2011 e Decreto 33.267 de 17 de outubro de 2011, este último trata sobre a reestruturação organizacional da Secretaria.

Em 2015 por meio do Decreto nº 36.236, de 1º de janeiro de 2015, foi criada a Secretaria de Estado de Gestão do Território e Habitação – SEGETH, que teve como competência o ordenamento,

uso e ocupação do solo; o planejamento, desenvolvimento e intervenção urbana; a Gestão de Brasília como patrimônio cultural da humanidade; os estudos, projetos e criação de áreas habitacionais; o planejamento da política habitacional; o planejamento da política de regularização fundiária de áreas ocupadas; e a aprovação de projetos arquitetônicos, urbanísticos, de parcelamento do solo e licenciamento de atividades urbanas.

Em 2016, o Governo do Distrito Federal, somada à necessidade de um melhor equacionamento e integração das ações de planejamento habitacional e de gestão urbana, de forma participativa, democrática e transparente, com visio no aprimoramento e agilidade no atendimento ao cidadão, reestruturou a Secretaria de Estado de Gestão do Território e Habitação – SEGETH, com a publicação do Decreto nº 37.224 de 31 de março de 2016.

Em 15 de setembro de 2016, com a criação da Secretaria Executiva das Cidades – SECID, vinculada à Secretaria de Governo, por meio do Decreto nº 37.625, a Subsecretaria de Ordenamento das Cidades que integrava a estrutura da SEGETH, foi transferida para a SECID, além da coordenação e supervisão das ações das Administrações Regionais.

Em 2019 por meio do Decreto nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, foi recriada a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação – SEDUH, que tem como competência o ordenamento, uso e ocupação do solo; o planejamento, desenvolvimento e intervenção urbana; a Gestão de Brasília como patrimônio cultural da humanidade; os estudos, projetos e criação de áreas habitacionais; o planejamento da política habitacional; o planejamento e execução da política de regularização fundiária de áreas ocupadas; e a aprovação de projetos arquitetônicos, urbanísticos, de parcelamento do solo e licenciamento de atividades urbanas.

Com essa nova estrutura, os atuais vinculados da SEDUH, são:

- a) Conselho de Planejamento Territorial e Urbano do Distrito Federal – CONPLAN;
- b) Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal – CODHAB
- c) Sistema de Planejamento Territorial e Urbano do Distrito Federal – SISPLAN.

A Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal - CODHAB, empresa pública que executa os programas de construção de moradias populares e disponibiliza postos de assistência técnica em comunidades carentes para promover as melhorias necessárias nos projetos urbanísticos de residências dessas localidades.

Por fim, cabe ressaltar ainda o Fundo Distrital de Habitação de Interesse Social - FUNDHIS e Fundo de Desenvolvimento Urbano do Distrito Federal – FUNDURB estão sob a gestão da SEDUH.

8.3 Missão da SEDUH

A Missão de uma organização é o seu propósito fundamental, sua finalidade de existir. Ela tem relação direta com a identidade da organização.

A Missão da SEDUH é:

“Promover o ordenamento territorial de forma a garantir uma cidade justa, inclusiva e com qualidade para todos.”

8.4 Visão da SEDUH

A Visão representa onde a organização quer chegar. Ela é o futuro que a organização deseja e seus objetivos de longo prazo.

A Visão da SEDUH é:

“Ser agente de transformação da cidade por meio de políticas públicas territoriais inovadoras, inclusiva e sustentável.”

8.5 Valores da SEDUH

Os valores formam o código de conduta da organização. São os princípios éticos e o estofo moral que deverão ser respeitados enquanto a organização busca cumprir sua missão e atingir os objetivos de sua visão.

Os Valores da SEDUH são:

- Comprometimento:
Atuação com dedicação, empenho e envolvimento em suas atividades.
- Diálogo:
Atitude de abertura permanente para construção de novas ideias e práticas.
- Empatia Institucional:
Capacidade de compreender as contingências e práticas institucionais diversas para a convergência e integração nas ações governamentais.
- Ética:
Atitude de abertura permanente da probidade, honestidade, lealdade e dignidade.
- Inovação:
Estímulo à criatividade na busca de novas soluções.
- Integração:
Colaboração participativa que conduza à formação de equipes orientadas a resultados comuns.

- Resiliência:
Capacidade da instituição e seus servidores de se recompor ou de se adaptar às mudanças.
- Respeito:
Reconhecimento e aceitação das diferenças entre as pessoas.
- Transparência:
Garantia do acesso às informações, ações e decisões institucionais.

8.6 Objetivos Estratégicos da SEDUH

Os objetivos estratégicos são as estratégias de crescimento e melhoria, no caso da SEDUH, considera 3 (três) perspectivas:

- ✓ Sociedade;
- ✓ Processos internos e
- ✓ Aprendizagem e crescimento.

Essas perspectivas concedem um diagnóstico do desempenho do órgão e estabelece quais estratégias irão impulsionar o seu futuro:

- Perspectivas para a sociedade:

Indica se a estratégia do órgão, implementação e execução, estão contribuindo para a melhoria dos serviços prestados aos nossos clientes.

Os objetivos definidos são:

Promover o acesso a cidade regular com transparência e simplificações dos serviços ao cidadão;
Desenvolver políticas urbanas e habitacionais visando o crescimento ordenado da cidade e
Ampliar a participação social no processo de desenvolvimento e gestão da cidade;
Aprimorar a comunicação interna e externa;
Ampliar a integração institucional;
Difundir cultura estratégica e de governança e
Fortalecer a imagem institucional.

- Perspectivas dos processos internos:

Define o que o órgão deve fazer para aperfeiçoar os processos existentes e a identificação de processos inteiramente novos.

Os objetivos definidos são:

Aprimorar a comunicação interna e externa;
Ampliar a integração institucional;

Difundir cultura estratégica e de governança e
Fortalecer a imagem institucional.

- Perspectivas do aprendizado e crescimento:

Identifica as estratégias que contemplam os servidores, o aperfeiçoamento da gestão interna através da utilização da tecnologia da informação e da melhoria das práticas gerenciais.

Os objetivos definidos são:

Adequar a capacidade técnica da tecnologia da informação aos novos desafios;
Ampliar o quantitativo de recursos humanos e
Desenvolver as competências dos servidores.

8.7 Competências da SEDUH

Consoante o Regimento Interno da Secretaria, aprovado por meio do Decreto nº86 de 03 de março de 2022.

Art. 1º À Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Distrito Federal - SEDUH, órgão de direção superior, diretamente subordinado ao Governador do Distrito Federal, compete:

I - atuar no ordenamento, uso e ocupação do solo;

II - atuar no planejamento, desenvolvimento e intervenção urbana;

III - atuar na gestão de Brasília como patrimônio cultural da humanidade;

IV - executar estudos, projetos e a criação de áreas habitacionais;

V - realizar análise, aprovação e licenciamento de projetos arquitetônicos e ações decorrentes;

VI - realizar análise e aprovação técnica de projetos urbanísticos e de parcelamento do solo público e privado do Distrito Federal e ações decorrentes;

VII - definir, coordenar, fiscalizar, promover e executar planos, programas, projetos e ações relacionados à implementação das políticas de ordenamento territorial, de desenvolvimento urbano, de habitação, de controle urbano, de regularização fundiária e de informações territoriais e urbanas do DF;

VIII - promover a articulação interinstitucional com órgãos federais, distritais, estaduais e municipais, por meio de acordos, convênios, termos de cooperação técnica e outros instrumentos que se fizerem necessários;

IX - efetuar o planejamento de ações estratégicas governamentais no âmbito de sua competência;

X - exercer o controle sobre os órgãos vinculados, nos limites definidos em lei, de forma a garantir a observância da legalidade, o cumprimento de suas finalidades institucionais e a harmonização de suas atividades com as políticas estabelecidas pelo Governo do DF;

XI - coordenar a gestão e atualização do Sistema de Planejamento Territorial e Urbano do Distrito Federal - SISPLAN, do Sistema de Informação Territorial e Urbana do Distrito Federal - SITURB, Sistema de Documentação Urbanística e Cartográfica do Distrito Federal - SISDUC e do Sistema Territorial Multifinalitário do Distrito Federal;

XII - promover a articulação com estados e municípios vizinhos, em especial os integrantes da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno - RIDE/DF, de modo a compatibilizar as ações e políticas de gestão territorial, habitacional, de regularização fundiária e de informações urbanas e territoriais, com as ações de desenvolvimento regional do Entorno, no âmbito de sua competência;

XIII - promover medidas que assegurem a preservação e valorização do Conjunto Urbanístico de Brasília - CUB como Patrimônio Cultural da Humanidade e do patrimônio histórico do DF, bem como do meio ambiente natural e artificial, no âmbito de sua competência;

XIV - propor os marcos legais e os instrumentos de normatização na área de sua competência;

XV - representar o Governo do DF no âmbito de sua competência.

8.8 Estrutura Orgânica da SEDUH

| SEQ | SIGLA | UNIDADE |
|-----------|--------------|---|
| 1 | SEDUH | SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO |
| 1.1 | GAB | GABINETE |
| 1.2 | AJL | ASSESSORIA JURÍDICO-LEGISLATIVA |
| 1.3 | ASCOM | ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO |
| 1.4 | ASGOV | ASSESSORIA DE GOVERNANÇA |
| 1.5 | ASCOL | ASSESSORIA TÉCNICA DE ÓRGÃOS COLEGIADOS |
| 1.6 | OUVIDORIA | OUVIDORIA |
| 1.7 | UNTEC | UNIDADE DE TECNOLOGIA |
| 1.7.1 | COTIC | COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO |
| 1.7.2 | COSIS | COORDENAÇÃO DE SISTEMAS |
| 1.8 | UNGEO | UNIDADE DE GEOINFORMAÇÕES |
| 1.8.1 | COGEO | COORDENAÇÃO DE GEOINFORMAÇÕES TERRITORIAL E URBANA |
| 1.8.2 | COGEC | COORDENAÇÃO DE GEODÉSIA E CARTOGRAFIA |
| 1.9 | SEADUH | SECRETARIA ADJUNTA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO |
| 1.9.1 | SUDEC | SUBSECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO DE CIDADES |
| 1.9.1.1 | COGEST | COORDENAÇÃO DE GESTÃO URBANA |
| 1.9.1.1.1 | DIOEST | DIRETORIA DAS UNIDADES DE PLANEJAMENTO TERRITORIAL OESTE |
| 1.9.1.1.2 | DISUL | DIRETORIA DAS UNIDADES DE PLANEJAMENTO TERRITORIAL SUL |
| 1.9.1.1.3 | DILEST | DIRETORIA DAS UNIDADES DE PLANEJAMENTO TERRITORIAL LESTE E NORTE |
| 1.9.1.1.4 | DICAD I | DIRETORIA DAS UNIDADES DE PLANEJAMENTO TERRITORIAL CENTRAL ADJACENTE I |
| 1.9.1.1.5 | DICAD II | DIRETORIA DAS UNIDADES DE PLANEJAMENTO TERRITORIAL CENTRAL ADJACENTE II |
| 1.9.1.2 | CODIR | COORDENAÇÃO DE DIRETRIZES URBANÍSTICA |
| 1.9.2 | SUPROJ | SUBSECRETARIA DE PROJETOS E LICENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA |
| 1.9.2.1 | COLINF | COORDENAÇÃO DE APROVAÇÃO E LICENCIAMENTOS DE INFRAESTRUTURAS URBANAS |
| 1.9.2.2 | COAPRO | COORDENAÇÃO DE APROVAÇÃO DE PROJETOS DE URBANIZAÇÃO |

| | | |
|-------------|-----------|---|
| 1.9.2.3 | COPROJ | COORDENAÇÃO DE ELABORAÇÃO DE PROJETOS |
| 1.9.2.3.1 | DISOLO | DIRETORIA DE PARCELAMENTO DO SOLO |
| 1.9.2.3.2 | DISOLO II | DIRETORIA DE PARCELAMENTO DO SOLO II |
| 1.9.2.3.3 | DIEP | DIRETORIA DE ESPAÇOS PÚBLICOS E QUALIFICAÇÃO URBANA |
| 1.9.3 | SUPLAN | SUBSECRETARIA DE POLÍTICAS E PLANEJAMENTO URBANO |
| 1.9.3.1 | COPLU | COORDENAÇÃO DE POLÍTICA URBANA |
| 1.9.3.1.1 | DIREG | DIRETORIA DE ESTUDOS EM REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA |
| 1.9.3.1.2 | DIHAB | DIRETORIA DE HABITAÇÃO |
| 1.9.3.2 | COPLAN | COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E SUSTENTABILIDADE URBANA |
| 1.9.3.2.1 | DIMOT | DIRETORIA DE MONITORAMENTO E ESTUDOS TERRITORIAIS |
| 1.9.3.2.2 | DIPLAN | DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E SUSTENTABILIDADE URBANA |
| 1.9.4 | SCUB | SUBSECRETARIA DO CONJUNTO URBANÍSTICO DE BRASÍLIA |
| 1.9.4.1 | COPLAB | COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO DO CONJUNTO URBANÍSTICO DE BRASÍLIA |
| 1.9.4.1.1 | DIPRE | DIRETORIA DE PRESERVAÇÃO |
| 1.9.4.2 | COGEB | COORDENAÇÃO DE GESTÃO DO CONJUNTO URBANÍSTICO DE BRASÍLIA |
| 1.9.4.3 | COOP | COORDENAÇÃO DE PLANOS, PROGRAMAS E PROJETOS |
| 1.9.5 | CAP | CENTRAL DE APROVAÇÃO DE PROJETOS |
| 1.9.5.1 | COPAD | COORDENAÇÃO DE APOIO ADMINISTRATIVO |
| 1.9.5.1.1 | GEDOC | GERÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO |
| 1.9.5.2 | ULIC | UNIDADE DE LICENCIAMENTO DE OBRAS |
| 1.9.5.2.1 | CPROG | COORDENAÇÃO DE PROJETOS DE GRANDE PORTE |
| 1.9.5.2.2 | CPROPE | COORDENAÇÃO DE PROJETOS DE PEQUENO PORTE |
| 1.9.5.2.3 | COPRESP | COORDENAÇÃO DE PROJETOS ESPECIAIS E APOIO TÉCNICO |
| 1.9.5.2.4 | COUNI | COORDENAÇÃO DE PROJETOS DE HABITAÇÃO UNIFAMILIAR |
| 1.9.5.2.5 | CCAL | COORDENAÇÃO DE CÁLCULO DE ÁREAS |
| 1.9.5.2.6 | COLIC | COORDENAÇÃO DE LICENCIAMENTO E CONTRATOS |
| 1.9.5.2.6.1 | DIRAL | DIRETORIA DE ALVARÁ |
| 1.9.5.2.6.2 | DIRHAB | DIRETORIA DE HABITE-SE |
| 1.9.5.2.6.3 | DIRCON | DIRETORIA DE CONTRATOS |
| 1.9.5.2.6.4 | DIRARC | DIRETORIA DE ARRECADAÇÃO |
| 1.9.5.3 | CMON | COORDENAÇÃO DE MONITORAMENTO |
| 1.9.6 | SUPAR | SUBSECRETARIA DE PARCELAMENTOS E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA |
| 1.9.6.1 | COAP | COORDENAÇÃO DE APOIO ADMINISTRATIVO |
| 1.9.6.2 | UREG | UNIDADE DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA |
| 1.9.6.2.1 | CORAIE | COORDENAÇÃO DE REGULARIZAÇÃO DE ÁREAS DE INTERESSE ESPECÍFICO |
| 1.9.6.2.2 | CORAIS | COORDENAÇÃO DE REGULARIZAÇÃO DE ÁREAS DE INTERESSE SOCIAL |
| 1.9.6.2.3 | COAPRE | COORDENAÇÃO DE REVISÃO E ALTERAÇÃO DE PROJETOS DE REGULARIZAÇÃO |
| 1.9.6.3 | UPAR | UNIDADE DE NOVOS PARCELAMENTOS |
| 1.9.6.3.1 | COPAR | COORDENAÇÃO DE PARCELAMENTOS |
| 1.9.6.3.2 | COPAG | COORDENAÇÃO DE PARCELAMENTOS DO GOVERNO |
| 1.9.6.3.3 | CODER | COORDENAÇÃO DE DESDOBRO E REMEMBRAMENTO |
| 1.9.6.4 | COPREC | COORDENAÇÃO DE CONSULTAS E PROCEDIMENTOS PARA REGISTRO CARTORIAL |
| 1.9.6.5 | COLURB | COORDENAÇÃO DE LICENCIAMENTO URBANÍSTICO |
| 1.10 | SUALIC | SUBSECRETARIA DE APOIO AO LICENCIAMENTO |
| 1.10.1 | UAJ | UNIDADE DE APOIO JURÍDICO |
| 1.10.2 | UEIV | UNIDADE DE GESTÃO DO ESTUDO DE IMPACTO DE VIZINHANÇA |

| | | |
|--------------|--------|--|
| 1.11 | SUAG | SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO GERAL |
| 1.11.1 | COGEP | COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS |
| 1.11.1.1 | DIGEP | DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS |
| 1.11.1.1.1 | GECAP | GERÊNCIA DE CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO |
| 1.11.1.2 | DIREF | DIRETORIA DE REGISTROS FINANCEIROS E FUNCIONAIS |
| 1.11.1.2.1 | GECAD | GERÊNCIA DE CADASTRO |
| 1.11.1.2.2 | GEPAG | GERÊNCIA DE FOLHA DE PAGAMENTO |
| 1.11.1.2.3 | NUAP | NÚCLEO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES |
| 1.11.2 | COFIN | COORDENAÇÃO DE ORÇAMENTO E FINANÇAS |
| 1.11.2.1 | DIORF | DIRETORIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS |
| 1.11.2.1.1 | GELIP | GERÊNCIA DE LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO |
| 1.11.2.1.2 | GECON | GERÊNCIA DE CONTABILIDADE |
| 1.11.2.1.3 | GEPLAN | GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO |
| 1.11.2.1.4 | GEORC | GERÊNCIA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA |
| 1.11.3 | CECON | COORDENAÇÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS |
| 1.11.3.1 | DIFOR | DIRETORIA DE FORMALIZAÇÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS |
| 1.11.3.1.1 | GEAI | GERÊNCIA DE ANÁLISE E INSTRUÇÃO |
| 1.11.3.1.2 | GEF | GERÊNCIA DE ELABORAÇÃO E FORMALIZAÇÃO |
| 1.11.3.2 | DECON | DIRETORIA DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS |
| 1.11.3.2.1 | GEAC | GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO |
| 1.11.4 | COAD | COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA |
| 1.11.4.1 | DIAPO | DIRETORIA DE APOIO OPERACIONAL |
| 1.11.4.1.1 | GEPRA | GERÊNCIA DE PROTOCOLO E ARQUIVO |
| 1.11.4.1.2 | GETRAN | GERÊNCIA DE TRANSPORTES |
| 1.11.4.1.3 | GESER | GERÊNCIA DE SERVIÇOS GERAIS E MANUTENÇÃO |
| 1.11.4.2 | DIAD | DIRETORIA DE APOIO ADMINISTRATIVO |
| 1.11.4.2.1 | GECOMP | GERÊNCIA DE COMPRAS |
| 1.11.4.2.2 | GEMAT | GERÊNCIA DE MATERIAL E PATRIMÔNIO |
| 1.11.4.2.2.1 | NUMAT | NÚCLEO DE MATERIAL |
| 1.11.4.2.2.2 | NUPAT | NÚCLEO DE PATRIMÔNIO |
| 1.11.4.2.3 | GEPEP | GERÊNCIA DE PESQUISA DE PREÇOS |
| 1.11.5 | COLICI | COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO |
| 1.11.6 | COGEF | COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE FUNDOS |

Figura 6: Estrutura Orgânica da SEDUH

8.9 Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGovTic

O CGovTic-SEDUH, terá as seguintes atribuições:

- I. aprovar as políticas e diretrizes para o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETI da SEDUH;
- II. aprovar as políticas e diretrizes, metas e ações para o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC da SEDUH;
- III. definir prioridades na formulação e execução de planos e projetos relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação para a SEDUH;
- IV. monitorar os valores definidos no orçamento para o conjunto das Subsecretarias, Coordenadorias, Diretorias e demais Unidades da SEDUH, relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação, de tal forma que seu uso se dê sempre de forma mais racional e eficaz, evitando retrabalho e investimentos desnecessários;
- V. estabelecer mecanismos de coleta, organização e disseminação de informações sobre os serviços internet/intranet, bem como de novos sistemas e tecnologias existentes no mercado;
- VI. formular, implementar e monitorar o processo de gestão de contratos de TIC;
- VII. implementar o gerenciamento do processo de contratações de bens e serviços de TIC com seus respectivos níveis de acordos de serviço, aderindo-se a Instrução Normativa nº 94/2022, da SGD-ME (bens e serviços de TIC), conforme Decreto Distrital nº 40.011/2023.
- VIII. estabelecer política de mitigação de riscos e do aumento do nível de segurança das informações da SEDUH;
- IX. participar de foro de debates com instituições que desenvolvam projeto de pesquisa ou estudos sobre informação e informática, bem como ser órgão difusor dessas participações junto a outros órgãos do Governo do Distrito Federal;
- X. divulgar um cronograma de atividades do Comitê para o exercício, sempre na primeira sessão ordinária do CGovTic-SEDUH;

Parágrafo único. Caberá ao CGovTic-SEDUH desenvolver ações estruturantes e de controle para a plena implantação do alinhamento estratégico e para o estabelecimento de metas e de indicadores em conformidade com o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação/Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, com a EGTI-GDF vigente, ou, ainda, para o cumprimento dos compromissos periódicos acerca das demandas da área de tecnologia.

Não obstante, o sucesso da implementação do PDTIC na SEDUH depende diretamente do apoio e do envolvimento do Comitê de Governança TIC – CGovTic, que abrange o seguinte:

A. O Comitê tem como objetivos anteriores à construção do PDTIC as seguintes atividades³:

- ✓ Definir a abrangência e o período do PDTIC;
- ✓ Escolher e alocar a Equipe de Elaboração do PDTIC;
- ✓ Aprovar a Portaria de designação da Equipe do PDTIC;
- ✓ Aprovar o Plano de Trabalho da Equipe do PDTIC;
- ✓ Aprovar as políticas e diretrizes para o PDTIC;
- ✓ Definir critérios de priorização das Necessidades;
- ✓ Definir prioridades na formulação e execução de planos e projetos relacionados à TIC.

B. Durante a construção e elaboração do PDTIC deverá o Comitê:

- ✓ Aprovar o relatório do PDTIC anterior;
- ✓ Aprovar o Inventário de Necessidades;
- ✓ Priorizar as necessidades inventariadas;
- ✓ Aprovar os Planos:
 - de Metas e Ações
 - de Pessoas
 - de Investimentos
 - de Riscos
- ✓ Aprovar a Minuta do PDTIC.
 - Alinhar investimentos

C. Para manutenção do PDTIC deverá o Comitê:

- ✓ Realizar reuniões mensais para decidir sobre o andamento dos projetos;
- ✓ Divulgar um cronograma de atividades do Comitê para o exercício;
- ✓ Utilizar sistema de aprovação através de votação por maioria simples;
- ✓ Acompanhar o portfólio de projetos e o Desempenho do PDTIC;
- ✓ Monitorar os valores definidos no orçamento para o conjunto das secretarias, diretorias e demais unidades da SEDUH, relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação, de tal forma que seu uso se dê sempre de forma mais racional e eficaz, evitando retrabalho e investimentos desnecessários;
- ✓ Estabelecer mecanismos de coleta, organização e disseminação de informações sobre os serviços internet/intranet, bem como de novos sistemas e tecnologias existentes no mercado;
- ✓ Formular, implementar e monitorar o processo de gestão de contratos de TIC;
- ✓ Estabelecer política de minimização de riscos e do aumento do nível de segurança das informações da SEDUH.

³ Visa estabelecer o envolvimento deste Comitê nas ações relacionadas a construção do próximo PDTIC.

9. REFERÊNCIAL ESTRATÉGICO DE TIC

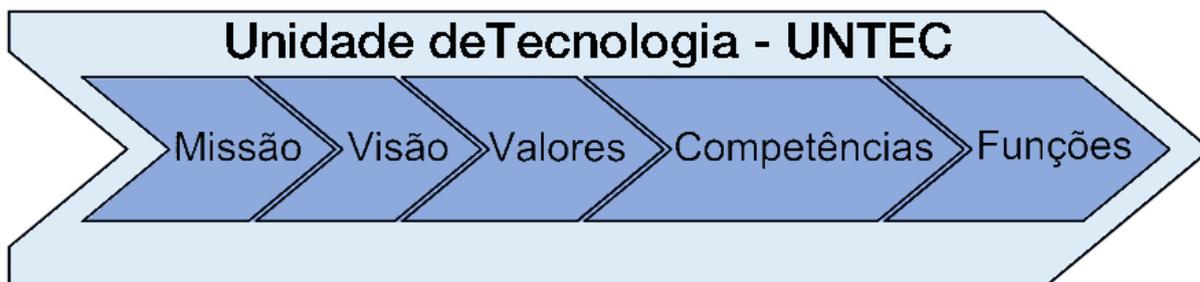


Figura 7: Missão, Visão, Valores, Competências, Funções da UNTEC

9.1 Missão da UNTEC

“Prover e gerir soluções de tecnologia da informação e comunicação para o cumprimento da missão governamental da Secretaria”

9.2 Visão da UNTEC

“Ser reconhecida pela qualidade das soluções e serviços prestados de tecnologia da informação e comunicação”.

9.3 Valores da UNTEC

Comprometimento (cada um)

“Atuar com dedicação para alcance dos objetivos”.

Proatividade (cada um)

“Antecipar-se aos fatos de forma preventiva”.

Inovação (cada um)

“Buscar inovações para o aperfeiçoamento dos procedimentos e serviços”.

Efetividade (cada um)

“Atuar com eficiência e eficácia de modo a cumprir sua função institucional”.

Ética (cada um)

“Agir com honestidade, integridade e imparcialidade”.

Transparência

“Praticar ações com visibilidade plena no cumprimento das atribuições”.

Conformidade

“Atuar pautado na conformidade legal e nas boas práticas conhecidas”.

Sustentabilidade

“Atuar com responsabilidade socioambiental”.

Trabalho em Equipe

“Atuar com postura colaborativa”.

Satisfação dos Usuários

“Concentrar esforços no entendimento das expectativas dos usuários”.

9.4 Competências da UNTEC (regimento interno)

Consoante o Regimento Interno da Secretaria:

Art. 13. À Unidade de Tecnologia, unidade orgânica de supervisão e comando, diretamente subordinada ao Secretário de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação, compete:

I - gerir as atividades relativas à tecnologia da informação no âmbito da Secretaria;

II - subsidiar a Secretaria nas questões estratégicas relacionadas à tecnologia da informação, gestão de projetos de tecnologia, Segurança da Informação e Análise e Inteligência de Dados;

III - supervisionar e orientar os trabalhos das unidades integrantes da estrutura orgânica da Unidade de Tecnologia;

IV - executar outras atividades que lhe forem conferidas ou delegadas, no âmbito de suas competências.

9.5 Organograma da UNTEC

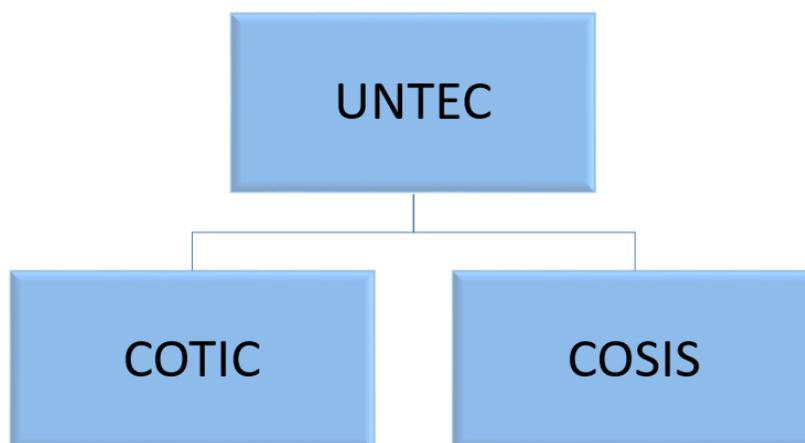


Figura 8: Organograma Funcional da UNTEC

Nota: Este PDTIC abrangerá apenas as questões relativas à tecnologia da informação e comunicação, mas incluindo o conjunto de soluções tecnológicas do Sistema de Informações Territoriais e Urbanas – SITURB (GEOPORTAL), cuja gestão é UNGEO – Unidade de Geoinformações. As demais atividades da UNGEO (georeferenciamento - cartografia - topografia) não estão contempladas neste PDTIC, contudo, está previsto em outro documento de planejamento do geoprocessamento na SEDUH, denominado PDGEO.

9.6 Funções UNTEC (subunidades)

As funções e atribuições da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação e Diretorias vinculadas à estrutura organizacional da UNTEC, são as seguintes:

| |
|--|
| Unidade de Tecnologia |
| Gerir as atividades relativas à tecnologia da informação, modernização e inovação da Secretaria; |
| Coordenação de Sistemas |
| <ul style="list-style-type: none"> - coordenar o desenvolvimento de novos sistemas e portais; - coordenar a implementação de manutenções adaptativas, perfectivas e evolutivas sobre os sistemas e portais existentes; - propor a utilização de novas tecnologias voltadas para automação de processos da Secretaria; - propor novas soluções de ferramentas e softwares para a realização dos trabalhos da Secretaria; - implantar políticas de governança de TI e metodologias de desenvolvimento de sistemas; - desenvolver e implantar sistemas de informação necessários à modernização e automação dos trabalhos da Secretaria; - desenvolver portais a fim de atender às necessidades da Secretaria; - elaborar e manter atualizada a documentação dos sistemas informatizados de uso da Secretaria; - prestar manutenção adaptativa e evolutiva dos sistemas administrativos existentes; - capacitar e habilitar os servidores da Secretaria no uso dos sistemas e aplicativos, desenvolvidos ou contratados de terceiros utilizados pela Secretaria; - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação. |
| Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação |
| <ul style="list-style-type: none"> - coordenar as políticas de governança e melhores práticas de TI; - promover os processos de informatização da Secretaria; - propor normas e definir padrões que garantam o fluxo, segurança, disponibilidade e compatibilidade das informações entre órgãos integrantes da Secretaria; - coordenar e acompanhar a execução dos procedimentos de segurança da informação da Secretaria; - coordenar e controlar as atividades e os recursos de informática no âmbito da Secretaria; - suprir as unidades administrativas da Secretaria com equipamentos, programas de informática e soluções tecnológicas de forma a atender as necessidades específicas de cada unidade administrativa; - contratar novos serviços, soluções, equipamentos para melhorar o desempenho da infraestrutura lógica e física de tecnologia da informação; - supervisionar e orientar os trabalhos das Diretorias integrantes da estrutura da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação; - executar outras atividades que lhe forem conferidas ou delegadas, no âmbito de suas competências - administrar os recursos de rede da Secretaria; - administrar os diversos bancos de dados da Secretaria; - administrar a manutenção e a evolução da infraestrutura lógica e física de tecnologia da informação; - coordenar a política de segurança da Secretaria; - controlar a operação dos servidores de dados, equipamentos de armazenamento de dados e sistemas de segurança da informação; - controlar o acesso à rede corporativa, internet, correio eletrônico, bases de dados e acesso remoto para garantir integridade dos dados de rede; - manter a infraestrutura e a gestão dos serviços de tecnologia da informação necessários ao funcionamento da rede interna da Secretaria; - manter atualizada a documentação do parque computacional em uso na rede local da Secretaria; |

- implementar e monitorar medidas de segurança interna da rede local da Secretaria, de forma a preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações armazenadas e em trânsito no ambiente informatizado da Secretaria e conexões externas;
- promover o suporte técnico necessário à operação dos sistemas de informações de interesse da Secretaria;
- prestar suporte técnico aos recursos de software e recursos de hardware e infraestrutura física de TI;
- instalar, configurar e controlar os softwares e hardwares adquiridos pela Secretaria;
- instalar cabos e equipamentos para manter em funcionamento a infraestrutura de rede de dados da Secretaria;
- administrar as licenças de softwares e equipamentos de comunicação; XV - manter em funcionamento os equipamentos e instalações de informática da Secretaria;
- executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Tabela 4 – Funções UNTEC

9.7 Mapa Estratégico de TIC (PETI/PDTIC 2024 – 2026)

O Mapa Estratégico de TIC é a representação gráfica da estratégia de Tecnologia da Informação e Comunicação da SEDUH.

MAPA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA SEDUH

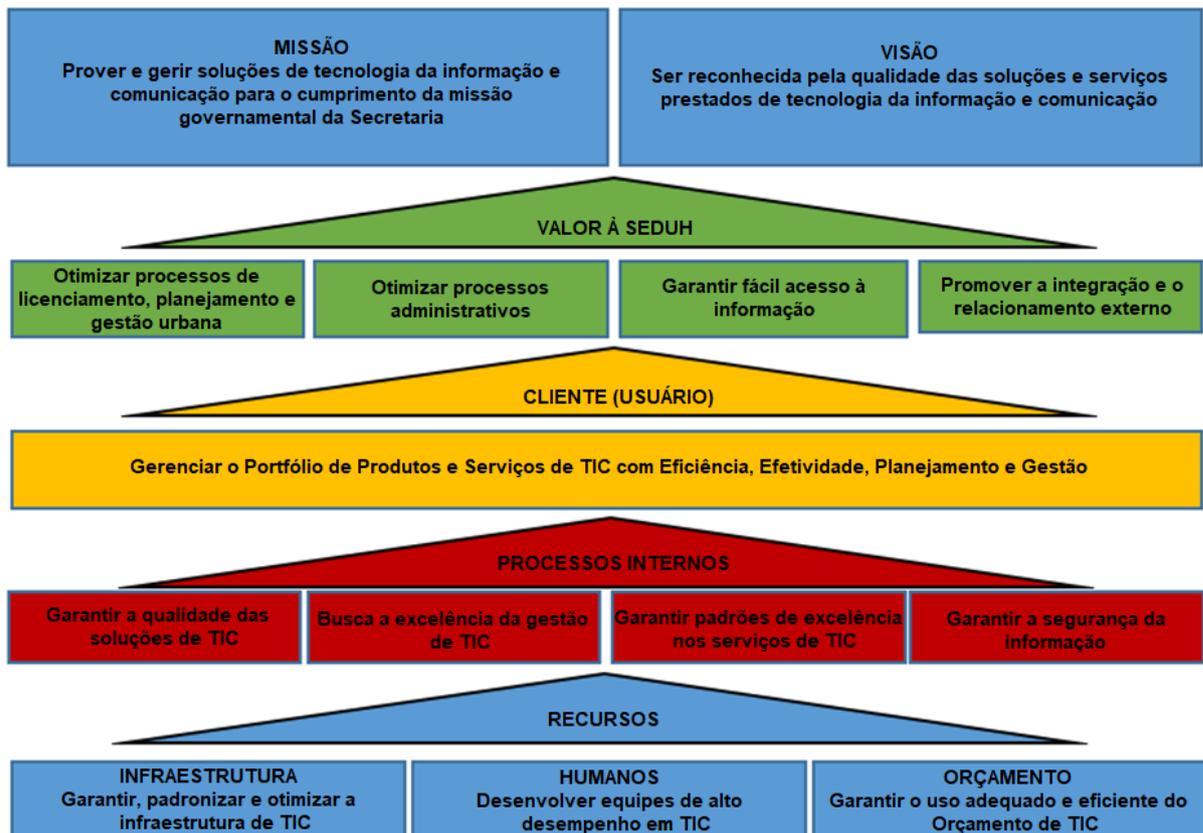


Figura 9: Mapa Estratégico da TIC da SEDUH

9.8 Objetivos Estratégicos de TIC

Os objetivos estratégicos da TIC da SEDUH, originários do PEI (2023-2026) foram definidos com a finalidade de alcançar o nível de desenvolvimento almejado pela visão estratégica da TIC até 2026: *“Ser reconhecida pela qualidade das soluções e serviços prestados de tecnologia da informação e comunicação”*, cumprindo assim a sua missão de *“Prover e gerir soluções de tecnologia da informação e comunicação para o cumprimento da missão governamental da Secretaria”*.

| Perspectiva | Índice | Sigla | Objetivo Estratégico |
|-----------------------|--------|-------|---|
| 1. VALOR | OE.1.1 | OPUR | Otimizar processos de licenciamento, planejamento e gestão urbana |
| | OE.1.2 | OPA | Otimizar processos administrativos |
| | OE.1.3 | GAINF | Garantir fácil acesso à informação |
| | OE.1.4 | PIREL | Promover a integração e o relacionamento externo |
| 2. CLIENTE | OE.2.1 | PPS | Gerenciar o portfólio de produtos e serviços de TI com eficiência, efetividade, planejamento e gestão |
| 3. PROCESSOS INTERNOS | OE.3.1 | GQS | Garantir a qualidade das soluções de TIC |
| | OE.3.2 | BEG | Busca e excelência da gestão de TIC |
| | OE.3.3 | GPE | Garantir padrões de excelência nos serviços de TIC |
| | OE.3.4 | GSI | Garantir a segurança da informação |
| 4. RECURSOS | OE.4.1 | ITA | Garantir, padronizar e otimizar a infraestrutura de TIC |
| | OE.4.2 | EAD | Desenvolver equipes de alto desempenho em TIC |
| | OE.4.3 | UEO | Garantir o uso adequado e eficiente do orçamento de TIC |

Tabela 5 – Objetivos Estratégicos de TIC

9.9 Análise SWOT

A análise SWOT é uma ferramenta de gestão muito utilizada e representa as iniciais das palavras *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças).

No contexto do planejamento de TIC, a ideia central da análise SWOT é avaliar os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças da TIC do ponto de vista organizacional.

A análise é dividida em duas partes: o ambiente externo à TIC (oportunidades e ameaças) e o ambiente interno à TIC (pontos fortes e pontos fracos):

- **Forças** - características positivas internas que a TIC pode explorar para atingir suas metas. Referem-se às habilidades, capacidades e competências básicas da organização que atuam em conjunto para ajudar a alcançar suas metas e objetivos.
- **Fraquezas** - características negativas internas que podem restringir o desempenho da TIC. Referem-se à ausência de capacidades ou habilidades críticas. São, portanto, deficiências e características que devem ser superadas ou contornadas para que a TIC possa alcançar o nível de desempenho desejado.
- **Oportunidades** - características do ambiente externo, não controláveis pela TIC, com potencial para ajudar a organização a crescer e a atingir ou exceder as metas planejadas.
- **Ameaças** - características do ambiente externo, não controláveis pela TIC, que podem impedi-la de atingir as metas planejadas e comprometer o crescimento organizacional.

Tabela 6 – Matriz SWOT da Tecnologia da Informação e Comunicação da SEDUH

| FATOR INTERNO – ORGANIZAÇÃO | | | |
|------------------------------------|--|----------------------|--|
| Forças (S) | | Fraquezas (W) | |
| S1 | Equipe altamente comprometida | W1 | Falta de recursos de pessoal efetivo em TIC |
| S2 | Computadores novos e de boa qualidade | W2 | Pressão no trabalho inerente à atividade |
| S3 | Software atividade fim (CAD/GIS) licenciado em quantidade adequada às necessidades | W3 | Quantitativo de pessoal de TIC com habilidades específicas inferior à demanda |
| S4 | Planejamento Estratégico Institucional instituído | W4 | Falta de definições de processos e controles de TIC |
| S5 | Infraestrutura da Rede GDFNet estável e de boa qualidade | W5 | Baixa maturidade em governança de TIC e em governança corporativa |
| S6 | Infraestrutura de Ativos de Rede padronizada de boa qualidade técnica e gerenciável | W6 | Estrutura organizacional da TIC não adequada às atribuições |
| S7 | Infraestrutura passiva da Rede de Dados (cabearamento) refeita e categorizada | W7 | Desmotivação dos servidores de TIC em razão das incertezas quanto aos impactos negativos das mudanças organizacionais do governo |
| S8 | Sistema Eletrônico de Informações implantado em toda Secretaria | W8 | Cultura de gestão de projetos de TIC muito recente e ainda não possui a maturidade desejada |
| S9 | Infraestrutura do Geoportal redundante - alta disponibilidade | W9 | Não implementação de planos de segurança, risco e continuidade |
| FATOR EXTERNO – AMBIENTE | | | |
| Oportunidades (O) | | Ameaças (T) | |
| O1 | Possibilidade de aprovação de projetos de TIC junto ao FUNDURB | T1 | Restrição orçamentária para investimentos em TIC |
| O2 | Proposta de projetos de TIC inseridos no PLOA 2020 | T2 | Dificuldade de ampliação do quadro de pessoal de TIC |
| O3 | Implantação de Política de TIC para o GDF | T3 | Rotatividade dos servidores mais capacitados, devido a melhores salários em outras carreiras públicas ou privadas |
| O4 | Criação de cargos especialistas de TIC no GDF | T4 | Contingenciamento orçamentário |
| O5 | Compartilhamento da Infraestrutura de TIC da SUTIC como host para os Portais e Aplicações da SEDUH | T5 | Incompatibilidade de prazos estabelecidos com a complexidade das demandas |
| O6 | Parcerias com outros Órgãos da Administração Distrital | T6 | Descontinuidade por mudanças de gestão |
| O7 | Disponibilidade de soluções e ferramentas de mercado e Software Público | T7 | Alta na cotação do dólar, que dificulta investimentos em TIC |
| O8 | Fortalecimento da TIC como área estratégica | T8 | Resistência à mudança do profissional de TIC |
| O9 | Projeto de renovação da Infraestrutura de TIC para o datacenter | T9 | Falência de fornecedores em função da instabilidade econômica |
| O10 | Proposta de aquisição de novo sistema de refrigeração e de suprimento de energia para o Datacenter | T10 | Greve de servidores |

10. RESULTADO DO PDTIC ANTERIOR (2020-2023)

O resultado do PDTIC anterior (2020-2023) na Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Distrito Federal (SEDUH/DF) demonstra um compromisso eficaz e direcionado para atender às necessidades tecnológicas e de infraestrutura da instituição. As demandas específicas de aquisição de computadores, aquisição de licenças e desenvolvimento de portais e sistemas foram concluídas com sucesso, trazendo benefícios tangíveis e significativos para o funcionamento da SEDUH/DF e para o serviço prestado à população.

A aquisição de computadores proporcionou à equipe da SEDUH/DF as ferramentas necessárias para desempenhar suas funções de maneira mais eficiente e produtiva. Com equipamentos atualizados e de alto desempenho, os colaboradores puderam realizar suas tarefas diárias com maior agilidade e precisão, contribuindo para a melhoria dos processos internos e a entrega de resultados mais eficazes.

Além disso, a aquisição de licenças de software garantiu não apenas a conformidade legal, mas também o acesso a ferramentas e recursos essenciais para as operações da SEDUH/DF. Ao contar com licenças adequadas e atualizadas, a instituição assegurou a segurança dos dados, a interoperabilidade entre sistemas e a capacidade de atender às demandas tecnológicas em constante evolução.

O desenvolvimento de portais e sistemas sob medida para as necessidades da SEDUH/DF foi um marco importante no avanço da prestação de serviços digitais à comunidade. A criação de portais acessíveis e intuitivos proporcionou uma experiência mais amigável aos usuários, facilitando o acesso a informações e serviços governamentais. Além disso, o desenvolvimento de sistemas específicos permitiu à SEDUH/DF otimizar seus processos internos, aumentando a eficiência operacional e a capacidade de resposta às demandas do público.

Em suma, o cumprimento das demandas de aquisição de computadores, aquisição de licenças e desenvolvimento de portais e sistemas durante o período do PDTIC anterior demonstra o compromisso da SEDUH/DF em investir em tecnologia da informação e comunicação (TIC) como meio de promover a modernização administrativa, a melhoria dos serviços públicos e o atendimento às necessidades da população do Distrito Federal. Essas conquistas fornecem uma base sólida para o contínuo avanço e inovação tecnológica dentro da instituição nos próximos ciclos do PDTIC.

11. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES (2024-2026)

11.1 Plano de Levantamento de Necessidades

O Inventário de Necessidades apresenta o conjunto de necessidades cujo atendimento efetivamente contribui, direta ou indiretamente, para o alcance dos objetivos de negócio da organização.

Durante a etapa de Diagnóstico, as necessidades foram levantadas por meio de:

- Avaliação do Referencial Estratégico de TIC;
- Atendimento aos Princípios e Diretrizes de TIC;
- Atendimento das Normas Vigentes;
- Avaliação da Organização da TIC;
- Análise SWOT (forças/fraquezas/ameaças/oportunidades) da TIC;
- Levantamento das Necessidades de Informação, Serviços de TIC, Equipamentos de TIC, Contratação de Serviços de TIC e Pessoal de TIC.

O inventário de Necessidades apresenta o conjunto de necessidades (NE) e representam a relação aos desejos identificados pela UNTEC, junto às Unidades Administrativas da Secretaria, tornando-se neste PDTIC, o rol de ações a serem buscadas para atingir os objetivos propostos.

11.2 Necessidades Identificadas

| ID | TIPO | DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE TIC | VINCULO | PETI |
|--------------|--------------------------|---|---------|-------------------|
| N.001 | | OTIMIZAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E DA DINÂMICA DA TIC DA SEDUH | | |
| N.002 | ESTRUTURA ORGANIZACIONAL | Designar líderes de TIC, ocupantes dos cargos de chefia e de assessoramento, consoante uma possível nova estrutura. | N.001 | EAD |
| N.003 | GESTÃO DE TIC | Avaliar as ações de alinhamento gradativo à Proposta de Modernização da TIC no âmbito da SEDUH. | N.001 | EAD |
| N.004 | NORMATIZAÇÃO | Editar resolução do CGovTic para definir diretrizes para estabelecimento de metas de desempenho para o pessoal de TIC e para a avaliação periódica de desempenho. | N.001 | BEG, EAD |
| N.005 | PESSOAL DE TIC | Medir a satisfação de profissionais de TIC quanto à percepção, em suas equipes de trabalho, da liderança, motivação, organização de atividades, relacionamento e qualidade de vida no trabalho. | N.001 | BEG, EAD |
| N.006 | GOVERNANÇA | Medir a percepção de melhora dos padrões organizacionais, de gestão e de governança. | N.001 | BEG, GPE, ITA, |
| N.007 | SERVIÇOS DE TIC | Medir o alcance dos níveis de serviço definidos, implementando ações corretivas em caso de não alcance e comunicando resultados periodicamente. | N.001 | GQS BEG GPE |
| N.008 | SERVIÇOS DE TIC | Organizar catálogo com informações atualizadas dos serviços eletrônicos de cada um dos sistemas informatizados e homologados. | N.001 | PPS, BEG |
| N.009 | PESSOAL DE TIC | Adequar o quadro de servidores de TIC para ser capaz de suportar a quantidade de projetos e necessidades. | N.001 | ITA |
| N.010 | | APRIMORAR A GOVERNANÇA DE TIC DA SEDUH | | |
| N.011 | NORMATIZAÇÃO | Editar resolução do CGovTic que institua e organize o funcionamento de Escritório de Governança/Projetos ou ente análogo. | N.010 | BEG |
| N.012 | GOVERNANÇA | Elaborar cronograma reuniões ordinárias trimestrais do CGovTic para acompanhamento do desenvolvimento do PETI/PDTIC da SEDUH (e de suas interações com o PEI). | N.010 | BEG |
| N.013 | GOVERNANÇA | Consolidação e Desenvolvimento de ações/iniciativas fundadas no Plano Diretor de TIC da SEDUH. | N.010 | BEG |
| N.014 | NORMATIZAÇÃO | Editar resolução do CGovTic que defina o processo de elaboração do PETI/PDTIC, com plano de trabalho para a implantação nos moldes do SISP. | N.010 | PPS, BEG |
| N.015 | | APRIMORAR A GESTÃO DE PROJETOS E A ORGANIZAÇÃO DE PORTFÓLIOS | | |

| | | | | |
|--------------|---------------|--|-------|---------------|
| N.016 | NORMATIZAÇÃO | Editar resolução do CGovTic que estabeleça prioridades de projetos, de forma a aprimorar critérios para a gestão do portfólio de projetos e serviços de Tecnologia da Informação - com plano de trabalho para a implantação. | N.015 | PPS, BEG |
| N.017 | GESTÃO DE TIC | Finalizar organização do portfólio de projetos de TIC e dos respectivos processos de gerenciamento. | N.015 | BEG |
| N.018 | GESTÃO DE TIC | Incluir mensurações, indicadores e metas de processo a cumprir. | N.015 | BEG |
| N.019 | GESTÃO DE TIC | Implantar o uso do método SCRUM para a gestão de projetos. | N.015 | BEG |
| N.020 | GESTÃO DE TIC | Implantar o Jira Portfólio para apoio ao gerenciamento de projetos de TIC. | N.015 | BEG |
| N.021 | | APRIMORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA E DA COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA | | |
| N.022 | NORMATIZAÇÃO | Editar resolução do CGovTic definidora de fluxos de comunicação com as partes interessadas (público interno e externo) sobre resultados da gestão e do uso de recursos de TIC, contemplando meio de divulgação, conteúdo, frequência e formato. | N.021 | BEG, PIREL |
| N.023 | COMUNICAÇÃO | Criar serviço de streaming para publicar videoconferências e reuniões de órgãos colegiados. | N.021 | BEG, ITA |
| N.024 | COMUNICAÇÃO | Divulgação na internet, em área específica do Portal da SEDUH intitulada "Governança de TIC", dos seguintes itens, no mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Planejamento Estratégico de Tecnologia de Informação; • Plano Diretor de Tecnologia da Informação; • Informações sobre o acompanhamento das ações e dos projetos de TIC; • Editais, respectivos anexos e os resultados das licitações de TIC (inteiro teor); • Estudos técnicos preliminares (inteiro teor); • Contratos de TIC e respectivos aditivos (inteiro teor); • Execução orçamentária de TIC; • Evolução histórica das respostas aos questionários dos levantamentos de governança de TIC realizados pelo TCU/TCDF e relatórios de feedback; • Informações aderentes aos princípios dos "Dados Abertos Governamentais". | N.021 | ASI |
| N.025 | COMUNICAÇÃO | Publicação de informações sobre projetos em andamento (PMO) na intranet. | N.021 | PPS |
| N.026 | COMUNICAÇÃO | Criar fluxo de informações entre a TIC e a ASCOM para divulgação de resultados e impactos das atividades de TIC. | N.021 | |
| N.027 | TRANSPARENCIA | Adequação do Portal da Transparência atual aos padrões preconizados pelo CGDF, inclusive no que tange ao padrão de dados abertos. | N.021 | GAINF |

| | | | | |
|--------------|--------------------|--|-------|--------------------|
| N.028 | COMUNICAÇÃO | Publicar informativo que destaque entregas de valor, pela TIC, em prol de objetivos estratégicos institucionais. | N.021 | PIREL |
| N.029 | | APRIMORAMENTO DA GESTÃO DE ORÇAMENTO, AQUISIÇÕES E CONTRATOS DE TIC | | |
| N.030 | CONTRATAÇÃO DE TIC | Recomendar estrita observância da Instrução Normativa Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, adotadas pelo Governo do Distrito Federal nas contratações de serviços, continuados ou não e nos procedimentos relativos à contratação de soluções de Tecnologia da Informação. | N.029 | BEG, UEO |
| N.031 | | IMPLANTAR O PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS | | |
| N.032 | NORMATIZAÇÃO | <p>Editar resolução do CGovTic para definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diretrizes do desenvolvimento de competências e de retenção de gestores de TIC; • Competências necessárias para o pessoal de TIC executar suas atividades pela perspectiva estratégica; • Critérios de avaliação e atendimento dos pedidos de capacitação; • Diretrizes do plano de capacitação para suprir as necessidades de desenvolvimento de competências de TIC; • Mecanismos de acompanhamento da execução do plano de capacitação, com identificação e correção de desvios; • Critérios de avaliação e execução do plano de capacitação, verificando se os objetivos e resultados esperados foram alcançados; • Formas, no plano de capacitação, de desenvolvimento de competências em GESTÃO de TIC, em contratação de bens e serviços de TIC e na gestão dos contratos decorrentes; • Mecanismos de aprimoramento dos benefícios para incentivar o desenvolvimento de competências do pessoal de TIC; • Formas de avaliar e de incentivar o desempenho de PESSOAL TÉCNICO de TIC. | N.031 | BEG, GPE, EAD, GSI |
| N.033 | | APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE TIC PRESTADOS AO CIDADÃO | | |
| N.034 | SERVIÇOS DE TIC | Elaborar plano de aprimoramento para otimização da prestação dos serviços públicos eletrônicos de forma unificada, acessível, clara, com padrão visual único, consolidação em Carta de Serviços ao Cidadão e avaliação periódica de satisfação, de forma alinhada à boa prática de sucesso do CAPWEB com os serviços de petição eletrônico e coleta eletrônica de denúncias e instituídos em 2017 e 2018. | N.033 | GPE |

| | | | | |
|-------|-------------------------|---|-------|---------------|
| N.035 | SERVIÇOS DE TIC | Promover, por meio de indicadores, o alinhamento entre o ANS (Acordo Nível de Serviço) e o grau de satisfação do Cidadão, a ser apurado mediante a avaliação dos serviços de TIC pelas áreas clientes. | N.033 | GPE |
| N.036 | | AMPLIAR A PADRONIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DOS RECURSOS | | |
| N.037 | INFRAESTRUTURA DE TIC | Unificar mecanismos de autenticação em todas as soluções da SEDUH com base no AD e com o uso de <i>single-sign-on</i> . Impedir o desenvolvimento de novas soluções sem respeito ao padrão de autenticação única. | N.036 | GPE |
| N.038 | PADRONIZAÇÃO | Padronizar a configuração de máquinas e equipamentos. | N.036 | BEG, GPE |
| N.039 | GESTÃO DE TIC | Criar cronograma de avaliação semestral do portfólio de GPOs ou do mecanismo que estiver vigente com função análoga. | N.036 | GPE, EAD |
| N.040 | GESTÃO DE TIC | Definição e implementação de política de uso de impressoras e scanner com publicação de padrões de uso na intranet SEDUH. | N.036 | ITA, UEO |
| N.041 | INFRAESTRUTURA DE TIC | Padronização de serviços do Active Directory / File Server. | N.036 | ITA |
| N.042 | INFRAESTRUTURA DE TIC | Centralização de Logs dos servidores de aplicação. | N.036 | ITA |
| N.043 | GESTÃO DE TIC | Publicar Resolução CGovTic para Padrão de Administração de Banco de Dados. | N.036 | ITA |
| N.044 | INFRAESTRUTURA DE TIC | Implantação do System Center ou análogo para mapeamento do parque tecnológico. | N.036 | ITA |
| N.045 | NORMATIZAÇÃO | Editar resolução do CGovTic sobre o processo de monitoramento do uso dos recursos de TIC, com objetivo de detectar atividades não autorizadas. | N.036 | GSI |
| N.046 | NORMATIZAÇÃO | Editar resolução do CGovTic sobre processo de gestão de ativos, com foco no aprimoramento dos fluxos envolvidos, na definição de responsabilidades e na manutenção de inventário. | N.036 | BEG, ITA |
| N.047 | NORMATIZAÇÃO | Editar resolução do CGovTic para definir critérios de gerenciamento de configuração e ativos. | N.036 | GQS, BEG, GPE |
| N.048 | NORMATIZAÇÃO | Editar resolução do CGovTic sobre processo de gestão de vulnerabilidades técnicas de TIC com o objetivo de reduzir o risco de exploração de vulnerabilidades conhecidas. | N.036 | GSI |
| N.049 | NORMATIZAÇÃO | Editar resolução do CGovTic para definir processo de gerenciamento de liberação e implantação. | N.036 | GQS, BEG, GPE |
| N.050 | | GARANTIR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO | | |
| N.051 | NORMATIZAÇÃO | Publicação de resolução do CGovTic para definir políticas de segurança da informação, de cópias de segurança (backup), de acesso à rede, e demais recursos de TIC. | N.050 | BEG, GSI |
| N.052 | SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO | Construir conteúdo de campanha permanente de conscientização em matéria de segurança da | N.050 | BEG, GPE, |

| | | | | |
|--------------|-----------------------------|--|-------|-----------------------------|
| | | informação e enviar à ASCOM para desenvolvimento e divulgação. | | EAD, GSI |
| N.053 | SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO | Implantação de nova Solução de Backup, de forma alinhada à política a ser adotada e com uso de boas práticas. | N.050 | GSI |
| N.054 | SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO | Implantação da nova solução de Firewalls na SEDUH e adequação a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). | N.050 | GSI, ITA |
| N.055 | GESTÃO DE RISCOS | Formar equipe de tratamento e de resposta a incidentes de segurança em redes computacionais. | N.050 | GSI |
| N.056 | SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO | Avaliar semestralmente a documentação dos controles para garantir a proteção adequada ao grau de confidencialidade de cada classe de informação armazenada em repositórios administrados pela TIC. | N.050 | GSI |
| N.057 | | IMPLANTAR A GESTÃO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TIC | | |
| N.058 | GESTÃO DE RISCOS | Desenvolver plano de gestão da continuidade para a SEDUH e planejar planos para as demais soluções críticas, consoante resolução CGovTic. | N.057 | ITA, GSI, GPE |
| N.059 | SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO | Criar mecanismos de monitoramento de falhas de sistemas em funcionamento, de forma a agir antes de aberturas de chamados. | N.057 | GSI, BEG, ITA |
| N.060 | | APRIMORAR A GESTÃO DE RISCOS | | |
| N.061 | GESTÃO DE RISCOS | Com base em resolução CGovTic promover a identificação de riscos de TIC dos processos críticos de negócio, avaliando-os e tratando-os com base em planos, de forma a consolidar gradativamente um processo de gestão de riscos de TIC. | N.060 | GQS, BEG, GPE, GSI |
| N.062 | GESTÃO DE RISCOS | Elaborar Perfil de Risco da SEDUH detalhando as matrizes de riscos das soluções críticas. | N.060 | GQS, BEG, |
| N.063 | | APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS E DOS PADRÕES DE DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | | |
| N.064 | PADRONIZAÇÃO | Implementar o macroprocesso de desenvolvimento e recebimento de software proposto pela SUTIC. | N.063 | GQS |
| N.065 | PADRONIZAÇÃO | Definir arquitetura de infraestrutura e desenvolvimento para aplicações Mobile na SEDUH. | N.063 | GQS, BEG |
| N.066 | PADRONIZAÇÃO | Definir diretrizes para desenvolvimento de soluções consoante padrões de acessibilidade, responsividade, usabilidade, mobilidade, arquitetura de serviços, entre outros. | N.063 | GQS |
| N.067 | | DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | | |
| N.068 | DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | Desenvolvimento do Protocolo Digital da SEDUH | N.067 | OPUR GQS, GPE |
| N.069 | DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | Desenvolvimento de sistema de gestão intitulado Plataforma Integrada de Licenciamento da SEDUH, para atender necessidades da CAP, SUPAR e SUPROJ, em ambiente web com peticionamento (ambiente de interação com o cliente), gestão e | N.067 | OPUR GQS, GPE |

| | | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------|-----------------------|
| | | fluxo, autenticação e assinatura digital, ser auditável, observar critérios de acessibilidade, responsividade, usabilidade, dentre outras premissas. | | |
| N.070 | DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | Ampliar o Portal Georreferenciado do DF – Geoportal, incluindo solução para dispositivos móveis, novos serviços, etc | N.067 | GQS, GPE |
| N.071 | DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | Desenvolver solução para apoio à gestão estratégica para suporte e monitoramento do Plano Estratégico Institucional. | N.067 | GQS, GPE |
| N.072 | DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | Desenvolver banco de dados e gestão para o cadastro técnico multifinalitário. | N.067 | OPUR GQS, GPE |
| N.073 | DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | Aquisição de solução de digitalização do acervo, incluindo ferramenta de ECM. | N.067 | GAINF, GQS. GPE |
| N.074 | DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | Aquisição de solução para suporte aos órgãos colegiados (automação das sessões, com liberação de pautas, relatoria, registros da sessão, votação, registro de Atas, assinaturas digitais e publicação). | N.067 | GQS, UEO |
| N.075 | | OTIMIZAÇÕES E MELHORIAS DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA | | |
| N.076 | INFRAESTRUTURA DE TIC | Aquisição de equipamentos para modernização datacenter (processamento, servidores de rede, armazenamento, storages e conectividade central, switches core para interligação com a Rede GDFnet). | N.075 | OPUR, ITA |
| N.077 | INFRAESTRUTURA DE TIC – BASICA | Reforma Datacenter (sistema de refrigeração, suprimento de energia, cabeamento elétrico, gesso, acesso físico, iluminação, janelas e portas, dentre outras) | N.075 | OPUR, ITA |
| N.078 | INFRAESTRUTURA DE TIC | Aquisição e Implantação de novos ativos de rede (switches de borda) | N.075 | OPUR, ITA |
| N.079 | INFRAESTRUTURA DE TIC | Aprimorar o monitoramento e aferição de ativos de rede e infraestrutura de operações (NOC). | N.075 | GPE |
| N.080 | | MODERNIZAÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO | | |
| N.081 | AQUISIÇÕES DE TIC | Aquisição e Atualização de Licenças de Software Gráficos. | N.080 | GQS, UEO |
| N.082 | AQUISIÇÕES DE TIC | Aquisição e Atualização de Licenças de Software de Arquitetura – CAD e de Engenharia. | N.080 | GQS, UEO |
| N.083 | AQUISIÇÕES DE TIC | Aquisição e Atualização de Licenças de Software de Georeferenciamento – GIS – Plataforma ESRI | N.080 | GQS, UEO |
| N.084 | AQUISIÇÕES DE TIC | Aquisição de Microcomputadores Desktop (2 monitores) com processamento compatível com necessidades de CAD-GIS. | N.080 | GQS UEO |
| N.085 | AQUISIÇÕES DE TIC | Aquisição de Microcomputadores Portáteis. | N.080 | GQS UEO |
| N.086 | AQUISIÇÕES DE TIC | Aquisição de impressoras departamentais para impressão a cores A3 e Multifuncionais A4 Preto e Branco. | N.080 | GPE UEO |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | |
|--------------|---------------------|--|-------|---|
| N.087 | AQUISIÇÕES DE TIC | Aquisição de digitalizadora em mesa – alta produção. | N.080 | GPE UEO |
| N.088 | AQUISIÇÕES DE TIC | Aquisição e implantação de software de colaboração | N.080 | OPUR, OPA GAINF, GQS, BEG, GPE |
| N.089 | AQUISIÇÕES DE TIC | Aquisição e implantação de software de Antivírus | N.080 | GQS, GPE UEO |
| N.090 | AQUISIÇÕES DE TIC | Aquisição de Plotter Digitalizadora A0/A1. | N.080 | GPE, UEO |
| N.091 | AQUISIÇÕES DE TIC | Aquisição de monitores de 29” para CAP, COGEO e COGEC. | N.080 | OPUR, GQS, UEO |
| N.092 | AQUISIÇÕES DE TIC | Equipamentos - Aquisição de solução de segurança de rede – firewall | N.080 | GQS, UEO |
| N.093 | CONTRATAÇÕES DE TIC | Contratação de plataforma de licenciamento e aprovação de projetos BIM para a CAP | N.080 | GQS, GSI, UEO |
| N.094 | CONTRATAÇÕES DE TIC | Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados para apoio a gestão nas áreas de mapeamento de processos e requisitos, infraestrutura e segurança, desenvolvimento de portais e sistemas, adequação ao BIM e Geoprocessamento com operação de drones | N.080 | GPE, UEO |
| N.095 | | CAPACITAÇÃO DO SERVIDOR | | |
| N.096 | TREINAMENTO | Curso avançado de Framework React.js e Laravel para desenvolvimento de aplicações e portais em PHP. | N.095 | GQS, GPE, EAD |
| N.097 | TREINAMENTO | Curso Avançado em Outsystems/Ferramentas LowCode | N.095 | GQS, GPE, EAD |
| N.098 | TREINAMENTO | Curso de Formação de Administradores de Banco de Dados (dba) e Business Intelligence (BI). | N.095 | GQS, GPE, EAD |
| N.099 | TREINAMENTO | Curso avançado de Machine Learning (Python) | N.095 | GQS, GPE, EAD |
| N.100 | TREINAMENTO | Curso de Linux (administração e configuração de servidores). | N.095 | GQS, GPE, EAD |
| N.101 | TREINAMENTO | Curso de formação MCSA Windows server 2016 | N.095 | GQS, GPE, EAD |
| N.102 | TREINAMENTO | Curso de instalação e configuração Windows 10. | N.095 | GQS, GPE, EAD |
| N.103 | TREINAMENTO | Capacitação em software de CAD, incluindo BIM. | N.095 | GQS, GPE, |

| | | | | |
|--------------|-------------|---|-------|---------------------|
| | | | | EAD |
| N.104 | TREINAMENTO | Capacitação em softwares de GIS. | N.090 | GQS, GPE, EAD |
| N.105 | TREINAMENTO | Capacitação em softwares gráficos (Project, Adobe Pro, Photoshop, Corel Draw, etc). | N.090 | GQS |

Tabela 7: Necessidades identificadas

11.3 Critérios de Priorização

Para a priorização das necessidades foi utilizada a Matriz de Priorização denominada GUT.

A técnica de GUT foi desenvolvida com o objetivo de orientar decisões mais complexas, i.e., as decisões que envolvem muitas questões. Esta matriz é uma ferramenta de análise de prioridades de problemas/trabalhos num âmbito organizacional e leva em consideração a Gravidade, a Urgência e a Tendência de cada problema.

- Gravidade: impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão a longo prazo se o problema não for resolvido.
- Urgência: relação com o tempo disponível ou necessário para resolver o problema.
- Tendência: potencial de crescimento do problema, avaliação da tendência de crescimento, redução ou desaparecimento do problema.

Cada Necessidade analisada recebeu uma pontuação de 1 a 5 em cada uma das características (Gravidade, Urgência e Tendência), de acordo com as tabelas abaixo:

| Ponto | (G) Gravidade | (U) Urgência | (T) Tendência |
|-------|---|--------------------------|---|
| 5 | Quando estiver alinhada às ações do planejamento estratégico, do negócio da SEDUH ou constar em relatório de auditoria de controle externo. | Precisa de ação imediata | Se nada for feito o agravamento será imediato |
| 4 | Quando impactar os processos da SEDUH | É urgente | Vai piorar a curto prazo |
| 3 | Quando impactar o desenvolvimento de pessoas. | O mais rápido possível | Vai piorar a médio prazo |
| 2 | Quando impactar os sistemas, arquitetura de hardware e outros serviços de TIC | Pouco urgente | Vai piorar a longo prazo |
| 1 | Quando impactar melhorias pontuais ou ser dirigida por outras melhorias paralelas | Pode esperar | Não vai piorar ou pode até melhorar |

Tabela 8: Critérios de Priorização – Matriz GUT

Depois de atribuída a pontuação, multiplica-se $G \times U \times T$ e encontra-se o resultado, definindo assim a prioridade de cada necessidade de acordo com os pontos obtidos. Essas necessidades, depois de priorizadas, vão gerar as metas e ações do PDTIC.

À medida que as necessidades mais prioritárias forem atendidas, a cada revisão deste PDTIC as necessidades serão reavaliadas e priorizadas.

11.4 Necessidades Priorizadas

| Ponto | DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE TIC | G | U | T | Total |
|--------------|--|---|---|---|-------|
| N.001 | OTIMIZAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E DA DINÂMICA DA TIC DA SEDUH | | | | |
| N.009 | Adequar o quadro de servidores de TIC para ser capaz de suportar a quantidade de projetos e necessidades. | 5 | 5 | 5 | 75 |
| N.008 | Organizar catálogo com informações atualizadas dos serviços eletrônicos de cada um dos sistemas informatizados e homologados. | 4 | 4 | 3 | 48 |
| N.002 | Designar líderes de TIC, ocupantes dos cargos de chefia e de assessoramento, consoante uma possível nova estrutura. | 4 | 3 | 4 | 48 |
| N.007 | Medir o alcance dos níveis de serviço definidos, implementando ações corretivas em caso de não alcance e comunicando resultados periodicamente. | 4 | 3 | 3 | 36 |
| N.003 | Avaliar as ações de alinhamento gradativo à Proposta de Modernização da TIC no âmbito da SEDUH | 3 | 3 | 3 | 27 |
| N.004 | Editar resolução do CGovTic para definir diretrizes para estabelecimento de metas de desempenho para o pessoal de TIC e para a avaliação periódica de desempenho. | 2 | 2 | 2 | 8 |
| N.005 | Medir a satisfação de profissionais de TIC quanto à percepção, em suas equipes de trabalho, da liderança, motivação, organização de atividades, relacionamento e qualidade de vida no trabalho. | 2 | 2 | 2 | 8 |
| N.006 | Medir a percepção de melhora dos padrões organizacionais, de gestão e de governança. | 2 | 2 | 2 | 8 |
| N.010 | APRIMORAR A GOVERNANÇA DE TIC DA SEDUH | | | | |
| N.012 | Elaborar cronograma reuniões ordinárias trimestrais do CGovTic para acompanhamento do desenvolvimento do PETI/PDTIC da SEDUH (e de suas interações com o PEI). | 5 | 4 | 3 | 60 |
| N.013 | Consolidação e Desenvolvimento de ações/iniciativas fundadas no Plano Diretor de TIC da SEDUH. | 4 | 4 | 3 | 48 |
| N.011 | Editar resolução do CGovTic que institua e organize o funcionamento de Escritório de Governança/Projetos ou ente análogo. | 3 | 3 | 4 | 36 |
| N.014 | Editar resolução do CGovTic que defina o processo de elaboração do PETI/PDTIC, com plano de trabalho nos moldes do SISP. | 3 | 2 | 3 | 18 |
| N.015 | APRIMORAR A GESTÃO DE PROJETOS E A ORGANIZAÇÃO DE PORTFÓLIOS | | | | |
| N.018 | Incluir mensurações, indicadores e metas de processo a cumprir. | 4 | 3 | 3 | 36 |
| N.017 | Finalizar organização do portfólio de projetos de TIC e dos respectivos processos de gerenciamento conduzidos pelo Escritório de Projetos ou área análoga. | 2 | 3 | 3 | 18 |
| N.016 | Editar resolução do CGovTic que estabeleça prioridades de projetos, de forma a aprimorar critérios para a gestão do portfólio de projetos e serviços de Tecnologia da Informação e comunicação - com plano de trabalho para a implantação. | 3 | 2 | 2 | 12 |
| N.019 | Implantar o uso do método SCRUM para a gestão de projetos. | 2 | 2 | 2 | 8 |
| N.020 | Implantar o Jira Portfolio para apoio do Escritório de Projetos. | 2 | 2 | 2 | 8 |
| N.021 | APRIMORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA E DA COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA | | | | |

| | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|----|
| N.022 | Editar resolução do CGovTic definidora de fluxos de comunicação com as partes interessadas (público interno e externo) sobre resultados da gestão e do uso de recursos de TIC, contemplando meio de divulgação, conteúdo, frequência e formato. | 3 | 3 | 2 | 18 |
| N.028 | Publicar semestralmente informativo que destaque entregas de valor, pela TIC, em prol de objetivos estratégicos institucionais. | 2 | 2 | 2 | 8 |
| N.023 | Criar serviço de streaming para publicar videoconferências e reuniões de órgãos colegiados. | 2 | 3 | 1 | 6 |
| N.027 | Adequação do Portal da Transparência atual aos padrões preconizados pelo CGDF, inclusive no que tange ao padrão de dados abertos. | 1 | 2 | 1 | 2 |
| N.024 | Divulgação na internet, em área específica do Portal da SEDUH intitulada "Governança de TIC", dos seguintes itens, no mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Planejamento Estratégico de Tecnologia de Informação; • Plano Diretor de Tecnologia da Informação; • Informações sobre o acompanhamento das ações e dos projetos de TIC; Editais, respectivos anexos e os resultados das licitações de TIC (inteiro teor); Estudos técnicos preliminares (inteiro teor); • Contratos de TIC e respectivos aditivos (inteiro teor); • Execução orçamentária de TIC; • Evolução histórica das respostas aos questionários dos levantamentos de governança de TIC realizados pelo TCU e relatórios de feedback; • Informações aderentes aos princípios dos "Dados Abertos Governamentais". | 1 | 2 | 1 | 2 |
| N.025 | Publicação de informações sobre projetos em andamento (PMO) na intranet. | 1 | 1 | 1 | 1 |
| N.026 | Criar fluxo de informações entre a TIC e a ASCOM para divulgação de resultados e impactos das atividades de TIC. | 1 | 1 | 1 | 1 |
| N.029 | APRIMORAMENTO DA GESTÃO DE ORÇAMENTO, AQUISIÇÕES E CONTRATOS DE TIC | | | | |
| N.030 | Recomendar estrita observância da Instrução Normativa Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, adotadas pelo Governo do Distrito Federal nas contratações de serviços, continuados ou não e nos procedimentos relativos à contratação de soluções de Tecnologia da Informação. | 5 | 5 | 5 | 75 |
| N.031 | IMPLANTAR O PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS | | | | |
| N.032 | Editar resolução do CGovTic para definir: <ul style="list-style-type: none"> • Diretrizes do desenvolvimento de competências e de retenção de gestores de TIC; • Competências necessárias para o pessoal de TIC executar suas atividades pela perspectiva estratégica; • Critérios de avaliação e atendimento dos pedidos de capacitação; • Diretrizes do plano de capacitação para suprir as necessidades de desenvolvimento de competências de TIC; • Mecanismos de acompanhamento da execução do plano de capacitação, com identificação e correção de desvios; • Critérios de avaliação e execução do plano de capacitação, verificando se os objetivos e resultados esperados foram alcançados; | 3 | 2 | 1 | 6 |

| | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Formas, no plano de capacitação, de desenvolvimento de competências em GESTÃO de TIC, em contratação de bens e serviços de TIC e na gestão dos contratos decorrentes; • Mecanismos de aprimoramento dos benefícios para incentivar o desenvolvimento de competências do pessoal de TIC; • Formas de avaliar e de incentivar o desempenho de PESSOAL TÉCNICO de TIC. | | | | |
| N.033 | APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE TIC PRESTADOS AO CIDADÃO | | | | |
| N.034 | Elaborar plano de aprimoramento para otimização da prestação dos serviços públicos eletrônicos de forma unificada, acessível, clara, com padrão visual único, consolidação em Carta de Serviços ao Cidadão e avaliação periódica de satisfação. | 4 | 3 | 3 | 36 |
| N.035 | Promover, por meio de indicadores, o alinhamento entre o ANS (Acordo Nível de Serviço) e o grau de satisfação do cidadão, a ser apurado mediante a avaliação dos serviços de TI pelas áreas clientes. | 4 | 3 | 3 | 36 |
| N.036 | AMPLIAR A PADRONIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DOS RECURSOS | | | | |
| N.045 | Editar resolução do CGovTic sobre o processo de monitoramento do uso dos recursos de TIC, com objetivo de detectar atividades não autorizadas. | 4 | 4 | 5 | 80 |
| N.038 | Padronizar a configuração de máquinas e equipamentos. | 4 | 4 | 4 | 64 |
| N.044 | Implantação do System Center ou análogo para mapeamento do parque tecnológico. | 4 | 4 | 4 | 64 |
| N.040 | Definição e implementação de política de uso de impressoras e scanner com publicação de padrões de uso na intranet SEDUH | 4 | 3 | 4 | 48 |
| N.039 | Criar cronograma de avaliação semestral do portfólio de GPOs ou do mecanismo que estiver vigente com função análoga. | 2 | 4 | 4 | 32 |
| N.041 | Padronização de serviços do Active Directory / File Server. | 2 | 4 | 4 | 32 |
| N.037 | Unificar mecanismos de autenticação em todas as soluções da SEDUH com base no AD e com o uso de <i>single-sign-on</i> . Impedir o desenvolvimento de novas soluções sem respeito ao padrão de autenticação única. | 2 | 3 | 4 | 24 |
| N.043 | Publicar Resolução CGovTic para padrão de Administração de Banco de Dados. | 2 | 3 | 4 | 24 |
| N.048 | Editar resolução do CGovTic sobre processo de gestão de vulnerabilidades técnicas de TIC com o objetivo de reduzir o risco de exploração de vulnerabilidades conhecidas. | 4 | 3 | 2 | 24 |
| N.046 | Editar resolução do CGovTic sobre processo de gestão de ativos, com foco no aprimoramento dos fluxos envolvidos, na definição de responsabilidades e na manutenção de inventário. | 2 | 3 | 2 | 12 |
| N.047 | Editar resolução do CGovTic para definir critérios de gerenciamento de configuração e ativos. | 2 | 3 | 2 | 12 |
| N.042 | Centralização de Logs dos servidores de aplicação. | 2 | 2 | 2 | 8 |
| N.049 | Editar resolução do CGovTic para definir processo de gerenciamento de liberação e implantação. | 2 | 2 | 2 | 8 |
| N.050 | GARANTIR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO | | | | |
| N.051 | Publicação de resolução do CGovTic para definir política de cópias de segurança (backup). | 4 | 4 | 4 | 64 |

| | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|-----|
| N.053 | Implantação de nova Solução de Backup, de forma alinhada à política a ser adotada e com uso de boas práticas | 4 | 4 | 4 | 64 |
| N.052 | Construir conteúdo de campanha permanente de conscientização em matéria de segurança da informação e enviar à ASCOM para desenvolvimento e divulgação. | 2 | 3 | 3 | 18 |
| N.054 | Implantação da nova solução de Firewalls na SEDUH e adequação a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). | 2 | 2 | 3 | 12 |
| N.055 | Formar equipe de tratamento e de resposta a incidentes de segurança em redes computacionais. | 2 | 2 | 3 | 12 |
| N.056 | Avaliar a documentação dos controles para garantir a proteção adequada ao grau de confidencialidade de cada classe de informação armazenada em repositórios administrados pela TIC. | 2 | 2 | 2 | 8 |
| N.057 | IMPLANTAR A GESTÃO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TIC | | | | |
| N.059 | Criar mecanismos de monitoramento de falhas de sistemas em funcionamento, de forma a agir antes de aberturas de chamados. | 2 | 3 | 3 | 18 |
| N.058 | Desenvolver plano de gestão da continuidade para a SEDUH e planejar planos para as demais soluções críticas, consoante resolução CGovTic | 3 | 2 | 2 | 12 |
| N.060 | APRIMORAR A GESTÃO DE RISCOS | | | | |
| N.061 | Com base em resolução CGovTic promover a identificação de riscos de TIC dos processos críticos de negócio, avaliando-os e tratando-os com base em planos, de forma a consolidar gradativamente um processo de gestão de riscos de TIC. | 2 | 3 | 4 | 24 |
| N.062 | Elaborar Perfil de Risco da SEDUH detalhando as matrizes de riscos das soluções críticas. | 2 | 3 | 3 | 24 |
| N.063 | APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS E DOS PADRÕES DE DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | | | | |
| N.064 | Implementar o macroprocesso de desenvolvimento e recebimento de software proposto pela SUTIC. | 2 | 3 | 3 | 18 |
| N.066 | Definir diretrizes para desenvolvimento de soluções consoante padrões de acessibilidade, responsividade, usabilidade, mobilidade, arquitetura de serviços, entre outros. | 2 | 3 | 3 | 18 |
| N.065 | Definir arquitetura de infraestrutura e desenvolvimento para aplicações Mobile na SEDUH. | 2 | 2 | 2 | 8 |
| N.067 | DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | | | | |
| N.068 | Desenvolvimento do Protocolo Digital da SEDUH | 5 | 5 | 4 | 100 |
| N.069 | Desenvolvimento de sistema de gestão intitulado Plataforma Integrada de Licenciamento da SEDUH, para atender necessidades da CAP, SUPAR e SUPROJ, em ambiente web com peticionamento (ambiente de interação com o cliente), gestão e fluxo, autenticação e assinatura digital, ser auditável, observar critérios de acessibilidade, responsividade, usabilidade, dentre outras premissas. | 5 | 4 | 5 | 100 |
| N.071 | Desenvolver solução para apoio à gestão estratégica para suporte e monitoramento do Plano Estratégico Institucional. | 5 | 4 | 4 | 80 |
| N.070 | Ampliar o Portal Georreferenciado do DF – Geoportal, incluindo solução para dispositivos móveis, novos serviços, etc | 4 | 4 | 4 | 64 |
| N.072 | Desenvolver banco de dados para o cadastro técnico multifinalitário | 5 | 3 | 4 | 60 |
| N.073 | Aquisição de solução de digitalização do acervo, incluindo ferramenta de ECM | 4 | 3 | 3 | 36 |
| N.074 | Aquisição de solução para suporte aos órgãos colegiados (automação das sessões, com liberação de pautas, relatoria, registros da sessão, votação, registro de Atas, assinaturas digitais e publicação). | 4 | 3 | 3 | 36 |

| | | | | | |
|--------------|--|---|---|---|-----|
| N.075 | OTIMIZAÇÕES E MELHORIAS DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA | | | | |
| N.076 | Aquisição de equipamentos para modernização datacenter (processamento, servidores de rede, armazenamento, storages e conectividade central, switches core para interligação na Rede GDFnet). | 4 | 5 | 4 | 80 |
| N.077 | Reforma Datacenter (sistema de refrigeração, suprimento de energia, cabeamento elétrico, gesso, acesso físico, iluminação, janelas e portas, dentre outras) | 4 | 5 | 4 | 80 |
| N.078 | Aquisição e Implantação de novos ativos de rede (switches de borda). | 4 | 5 | 4 | 80 |
| N.079 | Aprimoramento do monitoramento de ativos de rede e infraestrutura de operações (NOC). | 4 | 5 | 3 | 60 |
| N.080 | MODERNIZAÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO | | | | |
| N.089 | Aquisição e implantação de software de Antivirus | 5 | 5 | 5 | 125 |
| N.083 | Aquisição e Atualização de Licenças de Software de Georeferenciamento – GIS – Plataforma ESRI. | 5 | 5 | 5 | 125 |
| N.082 | Aquisição e Atualização de Licenças de Software de Arquitetura – CAD e de Engenharia. | 4 | 5 | 5 | 100 |
| N.084 | Aquisição de Microcomputadores Desktop (2 monitores) e processamento compatível com necessidades de CAD-GIS. | 4 | 5 | 4 | 100 |
| N.081 | Aquisição e Atualização de Licenças de Software Gráficos. | 4 | 4 | 4 | 64 |
| N.086 | Aquisição de impressoras departamentais para impressão a cores A3 e Multifuncionais A4 preto e branco. | 4 | 4 | 4 | 64 |
| N.087 | Aquisição de Plotter Digitalizadora A0/A1. | 4 | 4 | 4 | 64 |
| N.091 | Aquisição de monitores de 29” para CAP, COGEO e COCEC. | 4 | 4 | 4 | 64 |
| N.085 | Aquisição de Microcomputadores Portáteis. | 4 | 3 | 3 | 36 |
| N.087 | Aquisição de digitalizadora em mesa – alta produção. | 4 | 3 | 3 | 36 |
| N.094 | Equipamentos - Aquisição de equipamentos de suprimento de energia – NOBREAK | 2 | 3 | 5 | 30 |
| N.093 | Equipamentos - Aquisição de solução de segurança de rede – firewall | 2 | 2 | 4 | 16 |
| N.088 | Contratação de plataforma de licenciamento e aprovação de projetos BIM para a CAP | 4 | 2 | 1 | 8 |
| N.092 | Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados para apoio a gestão nas áreas de mapeamento de processos e requisitos, infraestrutura e segurança, desenvolvimento de portais e sistemas, adequação ao BIM e Geoprocessamento com operação de drones | 2 | 2 | 1 | 4 |
| N.095 | CAPACITAÇÃO DO SERVIDOR | | | | |
| N.096 | Curso avançado de Framework Angular.js para desenvolvimento de aplicações e portais em PHP. | 3 | 3 | 3 | 27 |
| N.097 | Curso Avançado em Outsystems/Ferramentas LowCode | 3 | 3 | 3 | 27 |
| N.098 | Curso de Formação de Administradores de Banco de Dados (dba) e Business Intelligence (BI). | 3 | 3 | 3 | 27 |
| N.099 | Curso avançado de Machine Learning (Python) | 3 | 3 | 3 | 27 |
| N.100 | Curso de Linux (administração e configuração de servidores). | 3 | 3 | 3 | 27 |
| N.101 | Curso de formação MCSA Windows server 2016. | 3 | 3 | 3 | 27 |
| N.102 | Curso de instalação e configuração Windows 10. | 3 | 3 | 3 | 27 |
| N.103 | Capacitação em software de CAD, incluindo BIM. | 3 | 3 | 3 | 27 |
| N.103 | Capacitação em softwares em GIS. | 3 | 3 | 3 | 27 |
| N.104 | Capacitação em softwares gráficos (Project, Adobe Pro, Photoshop, Corel Draw, etc). | 3 | 3 | 3 | 27 |

Tabela 9: Necessidades Priorizadas

12. PLANO DE METAS

O Plano de Metas expressa o alinhamento de TIC com as metas institucionais e também com as metas definidas na Estratégia Geral de TIC.

Para tanto, consiste em identificar, considerando-se as necessidades priorizadas, as metas a serem perseguidas durante o período de execução do PDTIC.

As metas estabelecem ou contribuem para um objetivo de negócio da organização, ou mais de um. Elas são acompanhadas por indicadores que medem o alcance da meta em determinado prazo, as necessidades que as metas irão atender e o alinhamento com os objetivos estratégicos, para auxílio na definição de tais metas, seguem alguns exemplos:

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| Meta | Descrição da Meta | Indicadores | Valor | Prazo | Origem da Meta (necessidades) | Objetivos Estratégicos |
|------|---|--|---------------|-------|---|-----------------------------------|
| M1 | OTIMIZAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E DA DINÂMICA DA TIC DA SEDUH | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.002, N.003, N.004, N.005, N.006, N.007, N.008, N.009 | BEG, EAD, GPE, ITA, GQS, PPS |
| M2 | APRIMORAR A GOVERNANÇA DE TIC DA SEDUH | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.011, N.012, N.013, N.014 | BEG, PPS |
| M3 | APRIMORAR A GESTÃO DE PROJETOS E A ORGANIZAÇÃO DE PORTFÓLIOS | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.016, N.017, N.018, N.019, N.020 | BEG, PPS |
| M4 | APRIMORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA E DA COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA | Ranking da transparência da CGDF medido semestralmente | >80% > 95% | 12/26 | N.022, N.023, N.024, N.025, N.026, N.027, N.028 | BEG, PIREL, ITA, ASI, PPS, GAINF |
| M5 | APRIMORAMENTO DA GESTÃO DE ORÇAMENTO, AQUISIÇÕES E CONTRATOS DE TIC | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.030 | BEG, UEO |
| M6 | IMPLANTAR O PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.032 | BEG, GPE, EA, GSI |
| M7 | APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE TIC PRESTADOS AO CIDADÃO | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.034, N.035 | GPE |
| M8 | AMPLIAR A PADRONIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DOS RECURSOS | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.037, N.038, N.039, N.040, N.041, N.042, N.043, N.044, N.045, N.046, N.047, N.048, N.049 | GPE, BEG, EAD, ITA, UEO, GSI, GQS |
| M9 | GARANTIR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.051, N.052, N.053, N.054, N.055, N.056 | BEG, GSI, GPE, EAD, ITA |
| M10 | IMPLANTAR A GESTÃO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TIC | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.058, N.059 | ITA, GSI, GPE, BEG |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | |
|-----|---|---|------|-------|---|----------------------------|
| M11 | APRIMORAR A GESTÃO DE RISCOS | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.061, N.062 | GQS, BEG, GPE, GSI |
| M12 | APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS E DOS PADRÕES DE DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.064, N.065, N.066 | GQS, BEG |
| M13 | DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.068, N.069, N.070, N.071, N.072, N.073, N.074 | OPUR, GQS, GPE, GAINF, UEO |
| M14 | OTIMIZAÇÕES E MELHORIAS DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.076, N.077, N.078, N.079 | OPUR, ITA, GPE |
| M15 | MODERNIZAÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.081, N.082, N.083, N.084, N.085, N.086, N.087, N.088, N.089, N.090, N.091, N.092, N.094 | GQS, UEO, OPUR, OPA |
| M16 | CAPACITAÇÃO DO SERVIDOR | % de Ações realizadas: [(Ações executadas/12) x 100]. | 100% | 12/26 | N.096, N.097, N.098, N.099, N.100, N.101, N.102, N.103, N.104, N.105 | GQS, GPE, EAD |

Tabela 10: Plano de Metas

13. PLANO DE AÇÕES E DE ORÇAMENTO

O Plano de Ações é o planejamento do acompanhamento e execução das ações previstas no PDTIC, com identificação dos principais responsáveis (área que responderá pelo resultado da ação), demais envolvidos e recursos identificados como necessários.

Nesse sentido, as ações são um conjunto de tarefas que deverão ser cumpridas para que, globalmente, tenham o objetivo de produzir o alcance da meta associada, no prazo estabelecido no Plano de Metas.

O Plano Orçamentário deve constar os valores referentes aos gastos em equipamentos, software, treinamentos, aquisições, contratações, entre outros necessários à manutenção e expansão dos serviços de TIC na SEDUH, de acordo com o Plano de Metas e Ações.

Importante ressaltar que os valores a serem demonstrados serão estimados e devem necessariamente serem reavaliados a cada revisão do PDTIC, por ocasião da efetivação das respectivas aquisições/contratações.

Segue abaixo o modelo da tabela que consolida o plano de ações com o orçamentário de forma a facilitar no momento oportuno as especificações das ações em sua completude:

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| Ação | Descrição | Área Responsável | Aprovação | Prazo | Recursos Humanos | | Recursos Orçamentários | | Escopo |
|--|---|------------------|-----------|--------|------------------|-------------------|------------------------|---------|--------|
| | | | | | Qtde | Competência | Investimento | Custeio | |
| M1 - OTIMIZAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E DA DINÂMICA DA TIC DA SEDUH | | | | | | | | | |
| A1.1 | Adequar o quadro de servidores de TIC para ser capaz de suportar a quantidade de projetos e necessidades. | CGovTic Untec | Gabinete | Dez/24 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A1.2 | Organizar catálogo com informações atualizadas dos serviços eletrônicos de cada um dos sistemas informatizados e homologados | CGovTic Untec | Gabinete | Dez/24 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A1.3 | Designar líderes de TIC, ocupantes dos cargos de chefia e de assessoramento, consoante uma possível nova estrutura. | CGovTic Untec | Gabinete | Dez/24 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A1.4 | Medir o alcance dos níveis de serviço definidos, implementando ações corretivas em caso de não alcance e comunicando resultados periodicamente. | CGovTic Untec | Gabinete | Dez/25 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A1.5 | Avaliar as ações de alinhamento gradativo à Proposta de Modernização da TIC no âmbito da SEDUH | CGovTic Untec | Gabinete | Dez/25 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A1.6 | Editar resolução do CGovTic para definir diretrizes para estabelecimento de metas de desempenho para o pessoal de TIC e para a avaliação periódica de desempenho. | CGovTic Untec | Gabinete | Dez/25 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A1.7 | Medir a satisfação de profissionais de TIC quanto à | CGovTic Untec | Gabinete | Dez/25 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | | |
|--|--|------------------|----------|--------|---|--|---------|---------|-----|
| | percepção, em suas equipes de trabalho, da liderança, motivação, organização de atividades, relacionamento e qualidade de vida no trabalho. | | | | | | | | Ano |
| A1.8 | Medir a percepção de melhora dos padrões organizacionais, de gestão e de governança. | CGovTic Untec | Gabinete | Dez/25 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| M2 - APRIMORAR A GOVERNANÇA DE TIC DA SEDUH | | | | | | | | | |
| A2.1 | Elaborar cronograma reuniões ordinárias trimestrais do CGovTic para acompanhamento do desenvolvimento do PETI/PDTIC da SEDUH (e de suas interações com o PEI). | Gabinete | Gabinete | Dez/24 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A2.2 | Consolidação e Desenvolvimento de ações/iniciativas fundadas no Plano Diretor de TIC da SEDUH. | CGovTic | Gabinete | Dez/24 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A2.3 | Editar resolução do CGovTic que institua e organize o funcionamento de Escritório de Governança/Projetos ou ente análogo. | CGovTic | Gabinete | Dez/24 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A2.4 | Editar resolução do CGovTic que defina o processo de elaboração do PETI/PDTIC, com plano de trabalho nos moldes do SISP. | CGovTic | Gabinete | Dez/24 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| M3 - APRIMORAR A GESTÃO DE PROJETOS E A ORGANIZAÇÃO DE PORTFÓLIOS | | | | | | | | | |
| A3.1 | Incluir mensurações, indicadores e metas de processo a cumprir. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 2 | Governança de TIC Sistemas Infraestrutura de TIC Segurança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A3.2 | Finalizar organização do portfólio de projetos de TIC e dos | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 2 | Governança de TIC Sistemas | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | | | |
|---|---|----------------|---------|--------|---|--|--|---------|---------|-----|
| | respectivos processos de gerenciamento conduzidos pelo Escritório de Projetos ou área análoga. | | | | | | Infraestrutura de TIC Segurança de TIC | | | |
| A3.3 | Editar resolução do CGovTic que estabeleça prioridades de projetos, de forma a aprimorar critérios para a gestão do portfólio de projetos e serviços de Tecnologia da Informação e comunicação - com plano de trabalho para a implantação. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 2 | | Governança de TIC Sistemas Infraestrutura de TIC Segurança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A3.4 | Implantar o uso do método SCRUM para a gestão de projetos. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | | Governança de TIC Sistemas Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A3.5 | Implantar o Jira Portfolio para apoio do Escritório de Projetos. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | | Governança de TIC Sistemas Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| M4 - APRIMORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA E DA COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA | | | | | | | | | | |
| A4.1 | Editar resolução do CGovTic definidora de fluxos de comunicação com as partes interessadas (público interno e externo) sobre resultados da gestão e do uso de recursos de TIC, contemplando meio de divulgação, conteúdo, frequência e formato. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | | Governança de TIC Segurança de TIC Sistemas Usabilidade | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A4.2 | Publicar semestralmente informativo que destaque entregas de valor, pela TIC, em prol de objetivos estratégicos institucionais. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | | Infraestrutura de TIC Sistemas Segurança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A4.3 | Criar serviço de streaming para publicar videoconferências e reuniões de órgãos colegiados. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | | Governança de TIC Segurança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | | |
|------|---|-------------|---------|--------|---|--|---------|---------|-----|
| | | | | | | Sistemas Usabilidade Acessibilidade | | | |
| A4.4 | Adequação do Portal da Transparência atual aos padrões preconizados pelo CGDF, inclusive no que tange ao padrão de dados abertos. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 2 | Sistemas Usabilidade Acessibilidade | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A4.5 | Divulgação na internet, em área específica do Portal da SEDUH intitulada "Governança de TIC", dos seguintes itens, no mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Planejamento Estratégico de Tecnologia de Informação; • Plano Diretor de Tecnologia da Informação; • Informações sobre o acompanhamento das ações e dos projetos de TIC; • Editais, respectivos anexos e os resultados das licitações de TIC (inteiro teor); • Estudos técnicos preliminares (inteiro teor); • Contratos de TIC e respectivos aditivos (inteiro teor); • Execução orçamentária de TIC; • Evolução histórica das respostas aos questionários dos levantamentos de governança de TIC realizados pelo TCU e relatórios de feedback; • Informações aderentes aos princípios dos "Dados Abertos Governamentais". | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Sistemas Usabilidade Acessibilidade | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | | |
|---|--|----------------------|---------|--------|---|---|---------|---------|-----|
| A4.6 | Publicação de informações sobre projetos em andamento (PMO) na intranet. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Segurança de TIC Sistemas Usabilidade Acessibilidade | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A4.7 | Criar fluxo de informações entre a TIC e a ASCOM para divulgação de resultados e impactos das atividades de TIC. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Sistemas Usabilidade Acessibilidade | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| M5 - APRIMORAMENTO DA GESTÃO DE ORÇAMENTO, AQUISIÇÕES E CONTRATOS DE TIC | | | | | | | | | |
| A5.1 | Recomendar estrita observância da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, adotadas pelo Governo do Distrito Federal nas contratações de serviços, continuados ou não e nos procedimentos relativos à contratação de soluções de Tecnologia da Informação. | Untec Ugf Suag | CGovTic | Dez/25 | 2 | Governança de TIC Aquisições de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| M6 - IMPLANTAR O PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS | | | | | | | | | |
| A6.1 | <p>Editar resolução do CGovTic para definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diretrizes do desenvolvimento de competências e de retenção de gestores de TIC; • Competências necessárias para o pessoal de TIC executar suas atividades pela perspectiva estratégica; • Critérios de avaliação e atendimento dos pedidos de capacitação; • Diretrizes do plano de capacitação para suprir as necessidades de | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Governança de TIC Capacitação | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | | |
|---|---|-------------------------|---------|--------|---|--|---------|---------|-----|
| | <p>desenvolvimento de competências de TIC;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de acompanhamento da execução do plano de capacitação, com identificação e correção de desvios; • Critérios de avaliação e execução do plano de capacitação, verificando se os objetivos e resultados esperados foram alcançados; • Formas, no plano de capacitação, de desenvolvimento de competências em GESTÃO de TIC, em contratação de bens e serviços de TIC e na gestão dos contratos decorrentes; • Mecanismos de aprimoramento dos benefícios para incentivar o desenvolvimento de competências do pessoal de TIC; <p>Formas de avaliar e de incentivar o desempenho de PESSOAL TÉCNICO de TIC.</p> | | | | | | | | |
| M7 - APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE TIC PRESTADOS AO CIDADÃO | | | | | | | | | |
| A7.1 | Elaborar plano de aprimoramento para otimização da prestação dos serviços públicos eletrônicos de forma unificada, acessível, clara, com padrão visual único, consolidação em Carta de Serviços ao Cidadão e avaliação periódica de | Untec Cotic Cosis | CGovTic | Dez/26 | 2 | Sistemas Acessibilidade Dados Abertos Mobile | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------|---------|--------|---|--|---------|---------|-----|
| | satisfação, de forma alinhada à boa prática de sucesso do CAPWEB com os serviços de petição eletrônico e coleta eletrônica de denúncias e instituídos em 2017 e 2018. | | | | | | | | |
| A7.2 | Promover, por meio de indicadores, o alinhamento entre o ANS (Acordo Nível de Serviço) e o grau de satisfação do cidadão, a ser apurado mediante a avaliação dos serviços de TI pelas áreas clientes. | Untec Cotic Cosis | CGovTic | Dez/26 | 2 | Sistemas Acessibilidade Dados Abertos Mobile | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| M8 - AMPLIAR A PADRONIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DOS RECURSOS | | | | | | | | | |
| A8.1 | Editar resolução do CGovTic sobre o processo de monitoramento do uso dos recursos de TIC, com objetivo de detectar atividades não autorizadas. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A8.2 | Padronizar a configuração de máquinas e equipamentos. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A8.3 | Implantação do System Center ou análogo para mapeamento do parque tecnológico. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A8.4 | Definição e implementação de política de uso de impressoras e scanner com publicação de padrões de uso na intranet SEDUH | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A8.5 | Criar cronograma de avaliação semestral do portfólio de GPOs ou do mecanismo que estiver vigente com função análoga. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A8.6 | Padronização de serviços do Active Directory / File Server. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 3 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | Cotic | | | | Infraestrutura de TIC | | | |
|-------|---|----------------|---------|--------|---|--|---------|---------|-----|
| A8.7 | Unificar mecanismos de autenticação em todas as soluções da SEDUH com base no AD e com o uso de <i>single-sign-on</i> . Impedir o desenvolvimento de novas soluções sem respeito ao padrão de autenticação única. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A8.8 | Publicar Resolução CGovTic para padrão de Administração de Banco de Dados. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A8.9 | Editar resolução do CGovTic sobre processo de gestão de vulnerabilidades técnicas de TIC com o objetivo de reduzir o risco de exploração de vulnerabilidades conhecidas. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A8.10 | Editar resolução do CGovTic sobre processo de gestão de ativos, com foco no aprimoramento dos fluxos envolvidos, na definição de responsabilidades e na manutenção de inventário. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A8.11 | Editar resolução do CGovTic para definir critérios de gerenciamento de configuração e ativos. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A8.12 | Centralização de Logs dos servidores de aplicação. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A8.13 | Editar resolução do CGovTic para definir processo de gerenciamento de liberação e implantação. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| M9 - GARANTIR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO | | | | | | | | | |
|--|--|-------------|---------|--------|---|--|-----------------|---------|-----|
| A9.1 | Publicação de resolução do CGovTic para definir política de cópias de segurança (backup). | Untec Cotic | CGovTic | Dez/14 | 2 | Governança de TIC Segurança de TIC Sistemas Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A9.2 | Implantação de nova Solução de Backup, de forma alinhada à política a ser adotada e com uso de boas práticas. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Governança de TIC Segurança de TIC Sistemas Infraestrutura de TIC | R\$1.000.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A9.3 | Construir conteúdo de campanha permanente de conscientização em matéria de segurança da informação e enviar à ASCOM para desenvolvimento e divulgação. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Governança de TIC Segurança de TIC Sistemas Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A9.4 | Implantação da nova solução de Firewalls na SEDUH e adequação a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Segurança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$1.500.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A9.5 | Formar equipe de tratamento e de resposta a incidentes de segurança em redes computacionais. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Segurança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$1.000.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A9.6 | Avaliar semestralmente a documentação dos controles para garantir a proteção adequada ao grau de confidencialidade de cada classe de informação armazenada em repositórios administrados pela TIC. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 2 | Segurança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| M10 - IMPLANTAR A GESTÃO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TIC | | | | | | | | | |
| A10.1 | Criar mecanismos de monitoramento de falhas de sistemas em funcionamento, de | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 3 | Infraestrutura de TIC Segurança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | | |
|---|--|----------------|---------|--------|---|---|---------|---------|-----|
| | forma a agir antes de aberturas de chamados. | | | | | | | | |
| A10.2 | Desenvolver plano de gestão da continuidade para a SEDUH e planejar planos para as demais soluções críticas, consoante resolução CGovTic. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 3 | Infraestrutura Segurança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| M11 - APRIMORAR A GESTÃO DE RISCOS | | | | | | | | | |
| A11.1 | Com base em resolução CGovTic promover a identificação de riscos de TIC dos processos críticos de negócio, avaliando-os e tratando-os com base em planos, de forma a consolidar gradativamente um processo de gestão de riscos de TIC. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Governança de TIC Segurança de TIC Gestão de Riscos | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A11.2 | Elaborar Perfil de Risco da SEDUH detalhando as matrizes de riscos das soluções críticas. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 2 | Governança de TIC Segurança de TIC Gestão de Riscos | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| M12 - APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS E DOS PADRÕES DE DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | | | | | | | | | |
| A12.1 | Implementar o macroprocesso de desenvolvimento e recebimento de software proposto pela SUTIC. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 2 | Governança de TIC Segurança de TIC Sistemas, Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A12.2 | Definir diretrizes para desenvolvimento de soluções consoante padrões de acessibilidade, responsividade, usabilidade, mobilidade, arquitetura de serviços, entre outros. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 2 | Governança de TIC Segurança de TIC Sistemas, Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A12.3 | Definir arquitetura de infraestrutura e desenvolvimento para aplicações Mobile na SEDUH. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 2 | Governança de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------|---------|--------|---|--|-----------------|---------|-----|
| | | | | | | Segurança de TIC Sistemas Infraestrutura de TIC | | | |
| M13 - DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | | | | | | | | | |
| A13.1 | Desenvolvimento do Protocolo Digital da SEDUH | Untec Cotic Cosis | CGovTic | Dez/24 | 8 | Governança de TIC Segurança de TIC Sistemas Infraestrutura de TIC | R\$2.000.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A13.2 | Desenvolvimento de sistema de gestão intitulado Plataforma Integrada de Licenciamento da SEDUH, para atender necessidades da CAP, SUPAR e SUPROJ, em ambiente web com petição (ambiente de interação com o cliente), gestão e fluxo, autenticação e assinatura digital, ser auditável, observar critérios de acessibilidade, responsividade, usabilidade, dentre outras premissas. | Untec Cotic Cosis | CGovTic | Dez/24 | 8 | Governança de TIC Segurança de TIC Sistemas Infraestrutura de TIC | R\$3.000.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A13.3 | Desenvolver solução para apoio à gestão estratégica para suporte e monitoramento do Plano Estratégico Institucional. | Untec Cotic Cosis | CGovTic | Dez/25 | 8 | Sistemas Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A13.4 | Desenvolver novo projeto para o Portal Georreferenciado do DF – Geoportal, incluindo solução para dispositivos móveis. | Untec Cotic Cosis | CGovTic | Dez/25 | 8 | Sistemas Infraestrutura de TIC | R\$2.500.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A13.5 | Desenvolver banco de dados para o cadastro técnico multifinalitário | Untec Cotic Cosis | CGovTic | Dez/26 | 8 | Sistemas Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| A13.6 | Serviços - Aquisição de solução de digitalização do acervo, incluindo ferramenta de ECM | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 8 | Sistemas Infraestrutura de TIC | R\$3.000.000,00 | R\$0,00 | Ano |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------|---------|--------|---|--|-----------------|-----------------|-----|
| | | Cosis | | | | | | | |
| A13.7 | Aquisição de solução para suporte aos órgãos colegiados (automação das sessões, com liberação de pautas, relatoria, registros da sessão, votação, registro de Atas, assinaturas digitais e publicação). | Untec Cotic Cosis | CGovTic | Dez/26 | 8 | Sistemas Infraestrutura de TIC | R\$0,00 | R\$0,00 | Ano |
| M14 - OTIMIZAÇÕES E MELHORIAS DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA | | | | | | | | | |
| A14.1 | Aquisição de equipamentos para modernização datacenter (processamento, servidores de rede, armazenamento, storages e conectividade central, switches core para interligação na Rede GDFnet). | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 3 | Infraestrutura de TIC | R\$2.500.000,00 | R\$2.000.000,00 | Ano |
| A14.2 | Reforma Datacenter (sistema de refrigeração, suprimento de energia, cabeamento elétrico, gesso, acesso físico, iluminação, janelas e portas, dentre outras) | Untec Cotic | CGovTic | Jun/25 | 3 | Infraestrutura de TIC | R\$500.000,00 | R\$100.000,00 | Ano |
| A14.3 | Aquisição e Implantação de novos ativos de rede (switches de borda) | Untec Cotic | CGovTic | Jun/25 | 3 | Infraestrutura de TIC | R\$400.000,00 | R\$200.000,00 | Ano |
| A14.4 | Aprimorar o monitoramento de ativos de rede e infraestrutura de operações (NOC). | Untec Cotic | CGovTic | Jun/25 | 3 | Infraestrutura de TIC | R\$500.000,00 | R\$100.000,00 | Ano |
| M15 – MODERNIZAÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO | | | | | | | | | |
| A15.1 | Aquisição de impressoras departamentais para impressão a cores A3 e Multifuncionais A4 preto e branco. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$300.000,00 | R\$300.000,00 | Ano |
| A15.2 | Aquisição e Atualização de Licenças de Software de | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$1.800.000,00 | R\$0,00 | Ano |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | | |
|--------|--|-------------|---------|--------|---|---|------------------|-----------------|-----|
| | Arquitetura – CAD e de Engenharia. | | | | | | | | |
| A15.3 | Aquisição e Atualização de Licenças de Software de Georeferenciamento – GIS. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$5.000.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A15.4 | Aquisição de Microcomputadores Desktop (2 monitores) e processamento compatível com necessidades de CAD-GIS. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$2.000.000,00 | R\$1.000.000,00 | Ano |
| A15.5 | Aquisição de Plotter Digitalizadora A0/A1. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$100.000,00 | R\$50.000,00 | Ano |
| A15.6 | Aquisição de monitores de 29” para CAP, COGEO e COGEC. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$200.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A15.7 | Aquisição de Microcomputadores Portáteis. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$50.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A15.8 | Aquisição de digitalizadora em mesa – alta produção. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$50.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A15.9 | Aquisição e Atualização de Licenças de Software Gráficos. | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$200.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A15.10 | Equipamentos - Aquisição de equipamentos de suprimento de energia – NOBREAK | Untec Cotic | CGovTic | Dez/26 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$50.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A15.11 | Equipamentos - Aquisição de solução de segurança de rede – firewall | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$1.500.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A15.12 | Contratação de plataforma de licenciamento e aprovação de projetos BIM para a CAP | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$10.000.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A15.13 | Aquisição e implantação de software de antivírus (endpoints) | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$300.000,00 | R\$0,00 | Ano |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|-------------|---------|--------|---|--|-----------------|---------|-----|
| A15.14 | Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados para apoio a gestão nas áreas de mapeamento de processos e requisitos, infraestrutura e segurança, desenvolvimento de portais e sistemas, adequação ao BIM e Geoprocessamento com operação de drones | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 3 | Governança de TIC Infraestrutura de TIC | R\$4.500.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| M16 - CAPACITAÇÃO DO SERVIDOR | | | | | | | | | |
| A16.1 | Curso avançado de Framework Angular.js para desenvolvimento de aplicações e portais em PHP | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 2 | Governança de TIC | R\$10.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A16.2 | Curso Avançado em Outsystems/Ferramentas LowCode | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 2 | Governança de TIC | R\$15.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A16.3 | Curso de Formação de Administradores de Banco de Dados (dba) e Business Intelligence (BI). | Untec Cotic | CGovTic | Dez/24 | 2 | Governança de TIC | R\$10.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A16.4 | Curso avançado de Machine Learning (Python) | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Governança de TIC | R\$10.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A16.5 | Curso de Linux (administração e configuração de servidores) | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Governança de TIC | R\$10.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A16.6 | Curso de formação MCSA Windows server 2016 | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Governança de TIC | R\$10.000,00 | R\$0,00 | Ano |
| A16.7 | Curso de instalação e configuração Windows 10 | Untec Cotic | CGovTic | Dez/25 | 2 | Governança de TIC | R\$10.000,00 | R\$0,00 | Ano |

Tabela 11: Plano de ações e Orçamento

14. PLANO DE PESSOAS

O objetivo do Plano de Pessoas é relacionar, diante das metas e ações do PDTIC, as necessidades especificamente relacionadas aos temas pessoal e capacitação.

Vale destacar que a capacitação objetiva o desenvolvimento dos servidores nas competências necessárias ao cumprimento das metas e ações do PDTIC.

Sendo assim, as ações do PDTIC devem alinhadas ao Planejamento Estratégico da SEDUH para auxiliar no cumprimento dos objetivos e desafios da instituição.

A quantidade prevista de pessoas é uma estimativa de necessidade mínima de pessoas, que deverá ser reavaliada no momento da execução das ações.

14.1 Quadro atual de Servidores

| UNIDADE DE TECNOLOGIA - UNTEC | | | | |
|-------------------------------|---------------|-------------|-------------|----------|
| FORÇA DE TRABALHO | | | | |
| UNIDADE | EFETIVO SEDUH | EFETIVO GDF | SEM VÍNCULO | TOTAL |
| UNTEC | 0 | 1 | 1 | 2 |
| COSIS* | 0 | 1 | 1 | 2 |
| COTIC | 0 | 0 | 5 | 5 |
| TOTAL | 0 | 2 | 7 | 7 |

Tabela 12: Plano de Pessoas – Quadro Atual

COSIS* - Força trabalho reforçada com 3 cargos comissionados da CAP

14.2 Quadro de Servidores – Proposta

| ESPECIALIDADE | LOTAÇÃO | QTDE | FORMAÇÃO |
|--|-----------------|-----------|--|
| Administrador de Redes | COTIC/ UNTEC | 04 | Bacharel em Computação |
| | | | Engenheiro da Computação |
| | | | Graduado em Sistemas de Informação |
| | | | Tecnólogo em Rede de Computadores |
| Administrador de Banco de dados | COTIC/ UNTEC | 02 | Bacharel em Computação |
| | | | Engenheiro da Computação |
| | | | Graduado em Sistemas de Informação |
| | | | Tecnólogo em Rede de Computadores |
| Técnico em Suporte Técnico ao Usuário | COTIC/ UNTEC | 06 | Cursando Sistemas de Informação |
| | | | Cursando Redes de Computadores |
| | | | Cursando Ciência da Computação |
| | | | Cursando Engenharia da Computação |
| Analista de Requisitos (análise de sistemas) | COTIC/ UNTEC | 02 | Bacharel em Computação |
| | | | Engenheiro da Computação |
| | | | Graduado em Sistemas de Informação |
| Administrador de Dados | COTIC/ UNTEC | 01 | Bacharel em Computação |
| | | | Engenheiro da Computação |
| | | | Graduado em Sistemas de Informação |
| | | | Proficiência em modelagem de dados |
| Desenvolvedor (Front-end) | COTIC/ UNTEC | 05 | Bacharel em Computação |
| | | | Graduado em Sistemas de Informação |
| Desenvolvedor (Back-end) | COTIC/ UNTEC | 05 | Bacharel em Computação |
| | | | Graduado em Sistemas de Informação |
| Total Geral: | | 25 | Conforme a Resolução CNJ nº 370, de 28/01/2021, que instituiu o Guia da Estratégia de TIC, que para 600 usuários de TIC, deve-se prover algo em torno de 39 colaboradores de TIC. Atualmente há 13 colaboradores, incluindo os cargos de direção. |

Tabela 13: Plano de Pessoas – Quadro Ideal

Nota: Referida proposta abrange apenas a tecnologia da informação e comunicação (COTIC), pois conforme informado, no que tange ao geoprocessamento (COSIT), respectiva proposta de estrutura orgânica e de pessoas constará do Plano Diretor de Geoprocessamento - PDGEO (em elaboração).

15. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

Riscos são eventos ou condições incertas cuja ocorrência pode trazer um efeito positivo ou negativo sobre pelo menos um objetivo da meta/ação dos planos do PDTIC.

Inicialmente, devem ser identificados os riscos, elaborados os planos de ação (ações de prevenção) e os planos de contingência para tratamento dos riscos de acordo com critérios de aceitação pré-estabelecidos.

14.1 Critérios de Aceitação de Riscos

É importante ter um ponto de corte, um limite de tolerância a riscos que a organização está disposta a aceitar. São os chamados critérios de aceitação de riscos. Para cada risco a ser identificado é adotada uma estratégia de tratamento e resposta ao risco.

São estratégias possíveis de respostas para Riscos Negativos e/ou ameaças:

| Estratégia | Descrição | Exemplo |
|-----------------|--|----------------------------|
| Eliminar (El) | Remover em 100% a probabilidade que a ameaça ocorra. | Cancelar o projeto |
| Transferir (Tr) | Transferir total ou parcial o impacto em relação a uma ameaça para um terceiro. | Fazer um seguro |
| Mitigar (Mi) | Reduzir a probabilidade e/ou impacto de um risco. | Redundância de recursos |
| Aceitar (Ac) | De forma ativa, estabelecendo plano de contingência caso o evento ocorra; ou de forma passiva, o risco será tratado quando ocorrer | Não fazer nada previamente |

Tabela 14: Critérios de Aceitação de Riscos negativos

São Estratégias para Riscos Positivos ou Oportunidades:

| Estratégia | Descrição |
|--------------|--|
| Explorar | Garantir que a oportunidade ocorra para explorar seus benefícios. |
| Compartilhar | Transferir total ou parcial a propriedade da oportunidade para um terceiro que tem maior capacidade de explorá-la; |
| Melhorar | Aumentar probabilidade e/ou impacto de uma oportunidade; |
| Aceitar | Tirar proveito caso a oportunidade ocorra. |

Tabela 15: Critério Aceitação de Riscos positivos

Os critérios de Aceitação de Riscos representam o critério de tolerância a riscos ou limites dos riscos que a organização está disposta a aceitar. Por exemplo: “um risco que afete a reputação da organização não será tolerado, logo precisa ser tratado”.

De posse dos Planos Específicos (Plano de Metas, Planos de Ações, Plano de Pessoal, Plano Orçamentário), foram estabelecidos critérios de aceitação de riscos com indicação do grau de sensibilidade e, por consequência, de tolerância aos principais conhecidos.

Essa decisão norteará as atividades subsequentes de identificação dos riscos, a avaliação das ações planejadas e a concepção de novas ações destinadas a mitigar os riscos existentes (medida preventiva) ou a tratar os resultados das ocorrências impactantes (medida de contingência).

Outro aspecto importante é definir a categoria do risco. A categorização do risco identifica a área de conhecimento à qual o risco é aplicável. Esse atributo é importante para que o gerenciamento de riscos possa ser realizado de forma unificada para cada categoria.

A tabela abaixo apresenta as categorias e os critérios de aceitação de risco.

| Categoria de Risco | Descrição | Critério de Aceitação |
|---------------------------|---|---|
| Recursos Humanos | Riscos relacionados à adequação dos recursos humanos em termos de número (falta de pessoal de TIC), conhecimentos, habilidades e experiência necessárias para execução da meta ou ação | Somente serão aceitos quando não houver possibilidade de realocação de pessoas, redefinição das prioridades, terceirização do serviço ou extensão dos prazos. |
| Orçamento | Riscos relativos à falta, corte ou não aprovação de recursos orçamentários e/ou financeiros necessários para execução da meta ou ação | Somente serão aceitos quando não houver condições de execução da meta / ação por equipe interna e os recursos existentes |
| Externo | Riscos externos ao controle direto da TIC da SEDUH, mas que ainda assim podem afetar o sucesso das metas e ação (reestruturação organizacional, suporte organizacional, mercado e tecnologias, Cotação do dólar etc.) | Os riscos externos podem ser aceitos, pois independem de ação direta da TIC |
| Operacional | Riscos que afetam o desempenho e a qualidade das atividades operacionais de TIC. | Os riscos devem ser mitigados, transferidos, eliminados ou explorados, pois não poderão ser aceitos. |
| Reputação | Riscos que podem afetar a imagem da organização. | Os riscos devem ser mitigados, transferidos, eliminados ou explorados, pois não poderão ser aceitos. |

Tabela 16: Categoria de Riscos

14.2 Identificação e Tratamento dos Riscos

A identificação dos riscos deve ser feita por meio de reuniões de *brainstorms* com a participação do CGovTic, e responsáveis pelas demandas de TIC e da equipe do PDTIC.

Para cada Meta devem ser identificados os riscos relevantes, sua descrição, categoria, probabilidade e impacto, considerando o grupo de ações definido para aquela meta.

Para a definição das probabilidades e impactos foram utilizados os seguintes critérios:

| Pontos | Probabilidade |
|--------|------------------------------|
| 5 | Iminente (> 80%) |
| 4 | Muito Provável (60% a 80%) |
| 3 | Provável (40% a 60%) |
| 2 | Pouco Provável (20% < 40%) |
| 1 | Improvável (< 20%) |

Tabela 17: Probabilidade de Riscos

| Pontos | Impacto | Crítérios de classificação (riscos negativos) |
|--------|-------------|---|
| 5 | Muito Alto | Risco cujo impacto impede a execução da meta / ação |
| 4 | Alto | Impacta seriamente as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (> 25%) e podem impedir a execução da meta / ação |
| 3 | Médio | Impacta as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (entre 15% e 25%), mas não impede a execução da meta / ação |
| 2 | Baixo | Impacta as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (entre 5% e 15%). Claramente há contornos que permitem a execução da meta / ação |
| 1 | Muito Baixo | Impacta as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (< 5%) |

Tabela 18: Classificação de Impacto dos Riscos

Os riscos identificados possuem um atributo chamado “ Exposição ao Risco “.

A Exposição é o resultado da multiplicação de Probabilidade pelo Impacto. O resultado dessa operação possui valores possíveis de 1 a 25. Dessa forma, os riscos se enquadram de acordo com a matriz abaixo. Foram definidos que os riscos de exposição inferior a 7 possuem exposição Baixa, entre 7 e 14 possuem exposição Média e acima de 14 exposição Alta. (Bx, Mi, Ac).

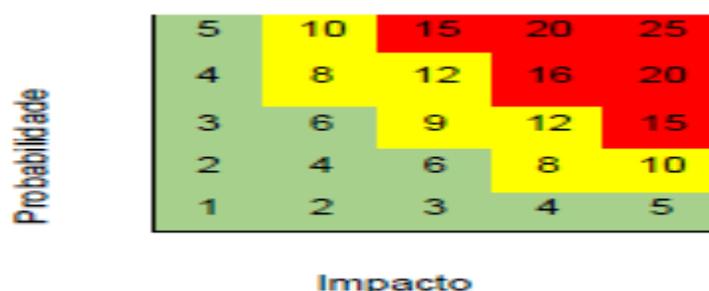


Figura 10: Gráfico Exposição ao Risco

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

O plano de tratamento dos riscos deve ser elaborado, assim como na Identificação dos Riscos, em reuniões de *brainstorm* com participação do CGovTic, dos demandantes de TIC e da equipe do PDTIC.

Para cada risco identificado e priorizado na etapa anterior, devem ser aplicados os “Critérios de Aceitação de Riscos” definidos pelo CGovTic e, em seguida, definidas medidas preventivas e/ou de contingência.

Segue abaixo a tabela com os riscos do PDTIC identificados e o respectivo plano de tratamento:

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| Riscos | Categoria | Probabilidade | Impacto | Exposição | Estratégia | Plano de Ação | Plano de Contingência | Observação |
|---|------------------|---------------|---------|-----------|------------|--|--|------------|
| OTIMIZAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E DA DINÂMICA DA TIC DA SEDUH | | | | | | | | |
| Falta de envolvimento efetivo da alta Administração da SEDUH diante do acúmulo de atividades. | Externo | 2 | 5 | 10 | Mi | Estabelecer reuniões periódicas de alinhamento com a alta administração para apresentar os avanços, desafios e importância do envolvimento direto nos projetos de TIC. Desenvolver indicadores de desempenho que destaquem o impacto positivo da TIC na eficiência organizacional. | Caso o envolvimento não melhore, buscar o apoio de stakeholders influentes que possam atuar como mediadores para realçar a importância estratégica da TIC. | |
| Insuficiência de recursos de pessoal (CNE/CC) para readequação da nova estrutura de TIC. | Externo | 5 | 3 | 15 | Ac | Realizar um levantamento detalhado das competências existentes e das lacunas de habilidades. Explorar a possibilidade de capacitação interna, contratação de novos talentos ou parcerias com instituições educacionais. | Caso persista a insuficiência, considerar a terceirização temporária de determinadas funções críticas para garantir a continuidade das operações. | |
| Resistência a mudança. | Recursos Humanos | 3 | 3 | 9 | Mi | Transparência por parte dos gestores de TIC e conscientização de todos os envolvidos sobre os objetivos com a nova estrutura organizacional. | Abrir canal de diálogo com as partes envolvidas para esclarecimento e negociação dos pontos conflitantes. | |
| Não criação de cargos e Funções específicas de TIC no GDF. | Externo | 5 | 3 | 15 | Ac | O CGovTic deve fomentar gestões junto à Secretaria sobre a importância do encaminhamento do anteprojeto de lei para a CLDF. | Informar à alta Administração da impossibilidade de readequar a nova estrutura de TIC em razão da não aprovação da lei. | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|------------------|---|---|----|----|--|---|--|
| Quadro reduzido de servidores para alocação de pessoal para adequação da nova estrutura organizacional. | Recursos Humanos | 5 | 4 | 20 | Mi | Prover alocação dos recursos nas atividades prioritizadas pelo PDTIC. | Obter junto à Administração servidores de outras áreas com perfil de TIC que possam apoiar as atividades da TIC. | |
| Baixo nível de Satisfação dos profissionais de TIC quanto ao ambiente de trabalho. | Recursos Humanos | 3 | 3 | 9 | Mi | Realizar pesquisas de satisfação para identificar as principais causas de descontentamento. Implementar ações direcionadas para a melhoria do ambiente de trabalho, reconhecimento de desempenho e desenvolvimento profissional. | Caso as medidas não resultem em melhorias, considerar a reestruturação de equipes ou a revisão de políticas de gestão de recursos humanos. | |
| APRIMORAR A GOVERNANÇA DE TIC DA SEDUH | | | | | | | | |
| Não alinhamento do PDTIC com o PETI. | Operacional | 1 | 5 | 5 | Mi | Realizar reuniões regulares entre as equipes responsáveis pelo PDTIC e pelo PETI para alinhamento de objetivos, metas e prazos. | Em caso de não alinhamento identificado, realizar uma revisão conjunta dos documentos, destacando pontos de divergência e buscando um consenso sobre as correções necessárias. | |
| Falta de recursos financeiros para realização da capacitação em governança. | Orçamento | 3 | 5 | 15 | Mi | Buscar alternativas de financiamento, como parcerias com instituições externas, realocação de recursos internos ou solicitação de verbas adicionais. | Em caso de falta de recursos financeiros, priorizar a capacitação interna por meio de recursos online gratuitos ou buscar apoio de instituições públicas para programas de capacitação gratuitos. | |
| Não atendimento às recomendações do GDF/CGTI referentes a adoção de boas práticas em Governança de TIC no prazo estabelecido. | Reputação | 3 | 5 | 15 | Mi | Designar uma equipe responsável pelo acompanhamento das recomendações, estabelecer um cronograma detalhado e monitorar regularmente o progresso. | Em caso de não atendimento dentro do prazo, elaborar um plano de ação corretivo detalhado, destacando as medidas necessárias para cumprir as recomendações o mais rápido possível e | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|--|------------------|---|---|---|----|---|---|--|
| | | | | | | | comunicar o GDF/CGTI sobre o atraso, fornecendo justificativas e um novo cronograma revisado. | |
| Baixo comprometimento com a execução do plano de ações do PDTIC. | Recursos Humanos | 1 | 4 | 4 | AC | Realizar workshops de sensibilização, envolvendo todas as partes interessadas, destacando a importância do PDTIC para o sucesso dos projetos de TIC. | Em caso de baixo comprometimento identificado, realizar reuniões individuais com as partes envolvidas para entender as razões por trás da falta de comprometimento e fornecer apoio adicional, se necessário. Além disso, reforçar a comunicação sobre os benefícios e impactos positivos do PDTIC. | |
| Baixo comprometimento com a execução do plano de gestão de riscos. | Recursos Humanos | 1 | 4 | 4 | AC | Realizar treinamentos específicos sobre gestão de riscos para as equipes envolvidas, destacando os benefícios da identificação precoce e mitigação de riscos. | Em caso de baixo comprometimento, revisar o plano de comunicação e sensibilização, destacando a importância da gestão de riscos para o sucesso dos projetos e destacando os riscos específicos que podem afetar negativamente o projeto, bem como suas consequências potenciais. Além disso, realizar revisões regulares do plano de gestão de riscos e destacar os casos de sucesso em que a gestão eficaz de riscos teve impacto positivo nos projetos. | |

| APRIMORAR A GESTÃO DE PROJETOS E A ORGANIZAÇÃO DE PORTFÓLIOS | | | | | | | |
|---|------------------|---|---|----|----|---|---|
| Falta de recursos financeiros para realização das capacitações de servidores de TIC em SCRUM. | Orçamento | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Identificar fontes alternativas de financiamento, como programas de capacitação subsidiados, parcerias com instituições educacionais ou fundos específicos de treinamento.</p> <p>Priorizar as capacitações de acordo com as necessidades mais críticas e os projetos em andamento.</p> <p>Explorar opções de treinamento online, que podem ser mais acessíveis financeiramente.</p> | <p>Reduzir o escopo das capacitações, focando apenas nos conceitos essenciais do SCRUM.</p> <p>Realizar treinamentos internos conduzidos por membros da equipe com experiência em SCRUM.</p> <p>Buscar recursos internos para subsidiar as capacitações, como realocação de verbas de outros projetos ou departamentos.</p> |
| Quadro reduzido de Servidores com competência para gerir projetos ágeis - SCRUM. | Recursos Humanos | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Identificar servidores com potencial para se tornarem Scrum Masters e oferecer capacitação específica para eles.</p> <p>Promover uma cultura de aprendizado e compartilhamento de conhecimento, incentivando os funcionários a buscar certificações em SCRUM.</p> <p>Contratar consultores externos especializados em SCRUM para apoiar a equipe durante a transição.</p> | <p>Designar um membro da equipe para assumir temporariamente as responsabilidades de Scrum Master em projetos críticos.</p> <p>Realizar uma análise de capacidade e redistribuir as tarefas entre os membros da equipe existente para garantir que todas as áreas críticas sejam cobertas.</p> <p>Contratar recursos externos sob demanda para atuar como Scrum Masters em projetos específicos, se necessário.</p> |
| Quadro reduzido de servidores para composição das equipes de projetos. | Recursos Humanos | 3 | 4 | 12 | Mi | <p>Revisar os cargos e funções existentes para identificar possíveis sobreposições de responsabilidades e otimizar a distribuição de recursos.</p> | <p>Priorizar os projetos com base na disponibilidade de recursos, focando nos projetos mais críticos para o negócio.</p> |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|-------------|---|---|----|----|--|---|--|
| | | | | | | <p>Explorar opções de terceirização para atividades não essenciais, liberando recursos internos para os projetos.</p> <p>Investir em automação e ferramentas de produtividade para aumentar a eficiência da equipe.</p> | <p>Redefinir os prazos e metas dos projetos para refletir a capacidade reduzida da equipe.</p> <p>Explorar a possibilidade de contratação temporária de recursos externos para complementar a equipe interna durante períodos de pico de trabalho.</p> | |
| APRIMORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA E DA COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA | | | | | | | | |
| Não estabelecimento do Plano de Comunicação. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Designar um responsável pela elaboração do Plano de Comunicação, garantindo que seja uma pessoa com habilidades de comunicação e compreensão dos objetivos do projeto de TIC.</p> <p>Realizar uma análise das partes interessadas (stakeholders) envolvidas no projeto para identificar suas necessidades de comunicação.</p> <p>Desenvolver um plano que inclua os canais de comunicação apropriados, a frequência das comunicações, os tipos de informações a serem compartilhadas e os responsáveis pela execução.</p> | <p>Se o Plano de Comunicação não for estabelecido dentro do prazo, realizar uma reunião de emergência com a equipe para identificar rapidamente os requisitos de comunicação mais urgentes e criar um plano básico temporário.</p> <p>Nomear um líder interino para assumir temporariamente as responsabilidades de comunicação até que o Plano de Comunicação formal seja elaborado.</p> | |
| Não realização do Plano de Comunicação na forma e na frequência por ele estabelecida. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Designar responsáveis específicos para cada componente do Plano de Comunicação, garantindo que haja clareza sobre quem é responsável por quê.</p> | <p>Se houver falhas na execução do Plano de Comunicação, convocar uma reunião de emergência para identificar as causas e implementar medidas corretivas imediatas.</p> | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|-------------|---|---|---|----|--|---|--|
| | | | | | | <p>Implementar sistemas de monitoramento e relatórios para acompanhar a execução do Plano de Comunicação e identificar rapidamente quaisquer desvios.</p> <p>Realizar reuniões regulares de revisão do Plano de Comunicação para ajustar a estratégia, se necessário, e garantir que esteja alinhado com as necessidades em constante mudança do projeto.</p> | <p>Aumentar a frequência das comunicações para compensar a falta de comunicação anterior, garantindo que todas as partes interessadas estejam atualizadas sobre o status do projeto.</p> <p>Realizar uma análise pós-incidente para identificar lições aprendidas e implementar melhorias no Plano de Comunicação para evitar futuras falhas.</p> | |
| <p>Falta de comunicação das informações sobre os projetos de TIC.</p> | Operacional | 1 | 4 | 4 | AC | <p>Estabelecer uma política clara de comunicação que enfatize a importância da transparência e do compartilhamento de informações sobre os projetos de TIC.</p> <p>Implementar ferramentas de colaboração online para facilitar a comunicação entre as equipes e as partes interessadas.</p> <p>Realizar treinamentos regulares sobre habilidades de comunicação para a equipe responsável pela gestão do projeto.</p> | <p>Se houver falta de comunicação de informações sobre os projetos, realizar uma revisão imediata das causas subjacentes, que podem incluir problemas técnicos, falta de conscientização ou resistência à comunicação.</p> <p>Implementar um sistema de alerta precoce para identificar problemas de comunicação antes que se tornem críticos e afetem o progresso do projeto.</p> <p>Designar um ponto de contato de comunicação de emergência para lidar com situações urgentes e garantir que as informações essenciais sejam transmitidas mesmo em cenários de crise.</p> | |

| APRIMORAMENTO DA GESTÃO DE ORÇAMENTO, AQUISIÇÕES E CONTRATOS DE TIC | | | | | | | |
|--|-------------|---|---|----|----|---|--|
| Perder data de renovação dos contratos. | Operacional | 2 | 5 | 10 | Mi | <p>Estabelecer um calendário de renovação de contratos com alertas automáticos para garantir que nenhuma data seja esquecida.</p> <p>Designar um responsável pela gestão dos contratos e sua renovação, garantindo que todas as etapas sejam cumpridas atempadamente.</p> | <p>Criar um processo de emergência para lidar com contratos que correm o risco de não serem renovados a tempo, incluindo a possibilidade de extensões temporárias ou negociações rápidas.</p> <p>Estabelecer protocolos claros de comunicação para notificar imediatamente as partes interessadas em caso de problemas com a renovação de contratos.</p> |
| Alteração da execução orçamentária do ano vigente para a área de TIC (contingenciamento). | Orçamento | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Manter um registro detalhado dos gastos e despesas da área de TIC para facilitar o monitoramento da execução orçamentária.</p> <p>Desenvolver um plano de contingência financeira que inclua reservas para cobrir possíveis contingências.</p> | <p>identificar áreas não essenciais de gastos que possam ser reduzidas temporariamente para compensar cortes no orçamento da TIC.</p> <p>Explorar alternativas de financiamento, como realocação de recursos de outras áreas ou busca de financiamento externo.</p> |
| Não conformidade com os procedimentos definidos nas leis e normas para aquisição e contratação de TIC. | Operacional | 1 | 4 | 4 | AC | <p>Estabelecer um processo claro e documentado para aquisição e contratação de TIC, alinhado com as leis e normas aplicáveis.</p> <p>Realizar treinamentos regulares para a equipe responsável pela aquisição e contratação, garantindo que todos entendam e sigam os procedimentos corretos.</p> | <p>Designar uma equipe de conformidade para revisar os processos de aquisição e contratação em busca de possíveis lacunas ou não conformidades.</p> <p>Estabelecer um processo de revisão interna para identificar e corrigir quaisquer violações das</p> |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|------------------|---|---|----|----|--|--|--|
| | | | | | | | leis e normas antes que se tornem um problema. | |
| Não entrega do serviço ou produto dentro ano vigente. | Orçamento | 1 | 4 | 4 | El | Estabelecer cronogramas realistas e metas alcançáveis para todos os projetos de TIC. Monitorar regularmente o progresso dos projetos e identificar quaisquer problemas ou atrasos o mais cedo possível. | Implementar medidas de mitigação de riscos para reduzir a probabilidade de atrasos, como o uso de metodologias ágeis de desenvolvimento de software. Desenvolver planos de recuperação de projetos para lidar com atrasos inevitáveis, incluindo realocação de recursos, revisão de escopo e negociação de prazos com as partes interessadas. | |
| Número insuficiente de servidores na área de aquisições e contratos de TIC. | Recursos Humanos | 3 | 5 | 15 | Mi | Implementar programas de recrutamento e retenção de talentos para atrair e manter profissionais qualificados na equipe. Explorar opções de terceirização ou contratação temporária para preencher lacunas de pessoal de forma rápida e eficiente. | Redistribuir temporariamente as responsabilidades entre os membros da equipe existente para garantir que todas as áreas críticas sejam cobertas. Priorizar as atividades de acordo com a capacidade atual da equipe, concentrando-se nos projetos mais urgentes e estratégicos. | |
| IMPLANTAR O PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS | | | | | | | | |
| Não implementação de Plano de Desenvolvimento Competências – PDC | Recursos Humanos | 3 | 5 | 15 | Mi | Designar um responsável pela elaboração e implementação do PDC, garantindo que seja uma pessoa com conhecimento em gestão de competências e alinhamento estratégico. Realizar uma análise das necessidades de competências da | Em caso de atrasos na implementação do PDC, priorizar as atividades de desenvolvimento de competências mais críticas e de curto prazo. Revisar o plano de comunicação para garantir que todos os | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|--|------------------|---|---|---|----|---|--|--|
| | | | | | | equipe de TIC, identificando lacunas e áreas prioritárias para desenvolvimento. | envolvidos estejam cientes dos atrasos e das medidas sendo tomadas para mitigar o impacto. | |
| Restrição orçamentária para execução do PDC. | Orçamento | 2 | 2 | 4 | EI | Realizar uma revisão detalhada do orçamento disponível para o PDC, identificando possíveis áreas de corte ou realocação de recursos. Buscar alternativas de financiamento, como parcerias com instituições de ensino, programas de bolsas de estudo ou utilização de recursos de fundos específicos para capacitação. | Em caso de restrição orçamentária, priorizar as atividades de desenvolvimento de competências que tenham um retorno sobre o investimento mais imediato e tangível. Explorar opções de capacitação mais econômicas, como cursos online gratuitos ou treinamentos internos conduzidos por membros da equipe. | |
| Não existir no mercado cursos de capacitação para a execução do PDC. | Externo | 1 | 4 | 4 | Mi | Realizar uma pesquisa detalhada de mercado para identificar opções de capacitação disponíveis que atendam às necessidades específicas do PDC. Explorar a possibilidade de desenvolver cursos internos personalizados, em parceria com instituições de ensino ou consultorias especializadas. | em caso de falta de opções de capacitação no mercado, considerar a possibilidade de adaptar e customizar materiais de treinamento existentes para atender às necessidades específicas da equipe de TIC. Explorar alternativas de aprendizado autodidata, como livros, artigos e recursos online, que possam fornecer conhecimento relevante mesmo na ausência de cursos formais. | |
| Execução do PDC em descompasso com o plano de ações do PDTIC, ocasionando um déficit de pessoal para compor as | Recursos Humanos | 2 | 2 | 4 | EI | Integrar o PDC ao PDTIC, garantindo que as atividades de desenvolvimento de competências estejam alinhadas | Em caso de descompasso entre o PDC e o PDTIC, realizar uma análise rápida para identificar as lacunas e implementar medidas | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|------------------|---|---|----|----|---|---|--|
| equipes de projetos prioritários de TIC. | | | | | | com as necessidades identificadas nos projetos prioritários de TIC. Realizar reuniões regulares entre as equipes responsáveis pelo PDC e pelo PDTIC para garantir que haja sincronia entre os planos de ação. | corretivas imediatas, como realocação de recursos ou revisão dos planos de capacitação. Priorizar as atividades de desenvolvimento de competências que tenham um impacto direto na capacidade da equipe de executar os projetos prioritários de TIC dentro do prazo e do orçamento estabelecidos. | |
| APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE TIC PRESTADOS AO CIDADÃO | | | | | | | | |
| Baixa avaliação de satisfação do cliente interno e externo relativo aos serviços prestados pela TIC da SEDUH. | Reputação | 3 | 5 | 15 | Mi | Realizar pesquisas de satisfação regulares para coletar feedback dos clientes internos e externos. Analisar os resultados das pesquisas para identificar áreas de melhoria nos serviços prestados pela TIC. | Estabelecer um processo de comunicação proativa para lidar com problemas identificados pelos clientes, fornecendo soluções rápidas e transparentes. Realizar revisões regulares das estratégias de prestação de serviços e ajustar conforme necessário para atender às expectativas dos clientes. | |
| AMPLIAR A PADRONIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DOS RECURSOS | | | | | | | | |
| Falta de pessoal para implantação e manutenção de serviços. | Recursos Humanos | 3 | 5 | 15 | Mi | Avaliar as necessidades de pessoal da equipe de TIC e identificar áreas críticas que requerem reforço. Realizar processos seletivos para contratar novos funcionários ou terceirizar serviços conforme necessário | Estabelecer um plano de contingência para realocar temporariamente recursos de outras áreas para ajudar na implantação e manutenção de serviços em caso de escassez de pessoal. | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|--|------------------|---|---|----|----|---|---|--|
| | | | | | | | Explorar a possibilidade de contratação de consultores externos ou empresas terceirizadas para fornecer suporte adicional durante períodos de alta demanda. | |
| Falta de recursos tecnológicos para implantação de serviços. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | Realizar uma avaliação das necessidades tecnológicas para implantação dos serviços planejados. Identificar soluções tecnológicas adequadas e realizar investimentos conforme necessário para adquirir os recursos necessários. | Identificar soluções alternativas ou temporárias que possam ser utilizadas enquanto os recursos tecnológicos necessários estão sendo adquiridos. Explorar opções de parcerias com outras organizações ou fornecedores para compartilhar recursos tecnológicos, se possível. | |
| Falta de otimização no uso e no consumo dos recursos de TIC. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | Realizar uma auditoria dos recursos de TIC atualmente em uso para identificar áreas de desperdício ou subutilização. Implementar políticas e práticas para promover o uso eficiente e a otimização dos recursos de TIC. | Implementar ferramentas de monitoramento e controle para identificar rapidamente qualquer uso excessivo ou ineficiente dos recursos de TIC. Estabelecer procedimentos de escalonamento para revisar e ajustar o consumo de recursos conforme necessário, priorizando a eficiência e a redução de custos. | |
| Não realização de treinamentos necessários para implantação de serviços. | Recursos Humanos | 1 | 4 | 4 | Tr | Identificar as necessidades de treinamento da equipe para a implantação dos novos serviços de TIC. Desenvolver um plano de treinamento abrangente que cubra as habilidades técnicas e operacionais necessárias. | Em caso de atrasos ou dificuldades na realização dos treinamentos planejados, fornecer recursos alternativos, como materiais de treinamento online ou sessões de treinamento sob demanda. | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|-------------|---|---|----|----|--|--|--|
| | | | | | | | Priorizar os treinamentos mais críticos e essenciais para garantir que a equipe esteja adequadamente preparada para a implantação dos novos serviços de TIC. | |
| GARANTIR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO | | | | | | | | |
| Não conformidade dos processos de TIC com a política e normas de segurança da informação. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | Realizar uma revisão detalhada dos processos de TIC para identificar áreas de não conformidade com a política e normas de segurança da informação. Atualizar os processos conforme necessário para garantir que estejam alinhados com as melhores práticas de segurança da informação. Implementar controles e procedimentos adicionais para garantir a conformidade contínua. | Designar uma equipe de resposta a incidentes de segurança da informação para lidar com quaisquer violações de segurança que possam ocorrer devido à não conformidade dos processos. Realizar auditorias regulares para garantir a conformidade contínua e identificar e corrigir rapidamente quaisquer desvios. | |
| Falta de documentação de serviços e sistemas para a configuração das rotinas de backup. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | Identificar todos os serviços e sistemas críticos que exigem rotinas de backup. Documentar detalhadamente as configurações necessárias para a realização adequada dos backups. Implementar um sistema de gerenciamento de configuração para controlar e manter atualizada a documentação de backup. | Em caso de falta de documentação, priorizar a realização de backups completos e frequentes até que a documentação completa esteja disponível. Designar uma equipe para revisar periodicamente os backups e ajustar as configurações conforme necessário com base em observações e práticas recomendadas. | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | |
|--|-------------|---|---|----|----|--|--|
| Falta de envolvimento dos gestores de serviços e sistemas na especificação dos backups. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Envolve ativamente os gestores de serviços e sistemas nas discussões sobre as necessidades de backup.</p> <p>Realize reuniões regulares para revisar e validar os requisitos de backup com os gestores relevantes.</p> | <p>Em caso de falta de envolvimento dos gestores, priorizar a implementação de backups básicos para garantir a proteção mínima dos dados.</p> <p>Designar um representante da equipe de TIC para tomar decisões temporárias em nome dos gestores ausentes até que seu envolvimento seja garantido.</p> |
| Falta de recursos tecnológicos para implantação das ações de segurança da informação | Operacional | 2 | 2 | 4 | El | <p>Realizar uma avaliação das necessidades de recursos tecnológicos para as ações de segurança da informação.</p> <p>Identificar soluções tecnológicas adequadas e realizar investimentos conforme necessário para adquirir os recursos necessários.</p> | <p>Explorar opções de soluções alternativas de baixo custo ou de código aberto que possam ser usadas temporariamente enquanto recursos tecnológicos adicionais são adquiridos.</p> <p>Priorizar as ações de segurança de maior impacto e urgência, concentrando-se nos controles e medidas que podem ser implementados com os recursos existentes.</p> |
| Falta de recursos financeiros para execução e custeio de ações de segurança da informação. | Orçamento | 4 | 4 | 16 | Mi | <p>Identificar fontes de financiamento internas e externas para apoiar as ações de segurança da informação.</p> <p>Priorizar as ações de segurança de acordo com o retorno sobre o investimento e a criticidade para a organização.</p> | <p>Explorar opções de financiamento alternativas, como parcerias com outras organizações, programas de subsídios ou realocação de recursos internos de outras áreas.</p> <p>Priorizar as ações de segurança de baixo custo e alto impacto que possam ser implementadas com os recursos financeiros disponíveis.</p> |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|-------------------------|----------|----------|-----------|-----------|--|--|--|
| <p>Falta de pessoal para implantação das ações de segurança da informação.</p> | <p>Recursos Humanos</p> | <p>3</p> | <p>5</p> | <p>15</p> | <p>Mi</p> | <p>Avaliar as necessidades de pessoal para as ações de segurança da informação e identificar áreas críticas que requerem reforço. Realizar processos seletivos para contratar novos funcionários ou terceirizar serviços conforme necessário.</p> | <p>Explorar opções de terceirização ou contratação temporária de recursos adicionais para fornecer suporte durante períodos de alta demanda. Priorizar as ações de segurança mais críticas e essenciais para garantir que a equipe esteja adequadamente preparada para lidar com ameaças e incidentes de segurança.</p> | |
| <p>Inexistência dos programas de conscientização sobre segurança da informação para membros e servidores.</p> | <p>Operacional</p> | <p>3</p> | <p>4</p> | <p>12</p> | <p>Tr</p> | <p>Desenvolver programas de conscientização sobre segurança da informação que abordem os riscos e melhores práticas de segurança relevantes para membros e servidores. Implementar campanhas regulares de conscientização, incluindo treinamentos, workshops e materiais educacionais.</p> | <p>Em caso de falta de programas de conscientização, priorizar a implementação de medidas de segurança técnicas e procedimentais para mitigar os riscos de segurança. Designar um responsável pela segurança da informação para fornecer orientação e suporte adicional aos membros e servidores até que programas formais de conscientização estejam disponíveis.</p> | |
| <p>Falta de comunicação entre a TIC e áreas responsáveis pela segurança física (edificações, energia e climatização).</p> | <p>Operacional</p> | <p>3</p> | <p>5</p> | <p>15</p> | <p>Mi</p> | <p>Estabelecer canais de comunicação formais entre a TIC e as áreas responsáveis pela segurança física. Realizar reuniões periódicas para alinhar estratégias e prioridades de segurança entre todas as partes envolvidas.</p> | <p>Em caso de falta de comunicação, designar um representante da equipe de segurança da informação para atuar como ponto focal e facilitador da comunicação com as áreas responsáveis pela segurança física. Implementar um sistema de alerta precoce para compartilhar informações sobre</p> | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|------------------|---|---|----|----|---|--|--|
| | | | | | | | ameaças e incidentes de segurança entre todas as partes envolvidas e coordenar uma resposta eficaz em tempo hábil. | |
| IMPLANTAR A GESTÃO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TIC | | | | | | | | |
| Fala de modelo para o Plano de Continuidade de Serviços de TIC. | Operacional | 2 | 2 | 4 | El | <p>Pesquisar e revisar modelos de plano de continuidade de serviços de TIC disponíveis publicamente ou através de consultorias especializadas.</p> <p>Adaptar o modelo escolhido para atender às necessidades específicas da organização e às melhores práticas do setor.</p> | <p>Em caso de falta de modelo, utilizar recursos internos ou externos para desenvolver um plano de continuidade personalizado, com base em diretrizes e práticas recomendadas.</p> <p>Realizar revisões e ajustes frequentes conforme necessário para garantir a eficácia e relevância do plano de continuidade.</p> | |
| Falta de envolvimento dos gestores na análise de impacto. | Recursos Humanos | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Agendar reuniões com os gestores para discutir e realizar a análise de impacto dos serviços de TIC.</p> <p>Fornecer orientações claras e materiais informativos para os gestores sobre a importância e os objetivos da análise de impacto.</p> | <p>Em caso de falta de envolvimento dos gestores, nomear um representante da equipe de TIC para conduzir a análise de impacto em colaboração com outras partes interessadas.</p> <p>Priorizar a comunicação e o engajamento dos gestores para garantir que compreendam plenamente os riscos e as consequências da falta de participação na análise de impacto.</p> | |
| Plano de Continuidade não testado. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | Desenvolver um plano detalhado de testes para o Plano de Continuidade de Serviços de TIC. | Em caso de falta de testes, priorizar a realização de um teste inicial o mais rápido | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|--|-------------|---|---|----|----|---|--|--|
| | | | | | | <p>Agendar testes regulares do plano, incluindo simulações de cenários de interrupção e exercícios de mesa.</p> <p>Documentar os resultados dos testes e revisar o plano com base nas lições aprendidas e nas áreas de melhoria identificadas.</p> | <p>possível, focando nos aspectos mais críticos do plano.</p> <p>Implementar medidas adicionais de monitoramento e redundância para mitigar os riscos associados à falta de testes prévios.</p> | |
| Falta de documentação dos serviços, sistemas e infraestrutura de TIC. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Realizar uma auditoria abrangente para identificar e documentar todos os serviços, sistemas e infraestrutura de TIC.</p> <p>Desenvolver e manter uma biblioteca centralizada de documentação que inclua informações detalhadas sobre cada serviço, sistema e componente de infraestrutura.</p> | <p>Em caso de falta de documentação, priorizar a documentação dos serviços e sistemas mais críticos para a continuidade operacional.</p> <p>Designar uma equipe responsável pela documentação e estabelecer metas claras e prazos para a conclusão do trabalho.</p> | |
| Falta de compreensão da área fim sobre a continuidade e riscos de TIC. | Externo | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Desenvolver e implementar programas de conscientização e treinamento sobre continuidade e riscos de TIC para os membros da área fim.</p> <p>Utilizar vários canais de comunicação, como palestras, workshops, materiais educacionais e intranet, para transmitir informações e promover a conscientização.</p> | <p>Em caso de falta de compreensão, fornecer suporte adicional e recursos de treinamento para os membros da área fim, incluindo sessões de treinamento individualizadas, se necessário.</p> <p>Designar representantes da equipe de TIC para atuar como pontos de contato e facilitadores de comunicação entre a equipe de TIC e a área fim, esclarecendo dúvidas e fornecendo orientações sobre a continuidade e riscos de TIC.</p> | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|--|------------------|---|---|----|----|--|---|--|
| Falta de pessoal para implementar e testar o Plano de Continuidade | Recursos Humanos | 3 | 5 | 15 | Mi | Avaliar as necessidades de pessoal para implementação e testes do Plano de Continuidade de Serviços de TIC. Identificar e priorizar as atividades críticas que exigem recursos humanos adicionais. | Em caso de falta de pessoal, redistribuir temporariamente as responsabilidades dentro da equipe existente para garantir que todas as tarefas essenciais sejam concluídas. Priorizar as atividades de implementação e teste do plano com base na sua importância para a continuidade operacional e o gerenciamento de riscos. | |
| APRIMORAR A GESTÃO DE RISCOS | | | | | | | | |
| Falta de documentação de serviços, sistemas e infraestrutura de TIC. | Operacional | 3 | 4 | 12 | Mi | Realizar uma auditoria abrangente para identificar todos os serviços, sistemas e infraestrutura de TIC. Desenvolver um plano de documentação detalhado que inclua informações sobre a funcionalidade, configuração e interdependências dos serviços e sistemas. | Em caso de falta de documentação, priorizar a documentação dos serviços e sistemas mais críticos para garantir a continuidade operacional. Designar uma equipe responsável pela documentação e estabelecer metas claras e prazos para a conclusão do trabalho. | |
| Não execução das análises de risco nos períodos determinados. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | Estabelecer um cronograma claro e realista para a execução das análises de risco, com períodos determinados e responsáveis designados. Automatizar lembretes e notificações para garantir que as análises de risco sejam realizadas conforme programado. | Em caso de não execução das análises de risco nos períodos determinados, realizar uma revisão urgente do cronograma e designar recursos adicionais, se necessário, para cumprir os prazos. Priorizar as análises de risco mais críticas e urgentes e revisar o processo para identificar e abordar quaisquer obstáculos | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | |
|--|-------------|---|---|----|----|--|--|
| | | | | | | | ou desafios que possam ter contribuído para o atraso. |
| Falta de alinhamento com segurança institucional no levantamento dos riscos. | Operacional | 2 | 5 | 10 | Ac | Estabelecer canais de comunicação e colaboração com a equipe responsável pela segurança institucional para garantir o alinhamento nos levantamentos de riscos. Integrar as diretrizes e requisitos de segurança institucional nos processos de análise de risco da TIC. | Em caso de falta de alinhamento, designar um representante da equipe de TIC para atuar como ponto focal e facilitador da comunicação com a equipe de segurança institucional. Realizar uma revisão conjunta dos processos de análise de risco e implementar medidas corretivas para garantir que atendam aos requisitos de segurança institucional. |
| Falta de patrocínio da alta Administração e das chefias regionais para execução das análises de risco. | Externo | 2 | 2 | 4 | EI | Envolva ativamente a alta Administração e as chefias regionais na comunicação dos benefícios e da importância das análises de risco para a segurança e continuidade dos serviços de TIC. Apresentar relatórios regulares sobre os resultados das análises de risco e destacar os impactos positivos das medidas de mitigação implementadas. | Em caso de falta de patrocínio, buscar apoio de outras partes interessadas influentes na organização para promover a importância das análises de risco. Realizar reuniões individuais com membros da alta Administração e chefias regionais para abordar suas preocupações e destacar os benefícios tangíveis das análises de risco para a organização. |
| Não disponibilidade dos valores de SLAs (níveis de acordos de serviços). | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | Coletar e documentar os valores dos SLAs para todos os serviços de TIC conforme definido nos contratos e acordos de nível de serviço. Estabelecer processos para monitorar e relatar o | Em caso de falta de disponibilidade dos valores dos SLAs, priorizar a comunicação aberta e transparente com os fornecedores de serviços para resolver rapidamente qualquer falta de informação. |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|-------------|---|---|----|----|--|---|--|
| | | | | | | desempenho dos SLAs regularmente, garantindo transparência e responsabilidade. Implementar medidas corretivas e planos de melhoria contínua sempre que os SLAs não forem atendidos. | Estabelecer métricas alternativas de desempenho para avaliar a qualidade e eficiência dos serviços de TIC enquanto os SLAs não estão disponíveis, garantindo que os objetivos de serviço sejam mantidos. | |
| APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS E DOS PADRÕES DE DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | | | | | | | | |
| Falta de documentação para operação e uso dos sistemas. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | Identificar os sistemas críticos e os requisitos de documentação necessários para sua operação e uso. Designar responsáveis pela criação e manutenção da documentação, incluindo manuais de operação, guias do usuário e documentação técnica. | Em caso de falta de documentação, priorizar a documentação dos sistemas mais críticos e urgentes para minimizar o impacto na operação. Designar temporariamente recursos adicionais ou terceirizar a tarefa de documentação, se necessário, para garantir que os sistemas estejam adequadamente documentados. | |
| Aplicação de tecnologias e modelos não adequados às necessidades da SEDUH. | Operacional | 2 | 2 | 4 | EI | Realizar uma análise detalhada das necessidades e requisitos da SEDUH em relação às tecnologias e modelos a serem aplicados. Envolver os principais interessados na seleção e avaliação das tecnologias e modelos, garantindo alinhamento com os objetivos estratégicos da organização. | Em caso de aplicação inadequada de tecnologias e modelos, realizar uma revisão urgente dos requisitos e necessidades da SEDUH e ajustar as escolhas tecnológicas conforme necessário. Designar uma equipe técnica para avaliar alternativas e recomendar soluções mais adequadas às necessidades da organização. | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|-------------|---|---|----|----|--|---|--|
| <p>Aplicação de tecnologias e modelos não adequados às necessidades da SEDUH.</p> | Operacional | 2 | 2 | 4 | EI | <p>Realizar uma análise detalhada das necessidades e requisitos da SEDUH em relação às tecnologias e modelos a serem aplicados. Envolver os principais interessados na seleção e avaliação das tecnologias e modelos, garantindo alinhamento com os objetivos estratégicos da organização. Estabelecer critérios claros de seleção e avaliação, incluindo requisitos funcionais e não funcionais específicos da SEDUH.</p> | <p>Em caso de aplicação inadequada de tecnologias e modelos, realizar uma revisão urgente dos requisitos e necessidades da SEDUH e ajustar as escolhas tecnológicas conforme necessário. Designar uma equipe técnica para avaliar alternativas e recomendar soluções mais adequadas às necessidades da organização.</p> | |
| <p>Falta de recurso financeiro para realização de capacitações necessárias a implantação dos processos e padrões.</p> | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Identificar as capacitações necessárias para a implantação dos processos e padrões definidos. Estimar os custos associados às capacitações, incluindo taxas de treinamento, materiais e despesas de viagem, se aplicável. Desenvolver um plano de orçamento detalhado e buscar recursos financeiros internos ou externos, conforme necessário.</p> | <p>Em caso de falta de recursos financeiros, priorizar as capacitações mais críticas e essenciais para a implantação dos processos e padrões. Explorar opções de treinamento online ou gratuito, parcerias com instituições de ensino ou programas de bolsas de estudo para reduzir os custos de capacitação.</p> | |
| <p>Falta de interoperabilidade entre as arquiteturas de software atuais.</p> | Operacional | 2 | 2 | 4 | EI | <p>Realizar uma avaliação abrangente das arquiteturas de software atuais e identificar áreas de falta de interoperabilidade. Desenvolver e implementar padrões e protocolos de integração para facilitar a interoperabilidade entre os sistemas.</p> | <p>Em caso de falta de interoperabilidade, implementar soluções de integração temporárias ou pontuais para minimizar os impactos na comunicação e na troca de dados entre os sistemas.</p> | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|------------------|---|---|----|----|---|---|--|
| | | | | | | | Priorizar a revisão e atualização das arquiteturas de software para garantir uma abordagem mais integrada e interoperável no futuro. | |
| Resistência das pessoas quanto a mudanças nos processos e padrões atuais. | Recursos Humanos | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Envolver os colaboradores desde o início do processo de mudança, comunicando claramente os objetivos, benefícios e impactos das mudanças propostas.</p> <p>Fornecer treinamento e suporte adequados para ajudar os colaboradores a se adaptarem às novas práticas e padrões.</p> <p>Estabelecer canais de comunicação abertos e transparentes para receber feedback dos colaboradores e abordar suas preocupações.</p> | <p>Em caso de resistência, identificar e abordar as principais preocupações e objeções dos colaboradores por meio de sessões de feedback, coaching individualizado ou revisão dos processos de mudança.</p> <p>Designar defensores das mudanças dentro da organização para promover uma cultura de aceitação e apoio às novas práticas e padrões.</p> | |
| Falta de pessoal para realização das ações da meta. | Recursos Humanos | 4 | 4 | 16 | Mi | <p>Avaliar as necessidades de pessoal para realizar as ações da meta e identificar lacunas de competências.</p> <p>Realizar processos seletivos para contratar novos funcionários ou terceirizar serviços conforme necessário para preencher as lacunas de pessoal.</p> | <p>Em caso de falta de pessoal, redistribuir temporariamente as responsabilidades dentro da equipe existente para garantir que todas as tarefas essenciais sejam concluídas.</p> <p>Priorizar as ações da meta com base em sua importância para os objetivos estratégicos da SEDUH e revisar o plano de recursos humanos para garantir que as lacunas sejam preenchidas o mais rápido possível.</p> | |

| DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES | | | | | | | |
|--|-------------|---|---|----|----|---|---|
| Quadro de colaboradores insuficiente. | Operacional | 4 | 4 | 16 | Tr | Avaliar as necessidades atuais e futuras de pessoal. Realizar processos seletivos para contratar novos colaboradores. Implementar programas de retenção de talentos. | Priorizar tarefas e projetos de acordo com a capacidade da equipe existente. Terceirizar atividades específicas quando necessário. |
| Falta de documentação de software legado. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | Realizar uma auditoria para identificar a documentação existente. Designar uma equipe para criar a documentação necessária. Estabelecer um processo de revisão e atualização periódica da documentação. | Priorizar a documentação dos sistemas mais críticos. Utilizar ferramentas de engenharia reversa para obter informações sobre o software, se necessário. |
| Pressão para que a mesma equipe de desenvolvimento de novos sistemas seja a mesma da manutenção do legado. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | Separar claramente as equipes de desenvolvimento de novos sistemas e manutenção do legado. Comunicar os benefícios dessa separação para a alta administração. | Estabelecer uma equipe de rotação para compartilhar o conhecimento entre os desenvolvedores de novos sistemas e de manutenção do legado. Realizar treinamentos específicos para garantir que os desenvolvedores possam se adaptar às diferentes responsabilidades. |
| Código fonte desatualizado em relação ao software em produção. | Operacional | 2 | 4 | 8 | El | Implementar um sistema de controle de versão para o código fonte. Estabelecer políticas e procedimentos para garantir que todas as alterações no código sejam registradas. | Realizar revisões regulares do código fonte para identificar e corrigir discrepâncias. Manter backups do código fonte em caso de necessidade de recuperação. |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | |
|--|-------------|---|---|----|----|---|--|
| Área de negócio não envolvida na refatoração da aplicação. | Operacional | 2 | 2 | 4 | El | <p>Envolver os stakeholders da área de negócio desde o início do processo de refatoração.</p> <p>Realizar reuniões regulares para garantir que as necessidades e expectativas da área de negócio sejam consideradas.</p> | <p>Reavaliar a estratégia de refatoração e fazer ajustes para incorporar os requisitos da área de negócio, se necessário.</p> <p>Designar um representante da área de negócio para garantir que suas preocupações sejam abordadas durante todo o processo.</p> |
| Mudança constante de escopo. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Estabelecer um processo claro de gerenciamento de escopo, incluindo a definição de requisitos e a aprovação de mudanças.</p> <p>Comunicar as consequências das mudanças de escopo para todas as partes interessadas.</p> | <p>Implementar um sistema de controle de mudanças para avaliar o impacto das alterações no escopo.</p> <p>Priorizar requisitos essenciais e estabelecer um escopo mínimo viável para garantir que o projeto seja concluído dentro do prazo e do orçamento.</p> |
| Morosidade na definição de escopo. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | <p>Estabelecer prazos claros para a definição do escopo do projeto.</p> <p>Designar um líder de projeto responsável por garantir que o processo de definição do escopo avance conforme o planejado.</p> | <p>Utilizar metodologias ágeis para adaptar o escopo conforme novas informações são recebidas.</p> <p>Reunir-se regularmente com as partes interessadas para resolver qualquer problema ou preocupação que esteja causando atrasos na definição do escopo.</p> |
| Falta apoio da alta Administração. | Externo | 2 | 2 | 4 | El | <p>Apresentar um caso de negócio claro para o projeto, destacando os benefícios e o retorno sobre o investimento.</p> <p>Envolver ativamente a alta administração no processo de tomada de decisão e mantenha-os</p> | <p>Identificar e envolver patrocinadores alternativos que possam fornecer suporte adicional ao projeto.</p> <p>Comunicar os desafios e obstáculos enfrentados pelo</p> |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|------------------|---|---|----|----|---|---|--|
| | | | | | | informados sobre o progresso do projeto. | projeto de forma transparente e proativa. | |
| Falta de recurso orçamentário para realização das ações. | Operacional | 3 | 3 | 9 | EI | Elaborar um plano de orçamento detalhado, identificando todas as despesas necessárias para o projeto. Buscar fontes alternativas de financiamento, como parcerias estratégicas ou financiamento externo. | Priorizar as atividades essenciais e eliminar ou adiar atividades não essenciais para reduzir os custos. Revisar o plano de orçamento regularmente e fazer ajustes conforme necessário para garantir que o projeto permaneça dentro do orçamento. | |
| Resistencia das pessoas quanto a mudança cultural da instituição. | Operacional | 4 | 3 | 12 | EI | Comunicar claramente os benefícios da mudança cultural para os colaboradores. Fornecer treinamento e suporte para ajudar os colaboradores a se adaptarem à nova cultura. | Identificar as causas da resistência e abordá-las de forma proativa. Designar defensores da mudança para promover uma cultura de aceitação e apoio às mudanças. | |
| Intervenção constante na priorização das atividades. | Operacional | 3 | 5 | 15 | Mi | Estabelecer critérios claros para a priorização de atividades. Designar um comitê de priorização responsável por tomar decisões sobre a alocação de recursos. | Definir um processo claro de revisão de prioridades para lidar com mudanças repentinas nas necessidades ou circunstâncias. Comunicar qualquer mudança na priorização das atividades para todas as partes interessadas e garantir que elas entendam os motivos por trás das decisões tomadas. | |
| OTIMIZAÇÕES E MELHORIAS DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA | | | | | | | | |
| Falta de recursos humanos para compor as equipes de suporte à infraestrutura. | Recursos Humanos | 4 | 3 | 12 | Mi | Avaliar as necessidades atuais e futuras de pessoal para o suporte à infraestrutura. | Redefinir as responsabilidades e distribuir o trabalho de forma equitativa entre os membros da equipe existente. | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|--|------------------|---|---|----|----|---|--|--|
| | | | | | | Realizar processos seletivos para contratar novos colaboradores com as habilidades necessárias. Implementar programas de retenção de talentos para evitar a perda de membros da equipe existente. | Considerar a terceirização de certas funções de suporte temporariamente até que recursos humanos adicionais possam ser contratados. | |
| Falta de programa capacitação para as equipes de suporte à infraestrutura. | Recursos Humanos | 3 | 5 | 15 | Mi | Identificar as habilidades e conhecimentos necessários para o suporte à infraestrutura. Desenvolver um programa de capacitação abrangente que cubra essas áreas de conhecimento. Implementar sessões de treinamento regulares e workshops para atualizar e aprimorar as habilidades da equipe | Utilizar recursos online, como cursos e tutoriais, para oferecer treinamento básico em áreas de conhecimento essenciais. Explorar a possibilidade de parcerias com instituições de ensino ou consultorias especializadas para fornecer treinamento especializado conforme necessário. | |
| Falta de recursos financeiros para aquisição de hardware e software. | Orçamento | 4 | 4 | 16 | El | Priorizar as necessidades de hardware e software de acordo com os requisitos do negócio. Desenvolver um plano de aquisição de longo prazo com base nas prioridades identificadas. Buscar fontes alternativas de financiamento, como realocação de orçamento ou parcerias estratégicas | Explorar opções de leasing ou financiamento para adquirir hardware e software quando o financiamento direto não estiver disponível. Considerar soluções de código aberto ou gratuitas como alternativas temporárias até que os recursos financeiros estejam disponíveis para aquisições mais robustas. | |
| Resistencia das pessoas quanto a mudança no uso dos recursos tecnológicos. | Recursos Humanos | 2 | 2 | 4 | El | Comunicar claramente os benefícios da mudança nos recursos tecnológicos para os colaboradores. | Identificar as principais preocupações e objeções dos colaboradores em relação à mudança e abordá-las de forma proativa. | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|---|-----------|---|---|----|----|---|---|--|
| | | | | | | Fornecer treinamento e suporte adequados para ajudar os colaboradores a se adaptarem às novas tecnologias. | Designar defensores da mudança dentro da organização para promover uma cultura de aceitação e apoio às mudanças tecnológicas. | |
| MODERNIZAÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO | | | | | | | | |
| Variação cambial (alta do dólar). | Externo | 3 | 5 | 15 | Mi | Monitorar regularmente as flutuações do mercado cambial e as tendências de alta do dólar. Diversificar os investimentos e as operações financeiras para minimizar o impacto da alta do dólar. Estabelecer contratos de hedge cambial para proteger contra variações adversas da taxa de câmbio. | Revisar e ajustar o orçamento para acomodar os custos adicionais decorrentes da alta do dólar. Reduzir os custos operacionais e buscar alternativas de fornecedores locais para mitigar o impacto financeiro. | |
| Variação cambial (redução do dólar). | Externo | 3 | 5 | 15 | Mi | Monitorar regularmente as flutuações do mercado cambial e as tendências de redução do dólar. Aproveitar oportunidades de compra de produtos e serviços denominados em dólares a preços mais baixos. Revisar contratos de fornecimento e renegociar termos favoráveis em caso de redução significativa do dólar. | Diversificar as operações e investimentos para reduzir a dependência de fornecedores estrangeiros e minimizar o impacto da redução do dólar. Reavaliar os investimentos financeiros e estratégias de hedge para se adaptar às novas condições do mercado cambial. | |
| Redução de orçamento. | Orçamento | 3 | 5 | 15 | Mi | Identificar áreas de prioridade e eliminar gastos não essenciais. Revisar e ajustar o orçamento de acordo com as metas e objetivos estratégicos da organização. | Priorizar projetos e iniciativas de acordo com sua importância estratégica e impacto nos resultados da organização. | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|--|------------------|---|---|----|----|--|---|--|
| | | | | | | Buscar fontes alternativas de financiamento, como realocação de recursos internos ou parcerias externas. | Reduzir custos operacionais, otimizar processos e buscar eficiências para maximizar a utilização dos recursos disponíveis. | |
| Aporte de recursos financeiros extras. | Orçamento | 2 | 2 | 4 | El | Identificar oportunidades de financiamento adicional, como empréstimos, investidores ou subsídios governamentais. Desenvolver um plano de captação de recursos detalhado, incluindo metas financeiras e estratégias de angariação. Negociar com parceiros estratégicos ou investidores para garantir um aporte financeiro adicional. | Explorar opções de financiamento de curto prazo, como linhas de crédito ou adiantamentos, para cobrir despesas urgentes. Revisar e ajustar o plano de negócios e orçamento para acomodar os recursos financeiros extras e garantir sua utilização eficaz. | |
| CAPACITAÇÃO DO SERVIDOR | | | | | | | | |
| Não implantação do Plano de Capacitação do Servidor de TIC. | Recursos Humanos | 2 | 2 | 4 | El | Definir claramente os objetivos e metas do Plano de Capacitação do Servidor de TIC. Identificar as necessidades de treinamento e desenvolvimento dos servidores de TIC. Desenvolver um programa de capacitação abrangente que inclua cursos, workshops e treinamentos práticos. | Identificar recursos online e gratuitos para oferecer treinamento básico em áreas de conhecimento essenciais. Explorar a possibilidade de parcerias com instituições de ensino ou consultorias especializadas para fornecer treinamento especializado conforme necessário. | |
| Falta de pessoal qualificado para atuar nas áreas especializadas em TIC. | Recursos Humanos | 3 | 5 | 15 | Mi | Realizar processos seletivos para contratar novos colaboradores com as habilidades e experiências necessárias em TIC. Implementar programas de desenvolvimento de talentos e | Investir em programas de capacitação interna para desenvolver as habilidades e competências dos funcionários existentes. | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | | | sucessão para promover o crescimento e a retenção de funcionários qualificados. | Explorar opções de terceirização ou outsourcing para preencher lacunas temporárias de habilidades até que pessoal qualificado seja recrutado e treinado. | |
|--|--|--|--|--|--|---|--|--|

Tabela 19: Plano de Gestão de Riscos

16. FATORES CRÍTICOS PARA IMPLANTAÇÃO DO PDTIC

Os Fatores Críticos de Sucesso são as condições que necessariamente precisam ser satisfeitas para que o PDTIC tenha sucesso, tais como: credibilidade, compromisso e aceitação.

Esses fatores precisam ser observados como um conjunto de condições para que a TIC da SEDUH alcance seus objetivos.

Para este PDTIC, tais essas condições são:

- Participação ativa do CGovTic;
- Escritório de Governança ou análogo instituído;
- Política de Segurança da Informação e Comunicação implantada;
- A Central de Serviços de TIC Implantada;
- Nova Estrutura Organizacional de TIC Implantada;
- Controle e acompanhamento dos Projetos e Ações derivados do PDTIC;
- Disponibilidade orçamentária e de recursos humanos;
- Garantir a comunicação efetiva entre os patrocinadores, gestores e executores das ações do plano.

Conforme inscrito na Estratégia Geral de Tecnologia da Informação do Governo do Distrito Federal, e, ainda, por tratar-se do primeiro PDTIC da Unidade de Tecnologia da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Habitação, foi elaborada proposta de criação de um Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGovTic com representação em todas as áreas da SEDUH, para que haja a participação na criação, definição e orientação das ações e objetivos a serem atingidos pela UNTEC.

Sendo assim referida proposta foi encaminhada ao Gabinete da SEDUH, visando estabelecer e formalizar a efetiva criação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação da SEDUH.

17. PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO PDTIC

O processo de acompanhamento do PDTIC tem como objetivo auxiliar a gestão e a governança de TIC na mensuração do desempenho da TIC organizacional. Essa mensuração visa a monitorar e a avaliar a implementação das ações, o uso dos recursos e a entrega dos serviços, com o objetivo de atender às estratégias e aos objetivos do negócio.

Desta forma, o processo de acompanhamento possibilita a adoção de procedimentos que orientem a atuação dos atores responsáveis pela execução do PDTIC, no sentido de maximizar a possibilidade de se alcançar as metas planejadas com maiores eficiência e eficácia.

Os subprocessos que compõem o processo de acompanhamento do PDTIC são:

- Planejamento
- Execução
- Monitoramento
- Avaliação Parcial
- Avaliação Final

Em suma, o planejamento envolve identificar quais serão os objetos de monitoramento e/ou avaliação durante a execução do PDTIC. Portanto, neste subprocesso serão desenvolvidos os planos necessários para que isso ocorra.

Os subprocessos Monitoramento e Avaliação Parcial se desenrolam durante a execução do PDTIC. O que distingue o monitoramento das avaliações parciais são os seus objetivos. O monitoramento verifica se progresso das ações do PDTIC estão evoluindo conforme o planejado, com foco especial no processo, no esforço ou nas condições ambientais. As avaliações parciais, por sua vez, concentram-se nos resultados parciais a serem alcançados ao longo da execução do PDTIC.

A Avaliação Final é realizada no encerramento do PDTIC. Neste momento, a equipe responsável pelo acompanhamento do PDTIC verifica se os resultados almejados, definidos durante o processo de Elaboração, foram efetivamente alcançados.

Para que se obtenha sucesso na implementação do PDTIC, recomenda-se que a Assessoria de Gestão Estratégica e Projetos fique responsável pela sua execução, de forma que em conjunto com a Unidade de Tecnologia estabeleça um cronograma principal e todos os detalhes de acompanhamento de sua implementação. É fundamental o uso de ferramentas de acompanhamento de projetos, e geração de artefatos de acompanhamento tais como, agendas e atas das reuniões destes grupos, gráficos de acompanhamento, e outros.

A supervisão deverá atuar em todos os projetos do PDTIC e criar subdivisões para conduções separadas de projetos quando houver necessidade. É importante que sejam estabelecidos marcos a serem atingidos e que eles sejam claramente identificados e divulgados nas reuniões de Ponto de Controle.

Periodicamente, a supervisão do PDTIC deverá apresentar relatórios resumidos ao Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação da SEDUH, demonstrando o desenvolvimento dos marcos atingidos.

O fluxo que representa o processo de Acompanhamento do PDTIC é apresentado a seguir:

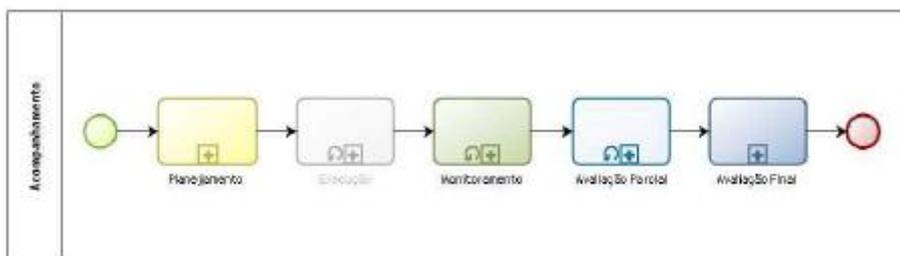


Figura 11: Acompanhamento de PDTIC

A implantação do processo de acompanhamento de PDTIC, assim como seu planejamento, deverá ser detalhada pelo Comitê de Governança de TIC – CGovTic.

Em linhas gerais, seguirá o modelo colhido do guia:

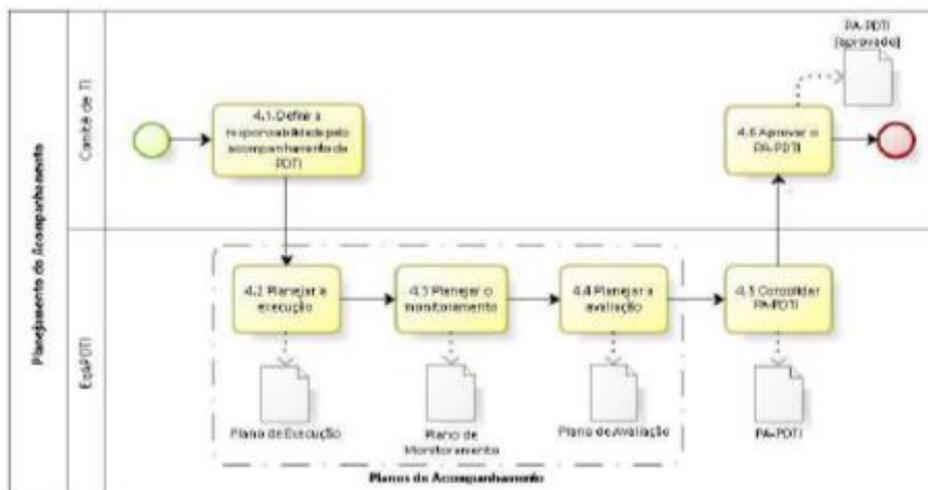


Figura 12: Implantação do Processo de Acompanhamento de PDTIC

18. PLANO DE COMUNICAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Não só na implantação, mas também na manutenção e condução do PDTIC, são fundamentais às ações de divulgação e conscientização da importância para a SEDUH dos sucessos e dificuldades encontradas pela UNTEC na execução do PDTIC.

Desta forma, se faz necessária a condução dos seguintes pontos:

- 1) Plano de Comunicação – Divulgação constante dos resultados obtidos em todos os projetos, a fim de criar a percepção do uso de “boas práticas” para a gestão dos recursos computacionais e de tecnologias da informação e comunicação. Uso dos espaços como Intranet, Internet, murais, jornais internos e outras comunicações a respeito da importância do PDTIC, do que se trata e qual seu objetivo.
- 2) Gestão de Projetos - Conscientizar interna e externamente a necessidade do uso e da divulgação das métricas adotadas para condução dos projetos, evidenciando o acompanhamento que a TIC tem dado ao PDTIC.
- 3) Gestão de Riscos - Divulgação das abordagens e técnicas de mitigação dos riscos, principalmente quando estes envolvem os usuários, demonstrando a importância de todos na garantia da segurança das informações da SEDUH.

19. CONCLUSÃO

Esta proposta de Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC para a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Governo do Distrito Federal, busca traduzir a consciência institucional a respeito da necessidade de aprofundar de forma planejada as transformações dos processos de trabalho pelos quais a instituição vem passando, seja na atividade fim, com o portfólio de soluções da SEDUH, nas atividades administrativas, com soluções disponibilizadas e outras planejadas, e, ainda, com os avanços propiciados por aprimoramentos de infraestrutura, desenvolvimento, suporte, gestão, sustentação e outras frentes de trabalho.

Nesse sentido, as ações do PDTIC visam a contribuir, em nível tático, para que objetivos do Planejamento Estratégico de TIC sejam atingidos, o que também satisfaz, em última instância, os objetivos institucionais, consoante o Planejamento Estratégico Institucional da SEDUH.

Além de contribuir com a melhora da maturidade da governança de TIC, este PDTIC pretende garantir a implementação de uma série de padrões de conformidade exigidos em auditorias dos órgãos de controle interno e externo, como o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, o Tribunal de Contas do Distrito Federal, a Corregedoria Geral do Distrito Federal e a Procuradoria Geral do Distrito Federal por meio da Assessoria Jurídica Legislativa.

Durante a elaboração do documento, identificou-se os principais pontos fortes e limitações da área de TIC, sobretudo com relação às expectativas colhidas quando da elaboração do planejamento estratégico institucional, e, também, no dia a dia, pelos servidores e colaboradores no que tange aos serviços ofertados.

Espera-se que, em todos os níveis de Administração, o envolvimento das unidades da SEDUH na execução do Plano seja tão contundente quanto o que se percebeu na etapa de elaboração do PEI, de modo que, rapidamente, ações sejam iniciadas e desenvolvidas, atividades sejam acompanhadas, riscos sejam controlados e metas sejam alcançadas.

ANEXOS

I. CENÁRIO ATUAL - DESCRIÇÃO

A Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação – SEDUH, dispõe dos seguintes equipamentos:

- ✓ 700 (setecentos computadores (desktop);
 - 250 computadores HP;
 - 350 computadores Daten;
- ✓ 35 (trinta e cinco) computadores portáteis (notebooks);
- ✓ 05 (cinco) Impressoras médio porte (A3/cores);
 - 05 impressoras Lexmark CS921;
- ✓ 40 (quarenta) impressoras (p/b);
- ✓ 03 (três) plotters para digitalização/impressão A0/A1;
- ✓ 03 (três) plotters para impressão A0/A1;
- ✓ 15 (quinze) equipamentos de escaneamento tipo mesa;
- ✓ 04 (quatro) equipamentos de escaneamento de alta produção (A3/A4);
- ✓ 1 (um) projetor de multimídia.

A infraestrutura do Datacenter SEDUH, é composta por:

- ✓ 07 (sete) equipamentos servidores em rack da marca Dell
- ✓ 08 (oito) equipamentos servidores em rack da marca IBM
- ✓ 02 (dois) equipamentos servidores tipo torre da marca HP
- ✓ 02 (dois) equipamentos servidores tipo torre da marca Dell

- Os servidores de rede utilizam o sistema operacional Windows Server 2012 e Windows Server 2016 e Linux Ubuntu Server;

- No Datacenter temos 2 (dois) os equipamentos de armazenamento (*storages*) que se encontram inoperantes há mais de 12 (doze) anos.

- No Datacenter temos 1 (um) equipamento para cópia de dados (Fita BKP), que encontra-se inoperante há mais de 12 (doze) anos.

- O Datacenter possui sistema de proteção e redundância de energia (nobreak) que em caso de quedas ou variações de eletricidade, protege os equipamentos eletrônicos dentro do datacenter funcionando como fonte de alimentação, evitando que os aparelhos queimem ou tenham uma queda brusca de energia.

- O Datacenter funciona com sistema de refrigeração com 02 ar condicionados de 24.000 btus ligados 24 horas e um sistema do próprio prédio que funciona de 08 às 18 horas, todos os dias da semana.

- O Datacenter possui sistema de entrada (porta) com acesso por sistema biométrico.

A infraestrutura da Rede de Dados SEDUH, é composta por:

- ✓ 01 (um) equipamento central da rede (switch core) da marca ALCATEL LUCENT, o qual interliga a sede da SEDUH à Rede GDFNet;
- ✓ 18 (dezoito) comutadores de rede (switches departamentais) da marca Aruba, modelo On 1930 24G e 05 (cinco) switches Aruba 2930-F 48G PoE os quais se conectam no switch core através de fibra óptica, e com portas Gbic para os segmentos da rede (cliente) com capacidade de tráfego de 10Gb/s.

Os Sistemas de Gerenciamento de Bancos de Dados utilizados na SEDUH, são: MySQL, PostgreSQL e SQLServer.

O ambiente de desenvolvimento de sistemas da Secretaria está baseado na linguagem PHP para aplicações (programas) e WordPress para Portais, além da plataforma LowCode Outsystems disponibilizada pela SUTIC/SEEC.

A infraestrutura de mensageria e colaboração da Secretaria é gerenciada e disponibilizada pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação – SUTIC/SEEC;

A infraestrutura do Sistema de Informações Territoriais e Urbanas – SITURB, onde é disponibilizado o Geoportal/DF, está baseado no SGBD PostgreSQL e a aplicação do Geoportal foi desenvolvido na aplicação Arcgis/Portal;

No Datacenter da SUTIC estão hospedadas todas as aplicações e portais da SEDUH, além da base de dados dos ativos (pastas de arquivos) da SEDUH;

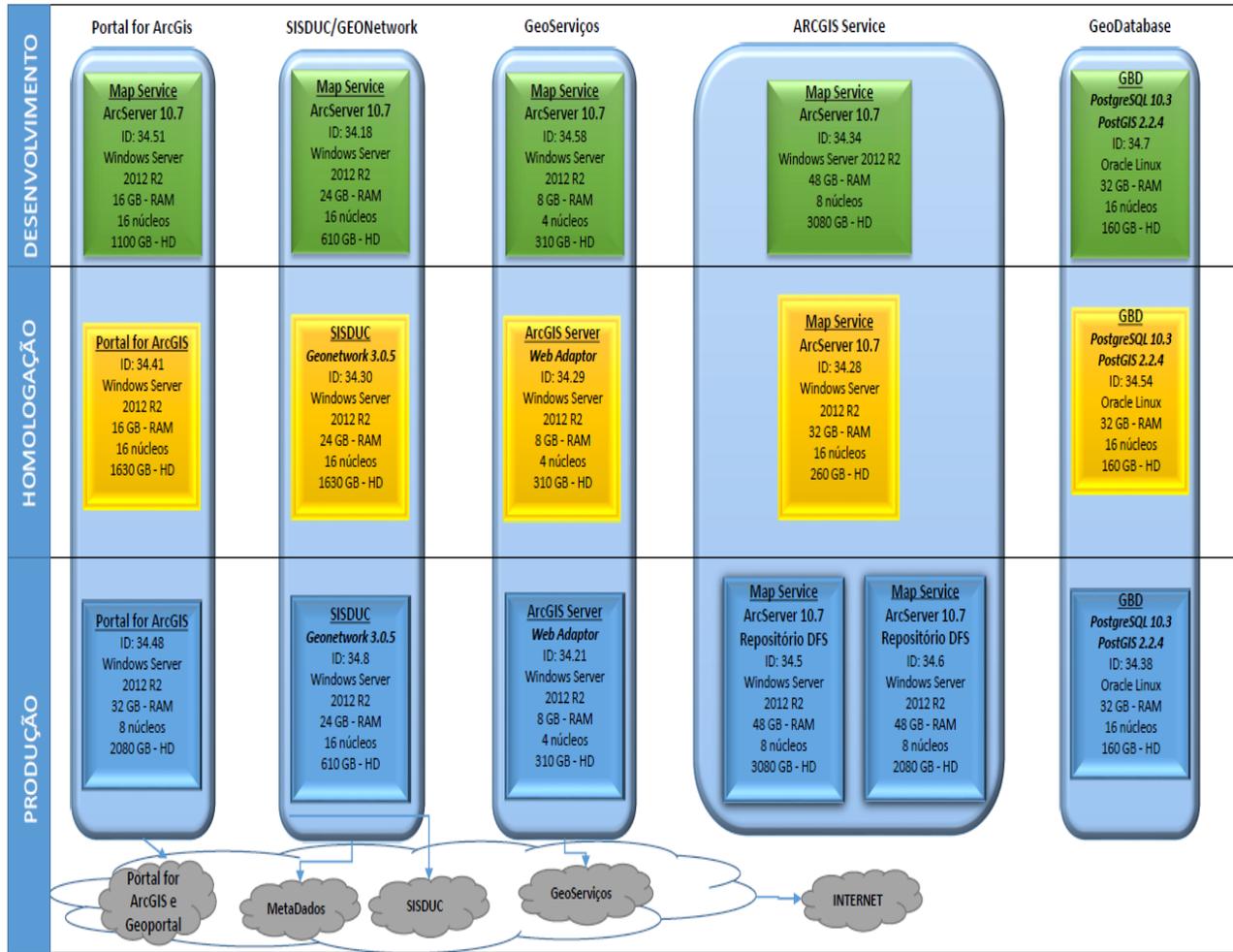
No Datacenter da SEDUH estão hospedados os portais e aplicações locais como o Helpdesk e Inventário, e todos os arquivos de configuração da Rede Local. Todo esse acervo para efeito de segurança da informação, é realizado diariamente cópia para servidores localizados na SUTIC.

A SUTIC disponibiliza para a SEDUH apenas os servidores (máquinas virtuais), cuja gestão e operação é realizada exclusivamente pelos servidores da DINFRA/COTIC/UNTEC/SEDUH.

III. SITURB – GEOPORTAL – GRÁFICO

SITURB - SEDUH

Data de Atualização: 27/04/2022



IV. EQUIPAMENTOS CENTRAIS – DATA CENTER SEDUH

DATA CENTER SEDUH

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

| MÁQUINAS FÍSICAS | | | | | | | | |
|------------------|-----|-------|-----------------------|---------|-------------|--------|------------------|----------|
| BEM | QTD | MARCA | MODELO | USO | PROCESSADOR | RAM | ARMAZENAMENTO | SITUAÇÃO |
| Servidores Rack | 7 | DELL | PowerEdge R710 | 13 anos | 8 núcleos | 32 GB | 5x 450 GB SAS | OK |
| | 7 | IBM | System X3650 | 13 anos | 8 núcleos | 32 GB | 2x 140 GB SAS | OK |
| Servidores Torre | 2 | HP | Proliant ML350p gen 8 | 9 anos | 12 Núcleos | 128 GB | 2x 1024 GB SATA | OK |
| | 2 | DELL | PowerEdge T300 | 15 anos | 4 núcleos | 8 GB | 2x 600 GB SATA | OK |
| Storage | 1 | DELL | PowerVault MD3000i | 13 anos | | | 15x 1024 GB SATA | DEFEITO |
| | 2 | AMC | Southboro MA 01722 | 13 anos | | | 16x 600 GB SAS | DEFEITO |
| Tape Library | 1 | DELL | TL400 | 13 anos | | | | DEFEITO |
| Nobreaks | 1 | | | | | | | OK |
| Switch CORE | 1 | HP | H3C S7506E | 10 anos | | | | OK |
| Switchs de Borda | | | | | | | | OK |
| | | | | | | | | OK |

V. EQUIPAMENTOS DE USUÁRIOS - COMPUTADORES, IMPRESSORAS, ETC

| EQUIPAMENTOS - USUÁRIOS | | | | | | | | |
|-------------------------|-----|----------|-----------------------|---------|------------------------------|--------|-----------------------|----------|
| MÁQUINAS FÍSICAS | | | | | | | | |
| BEM | QTD | MARCA | MODELO | USO | PROCESSADOR | RAM | ARMAZENAMENTO | SITUAÇÃO |
| Computadores | 250 | HP | EliteDesk 800 G2 | 5 anos | Intel Core i7-6700 – 3.4Ghz | 16 GB | 480 GB SSD + 1 TB HDD | OK |
| | 150 | DATEN | DC2B-U | 5 anos | Intel Core i5-6600T – 2.7Ghz | 8 GB | 250 GB SSD | OK |
| | 125 | LENOVO | M 5474-AY7 | 12 anos | Intel Core i3-550 – 3.2Ghz | 4 GB | 500 GB HDD | OK |
| Notebooks | 19 | DELL | P28F | 9 anos | Intel Core i5 3.2Ghz | 8 GB | 500 GB HDD | OK |
| | 5 | LENOVO | T430 | 8 anos | Intel Core i5 3.2Ghz | 4 GB | 320 GB HDD | OK |
| Monitores | 250 | DELL | P2417H | 5 anos | | | | OK |
| | 249 | LENOVO | L2250P | 12 anos | | | | OK |
| | 122 | POSITIVO | E2011PX | 8 anos | | | | OK |
| | 41 | LG | W1942PT | 13 anos | | | | OK |
| | 24 | LENOVO | L1951P | 12 anos | | | | OK |
| Impressoras | 5 | SAMSUNG | SCX-5835 - MONO | 11 anos | | 256 MB | 80 GB HDD | OK |
| | 5 | LEXMARK | CS 921DE - COLOR | 3 anos | | 1 GB | | OK |
| | 35 | SAMSUNG | ML-3470 - MONO | 15 anos | | 128 MB | 300 GB HDD | OK |
| | 1 | XEROX | Phaser 7500DT - COLOR | 14 anos | | 512 MB | | OK |
| Plotters | 1 | HP | T2600 - COLOR | 1 ano | | 128 GB | 500 GB | OK |
| | 2 | HP | T2300 - COLOR | 11 anos | | 32 GB | | OK |
| | 2 | HP | 500 OS - COLOR | 17 anos | | 16 MB | | OK |
| | 1 | HP | T1200 - COLOR | 14 anos | | 32 GB | | OK |
| Scanners | 15 | KODAK | I2600 | 10 anos | | | | OK |
| | 4 | FUJITSU | FI 7700 | 4 anos | | | | OK |
| Projetores | 3 | NEC | V311X | 8 anos | | | | OK |
| | 2 | NEC | M300X | 10 anos | | | | OK |
| | 1 | HITACHI | CP-X2511 | 10 anos | | | | OK |
| | 1 | BENQ | MX660 | 11 anos | | | | OK |

VI. SERVIDORES DE REDE (MÁQUINAS VIRTUAIS - SEDUH)

| MÁQUINAS FÍSICAS | MODELO | MÁQUINAS VIRTUAIS | SISTEMA OPERACIONAL | APLICAÇÕES | SITUAÇÃO |
|------------------|--------|---------------------------------|------------------------------------|---|-------------------|
| MAQUINAFISICA022 | IBM | MAQUINAVIRTUAL009 | WINDOWS 2008 | ANTIGO AD | DESATIVADA |
| | | MAQUINAVIRTUAL152 | DEBIAN 08 | ANTIGO ZABBIX | DESATIVADA |
| | | MAQUINAVIRTUAL153 | DEBIAN 08 | SYMANTEC ANTIGO | DESATIVADA |
| | | MAQUINAVIRTUAL154 | DEBIAN 8.10 (jessie) | SOLR | |
| | | MAQUINAVIRTUAL155 | UBUNTU 18.04 | TEAMPASS | |
| | | MAQUINAVIRTUAL156 | DEBIAN 9.9 (stretch) | Intranet (antiga) | |
| | | MAQUINAVIRTUAL159 | DEBIAN 9.5 (stretch) | SESPLAN | |
| | | MAQUINAVIRTUAL160 | UBUNTU 18.04 | GLPI - HELPDESK | homologação/teste |
| MAQUINAFISICA040 | HP | MAQUINAVIRTUAL170 | UBUNTU 18.04.5 LTS | APOIOOPERACIONAL2 | |
| | | MAQUINAVIRTUAL172 | UBUNTU 20.04.3 amd64 live server | GLPI - HELPDESK | Produção |
| | | MAQUINAVIRTUAL101 | Windows Server 2016 Datacenter PTB | DNS / DHCP / AD | |
| MAQUINAFISICA210 | IBM | MAQUINAVIRTUAL212 | Windows Server 2012 PTB | | |
| MAQUINAFISICA150 | IBM | Não há | UBUNTU 20.04.3 amd64 live server | ZABBIX / Grafana | |
| MAQUINAFISICA200 | IBM | Não há | UBUNTU 16.04.3 LTS | | DESATIVADA |
| MAQUINAFISICA203 | HP | BitDefender_Server | BitDefender Appliance | BitDefender | |
| | | MAQUINAVIRTUAL041_Clonezilla | DEBIAN 4.9.0 - DRBL Appliance | Clonezilla Server | live CD |
| | | MAQUINAVIRTUAL161 | UBUNTU 18.04.3 LTS | GLPIteste | |
| MAQUINAFISICA020 | DELL | Maquina Física | Windows Server 2012 R2 Datacenter | WDS | |
| | | MAQUINAVIRTUAL008 | Windows Server 2016 Datacenter PTB | AutoCAD Licence Sever, BitDefender, SQL | |
| | | MAQUINAVIRTUAL004 | Windows Server 2016 Datacenter PTB | WSUS, IIS | |
| | | MAQUINAVIRTUAL007 | Windows Server 2012 R2 Datacenter | Antigo Helpdesk - Spiceworks | |
| | | MAQUINAVIRTUAL030 | Windows Server 2016 Datacenter PTB | WDS | |
| MAQUINAFISICA066 | DELL | MAQUINAVIRTUAL033 | | SGBD MySQL Homolog | Desligada |
| | | MAQUINAVIRTUAL072 | | SGBD MySQL Produção | Desligada |
| | | MAQUINAVIRTUAL135 | | OTRS - HELPDESK - BKP | Desligada |
| | | MAQUINAVIRTUAL012 | | | Desligada |
| | | MAQUINAVIRTUAL173 - ZABBIX | UBUNTU 20.04.3 amd64 live server | ZABBIX / Grafana | |
| | | MAQUINAVIRTUAL019 | Windows Server 2012 R2 Datacenter | ArcGIS licence Manager, Spark | |
| | | MAQUINAVIRTUAL042 | Windows Server 2012 R2 Datacenter | .NET Framework 4.5 , SQL Server | |
| | | MAQUINAVIRTUAL043 | Windows Server 2012 R2 Datacenter | Print Server, MySQL Server 5.7 | |
| | | MAQUINAVIRTUAL100 | Windows Server 2012 R2 Datacenter | Antivirus f-secure server | |
| | | MAQUINAVIRTUAL101 | | scriptcase | Desligada |
| MAQUINAFISICA107 | DELL | MAQUINAVIRTUAL015 - WEB PRODUC | Windows Server 2012 R2 Standard | Rotinas de atualizações, Portal Identidade, Spark, Outros | IIS, Arq. SRV. |
| | | MAQUINAVIRTUAL078 - SGBD PRODUC | Windows Server 2012 R2 Standard | MS SQL server, Visual Studio 2010 | |
| | | MAQUINAVIRTUAL005 | Windows Server 2012 R2 Standard | Print Server, Scripts Login, Bginfo, Arq.SRV, Scripts Scanner Kodak | |
| | | MAQUINAVIRTUAL122 - SRVACESSO | Windows Server 2008 R2 Enterprise | MS SQL server 2008 R2, IIS | |
| MAQUINAFISICA112 | DELL | MAQUINAVIRTUAL010 | Windows Server 2012 R2 Standard | f-secure, MS SQL 2008, Wake on lan, Inventario, GPO, zabbix | |
| | | MAQUINAVIRTUAL014 - WEB HOMOLOG | Windows Server 2012 R2 Standard | IIS, CAP, Protocolo, tortoiseSVN, GIT | |
| | | MAQUINAVIRTUAL078 - SGBD Produc | | | Desligada |
| | | MAQUINAVIRTUAL115 - SRVPONTO | | | Desligada |
| | | MAQUINAVIRTUAL122 - SRVACESSO | | | Desligada |
| MAQUINAFISICA011 | DELL | MAQUINAVIRTUAL008 | | | Desligada |
| | | Maquina Física | Windows Server 2016 Datacenter ING | AutoCAD License Manager, SQL 2012 | |

VII. SERVIDORES DE REDE (MÁQUINAS VIRTUAIS – SUTIC)

| MÁQUINAS VIRTUAIS - SUTIC | | | | | | |
|---------------------------|----------|-------------|--------------------------|------|-------|---------|
| ID | SERVIDOR | HOSPEDAGEM | APLICAÇÃO | CPUs | RAM | HD |
| 1 | VM007 | ON PREMISSE | Banco de Dados Espaciais | 8 | 16 GB | 100 GB |
| 2 | VM028 | ON PREMISSE | Arcgis | 8 | 32 GB | 150 GB |
| 3 | VM041 | ON PREMISSE | Geoportal | 8 | 32 GB | 150 GB |
| 4 | VM044 | ON PREMISSE | SISDUC | 16 | 32 GB | 260 GB |
| 5 | VM054 | ON PREMISSE | GEODATABASE | 8 | 16 GB | 120 GB |
| 6 | VM005 | ON PREMISSE | Arcgis Server | 12 | 64 GB | 80 GB |
| 7 | VM006 | ON PREMISSE | Arcgis Server | 12 | 64 GB | 80 GB |
| 8 | VM008 | ON PREMISSE | GEONETWORK | 16 | 24 GB | 550 GB |
| 9 | VM021 | ON PREMISSE | WEB ADAPTOR | 4 | 8 GB | 300 GB |
| 10 | VM038 | ON PREMISSE | GEODATABASE | 16 | 64 GB | 500 GB |
| 11 | VM048 | ON PREMISSE | GEOPORTAL | 8 | 32 GB | 150 GB |
| 12 | VM045 | ON PREMISSE | SERVER ARQUIVOS | 8 | 16 GB | 150 GB |
| 13 | VM027 | ON PREMISSE | SEDUH MEETING | 16 | 32 GB | 100 GB |
| 14 | VM033 | ON PREMISSE | SERVER ARQUIVOS | 4 | 16 GB | 80 GB |
| 15 | VM035 | ON PREMISSE | SERVER IMAGENS | 4 | 8 GB | 80 GB |
| 16 | VM022 | ON PREMISSE | SERVER PORTAIS | 4 | 8 GB | 310 GB |
| 17 | VM032 | ON PREMISSE | PORTAIS SEDUH | 4 | 16 GB | 310 GB |
| 18 | VM016 | ON PREMISSE | PORTAIS | 4 | 4 GB | 2,55 TB |
| 19 | VM019 | ON PREMISSE | PORTAIS | 4 | 4 GB | 2,33 TB |
| 20 | VM015 | ON PREMISSE | PORTAIS | 4 | 4 GB | 550 GB |
| 21 | VM042 | ON PREMISSE | PORTAIS | 6 | 32 GB | 500 GB |
| 22 | VM052 | ON PREMISSE | VERSIONAMENTO | 4 | 8 GB | 80 GB |
| 23 | VM053 | ON PREMISSE | BANCO DE DADOS | 4 | 8 GB | 300 GB |
| 24 | VM007 | CLOUD | BANCO DE DADOS | 4 | 16 GB | 350 GB |
| 25 | VM002 | CLOUD | KUBERNETES | 6 | 16 GB | 200 GB |
| 26 | VM005 | CLOUD | KUBERNETES | 6 | 16 GB | 200 GB |
| 27 | VM008 | CLOUD | KUBERNETES | 8 | 16 GB | 1.1 TB |
| 28 | VM009 | CLOUD | KUBERNETES | 8 | 16 GB | 1.1 TB |
| 29 | VM011 | CLOUD | KUBERNETES | 4 | 8 GB | 40 GB |
| 30 | VM012 | CLOUD | KUBERNETES | 8 | 16 GB | 1.1 TB |

VIII. SOFTWARES LIVRES - USUÁRIOS

| SOFTWARE LIVRE - USUÁRIOS | |
|-------------------------------------|-------------------|
| SOFTWARE INSTALADO | QUANTIDADE |
| QGIS | 5 |
| NOTEPAD++ | 6 |
| ATUBE | 1 |
| OTIMIZADOR DE PDF – TRT14 VERSÃO 86 | 483 |
| ADOBE ACROBAT READER | 243 |
| REDUCE PDF SIZE | 482 |

IX. SOFTWARES LIVRES – INFRAESTRUTURA TI

| SOFTWARE LIVRE - INFRAESTRUTURA | |
|--|---|
| NOME | DESCRIÇÃO |
| PHP | Linguagem de Programação para WEB |
| React.js | Linguagem de Programação para WEB |
| APACHE | Servidor de aplicações WEB |
| MYSQL | Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados |
| POSTGRESQL | Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados |
| WORD PRESS | Sistema de Gerenciamento de Conteúdo |
| GLPI | Ferramenta de gestão de chamados |
| BIGBLUEBUTTON | Ferramenta de reuniões virtuais |
| ZABBIX | Ferramenta de monitoramento |
| GRAFANA | Ferramenta de Dashboards para monitoramento |
| SPARK | Software de mensageria interna |
| DWG TRUE VIEW | Visualizador de autocad |

X. SOFTWARES PROPRIETÁRIOS – USUÁRIOS

| SOFTWARES PROPRIETÁRIOS | |
|--------------------------------|--|
| NOME | DESCRIÇÃO |
| Microsoft | Windows 10 |
| MS Office 2016 | Word, Excell, Power Point |
| Antivírus | Windows Defender |
| Autocad MAP 3D | Software de projetos de arquitetura |
| Autocad MAP 2015 | Software de projetos de arquitetura |
| Autocad LT 2022 | Software de projetos de arquitetura |
| Autocad Full | Software de projetos de arquitetura |
| Autocad Civil 3D | Software de projetos de arquitetura |
| Plataforma ESRI | Plataforma de desenvolvimento do Geoportal |

XI. SOFTWARES GRÁFICOS – USUÁRIOS

| SOFTWARES GRÁFICOS | |
|----------------------|-------------------------|
| NOME | DESCRIÇÃO |
| ADOBE ACROBAT PRO DC | Edição de PDF |
| COREW DRAW | Edição de imagens |
| PHOTOSHOP | Edição de imagens |
| SKETCHUP PRO | Software de projetos 3D |

XII. CATÁLOGO DE SISTEMAS, PORTAIS E SERVIÇOS DE TIC

1. Portais em Desenvolvimento

1.1 Portal SIGA

Link: <https://siga.seduh.df.gov.br/>

O Sistema de Gestão Estratégica é uma demanda da AGEPRO com a finalidade de acompanhar o planejamento estratégico da Secretaria.

Portal:

O portal SIGA visa acompanhar a execução dos planejamentos estratégicos realizados pela SEDUH de forma eficaz, possibilitando as áreas interessadas inserir as atualizações dos planejamentos, tornando possível consultar o andamento e gerar relatórios de acompanhamento.

Sistema:

- Inclusão de atributos do Planejamento Estratégico (PEI)
 - o Informações estáticas:
 - Missão;
 - Visão;
 - Valores;
 - Objetivos;
 - Ações;
 - Indicadores.
 - o Informações dinâmicas:
 - Andamento das ações;
 - Resultado dos indicadores.
 - o Inclusão de atributos do Planejamento Plurianual (PPA)
 - Informações estáticas:
 - Objetivos;
 - Metas;
 - Ações;
 - Indicadores.

- Plano de Transformação Digital (PEDF)
 - Informações estáticas:
 - Objetivos;
 - Metas;
 - Ações;
 - Indicadores.
- Informações dinâmicas:
 - Andamento das metas;
 - Ações;
 - Resultado dos indicadores.
- Emissão de relatórios gerenciais.

1.2 Protocolo Digital

- Link:

O Protocolo Digital é uma inovação estratégica projetada para atender integralmente todas as unidades desta Secretaria, com o objetivo central de otimizar a interação entre os usuários internos e externos.

Seu objetivo principal é simplificar e modernizar o processo de submissão de pedidos por parte dos usuários externos, alinhando-os aos serviços oferecidos por esta Secretaria. Para alcançar esse fim, será desenvolvido uma ambiente web que incorporará funcionalidades como o peticionamento eletrônico, a gestão e o acompanhamento de fluxos de trabalho, além de recursos de autenticação e assinatura digital. Essas ferramentas visam não apenas facilitar o acesso e a gestão de pedidos, mas também garantir a segurança e a eficiência de todo o processo.

Sistema:

- Portal de Serviços
 - Categorias de serviços disponíveis para escolha pelo usuário.
 - Funcionalidade para o usuário externo selecionar um ou mais serviços para solicitar.
- Processo de Protocolo e Tramitação
 - Sistema de protocolo automático para pedidos feitos.
 - Direcionamento dos pedidos protocolados para a unidade correta.
 - Possibilidade de tramitação interna dos pedidos.
 - Geração de processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) a partir dos pedidos.
- Acompanhamento e Gestão de Solicitações por usuário Externos/Internos.
 - Ferramenta para o usuário externo acompanhar o fluxo de sua solicitação.
 - Interface para usuários internos (gestores e membros da equipe) gerenciarem e atenderem solicitações.

- Capacidade do gestor para designar pedidos a usuários internos específicos.
- Sistema de captura de solicitações para atendimento por usuários internos.
- Geração e Pagamento de Taxas para usuários Internos.
 - Mecanismo para gerar taxas com base nas solicitações dos usuários externos.
 - Opções de pagamento integradas para os usuários externos quitarem as taxas geradas.
- Administração do Sistema
 - Perfil administrativo para gerenciamento do sistema.
 - Capacidade de cadastrar novos serviços, incluindo descrição e metadados.
 - Definição dos passos de tramitação interna para cada serviço.
 - Criação de formulários específicos para cada serviço, a serem preenchidos pelos usuários no momento da solicitação.
- Versionamento e Atualizações
 - Sistema de versionamento para serviços e formulários.
 - Atualizações contínuas para garantir a vigência e a relevância das informações.
- Integrações de Sistema
 - Integração com a API do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para protocolo e acompanhamento de processos.
 - Integração com a plataforma GOV.BR para autenticação de usuários.

1.3 Novo Portal 6ª Conferência Distrital das Cidades

- <http://www.6conferenciadistritalcidades.df.gov.br>
- Portal desenvolvido para promover a 6ª Conferência Distrital das Cidades;
- Possibilita o cadastramento de entidades e participantes dos eventos;

2. Portais em Produção

2.1. Portal Novos Parcelamentos do Solo

- Link: <https://novosparcelamentos.seduh.df.gov.br/>

Portal novos parcelamentos do solo visa disponibilizar informações sobre o processo de parcelamentos do solo do Distrito Federal, o portal conta com dois ambientes, sendo um público e outro de acesso autenticado para servidores da Secretaria.

- **Portal:**
 - Cartilhas e legislação sobre o Parcelamento do Solo e Desdobro

- Indicadores dos processos de parcelamento
 - Etapas
 - Modalidades
 - Regiões Administrativas
 - Formulário de “Fale Conosco” com armazenamento da mensagem direta com banco de dados e disponibilizado por sistema na área autenticada;
 - Acesso as dúvidas mais frequentes sobre Parcelamento do Solo
- **Sistema:**
- Cadastramento de Processo Parcelamentos do Solo e suas etapas;
 - Dashboard com informações:
 - Etapas do processo de parcelamentos do solo;
 - Quantitativo de parcelamentos cadastrados, com processos iniciados, não iniciados e concluídos;
 - Console de administração onde é possível cadastrar novos usuários e alteração das permissões de acesso ao sistema;
 - Console de mensagens onde é possível visualizar, adicionar notas e responder via o provedor de E-mail as mensagens recebidas pelo “Fale Conosco”;
 - Consulta por processos;

2.2. Portal da Regularização

- Link: <http://www.portaldaregularizacao.seduh.df.gov.br/>

Portal da Regularização visa disponibilizar informações sobre o processo de regularização fundiária do Distrito Federal, o portal conta com dois ambientes, sendo um público e outro de acesso autenticado para servidores da Secretaria.

- **Portal:**
- Cartilhas e legislação sobre a regularização fundiária e parcelamento do solo;
 - Mapa interativo e campo de consulta para consulta de regiões administrativas, parcelamentos, ocupações, ARINES, ARIS e setores habitacionais;
 - Formulário de “Fale Conosco” com armazenamento da mensagem direta com banco de dados e disponibilizado por sistema na área autenticada;
 - Disponibilização de mapa detalhado de ocupações cadastradas;
 - Mapa interativo para consta do processo de parcelamento do solo;
- **Sistema:**
- Cadastramento de ARINE, ARIS, Parcelamentos e Ocupações;
 - Dashboard com informações:

- Etapas do processo de regularização fundiária;
- Quantitativo de Parcelamentos cadastrados, com processo iniciado, não iniciados e concluídos;
- Percentual do total da área regularizada por ARINE e ARIS;
- Console de administração onde é possível cadastrar novos usuários e alteração das permissões de acesso do sistema;
- Console de mensagens onde é possível visualizar, adicionar notas e responder via e-mail as mensagens recebidas pelo “Fale Conosco”;
- Consulta por ARINE, ARIS, Parcelamentos e Ocupações;
- Integração com a base de dados do SisDUC

2.3. Novo Portal Plano Diretor de Ordenamento Territorial 2020 – 2030

- Link: <http://www.pdot.seduh.df.gov.br/>

Portal desenvolvido para a Subsecretaria de Políticas e Planejamento Urbano – SUPLAN que visa disponibilizar informações como:

- Agenda 2030 e ODS no PDOT;
- Metodologia de revisão
- Leis Vigentes
- Eixos Transversais (Território Resiliente e Participação Social e Governança)
- Eixos Temáticos:
 - Gestão Social da Terra;
 - Ruralidade;
 - Mobilidade;
 - Habitação e Regularização;
 - Desenvolvimento Econômico Sustentável e Centralidade;
 - Meio Ambiente e Infraestrutura.
- Etapas de Participação Social:
 - Reuniões Livres.
- Data de entrega: 24 de junho de 2019

2.4. Help Desk

- <http://helpdesk/>
- Com o objetivo de centralizar e gerenciar às demandas de informática;
- Autenticação com o login da rede;
- [Sistema GLPI configurado e adaptado ao uso da Secretaria;](#)

Principais tipos de chamados:

- **Dispositivos Móveis:** Configuração de e-Mail em Dispositivos Moveis;
- **Eventos:** Solicitação de apoio técnico, Solicitação de equipamentos;

- **Hardware:** Instalação de impressora, Instalação de microcomputador, Reabastecimento de suprimentos;
 - **Informações:** Informações sobre o SEI;
 - **Infraestrutura:** Manutenção de cabeamento Lógico;
 - **Rede:** Criação de contas de usuário, Permissão de acesso ao SEI;
 - **Software:** Instalação de softwares licenciados;
 - **ArcGis:** Acesso ao Banco de Dados Espacial;
- Data de entrega: 1 de junho 2019

2.5. Portal Identidade

Disponível na Intranet:

- Gestão das informações dos servidores da SEDUH;
 - Automatização dos documentos para novos servidores na SEDUH (Termo de posse, Termo de Entrada em Exercício e Folha de Frequência);
 - Criação de contas de usuários na rede;
 - Gestão de permissões de acesso a pasta na rede;
 - Disponibilização de relatórios em geral;
 - Possibilidade de o servidor gerir suas informações (local de trabalho, ramal, etc.);
 - Disponibilização da lista de ramais;
 - Disponibilização da folha de ponto;
 - Disponibilização da estrutura da secretaria com as respectivas chefias;
 - Disponibilização das informações de todos os servidores, cargos e lotações;
 - Geração de folha de frequência por servidor ou por unidade;
- Data de entrega: 18 de março 2019

2.6. Sistema de integração com a base do SIGRH

- Sistema que permite a atualização diária da base de dados de todos os servidores da SEDUH.
- Automatização no processo de desligamento de contas de usuário no Domínio SEDUH no ato da exoneração.
- Automatização da base do “Portal Identidade” com os grupos de diretório da rede.
- Data de entrega: 11 de março de 2019.

Os dados do banco de dados do SIGRH são usados:

- Portal Identidade;
- Intranet;
- Aniversariantes (Disponível na página inicial da intranet);

- Ramal.
-

2.7. Novo Portal da Central de Aprovação de Projetos

- Link: <http://www.cap.seduh.df.gov.br/>

O novo portal da Central de Aprovação de Projetos foi desenvolvido com o intuito de tornar o acesso mais rápido, fácil e sem perder a identidade visual dos demais portais do governo, foi incluído:

- Área de administração de postagens (Wordpress);
- Tabela de consulta das Atas de Reunião;
- Página com “Perguntas Frequentes”.
- Data de entrega: 15 de fevereiro de 2019

2.8. Portal - Chamamento Público – SEDUH (CONPLAN)

- <http://www.chamamentopublico.seduh.df.gov.br/>
- Chamamento Público visa a garantia da participação de toda sociedade civil do Distrito Federal na gestão do território, no âmbito do Conselho de Planejamento Territorial e Urbano;
- Cadastramento das entidades interessadas;
- Possibilidade de Uploads de Documentos pela Internet;
- Disponibilização de relatórios;
- Data de entrega: 15 de agosto de 2018.

2.9. Portal Observatório Territorial

- <http://www.observatorioterritorial.seduh.df.gov.br/>
- Plataforma de indicadores que tem como objetivo fomentar o planejamento, gestão e pesquisa do território do Distrito Federal – DF.
- Data de entrega: 17 de maio de 2018.

2.10. Nova Intranet

- <http://intranet/>
- A intranet é o principal meio de comunicação internas da SEDUH, além de notícias, avisos e informações sobre as demandas da Secretaria, o servidor poderá acessar no espaço todas as ferramentas que auxiliam em seu trabalho diário;
- Faz a integração com a Base do Conhecimento, Portal Identidade entre outro;
- Data de entrega: 24 de setembro de 2018

2.11. Base do Conhecimento

- <http://intranet/base-conhecimento/>
- Base do Conhecimento é um repositório digital de documentos, cujo objetivo é disponibilizar o conhecimento gerado pelos servidores e colaboradores da SEDUH;
- Utiliza o motor de busca Apache Solr;
- Data de entrega: 24 de setembro de 2018

2.12. Portal 6ª Conferência Distrital das Cidades

- <http://www.6conferenciadistritalcidades.df.gov.br>
- Portal desenvolvido para promover a 6ª Conferência Distrital das Cidades;
- Possibilita o cadastramento de entidades e participantes dos eventos;
- Data de entrega: 01 de novembro de 2018.

2.13. Portal CONPLAN

- [http://www.conplan.seduh.df.gov.br/;](http://www.conplan.seduh.df.gov.br/)
- Conselho de Planejamento Territorial urbano do DF;
- Criação de Usuário Super Administrador padrão para registro e documentação;
- O portal está em produção e está em uso;
- Diariamente são publicados novos conteúdos.

2.14. Apoio Operacional

- [http://apoiooperacional/;](http://apoiooperacional/)
- Com o objetivo de centralizar e gerenciar às demandas da SUAG;
- [Gestão e criação de usuários;](#)

Tipos de chamados:

- [Patrimônio: Disponibilização de bens;](#)
- **Telefonia:** Consertos de telefones e disponibilização de ramal;
- **Serviços gerais:** Operações em energia elétrica, pinturas, chaveiro;
- **Transporte:** Solicitação de carro.

2.15. Novo Portal SEDUH

- [http://www.seduh.df.gov.br/;](http://www.seduh.df.gov.br/)

- No portal estão publicadas informações sobre política habitacional, fundiário condomínios e parcelamentos urbanos;
- Criação de Usuário Super Administrador padrão para registro e documentação;
- Criação da Consulta Pública da Lei de Uso e Ocupação do Solo;
- Criação da Consulta Pública da Lei da Permeabilidade;
- Criação da Consulta Pública do Código de Edificações;
- Diariamente são publicados novos conteúdos e disponibilizados documentos (áudios, vídeos, atas e pautas de reuniões, mapas e etc.).

2.17 Portal do Plano de Preservação do Conjunto Urbanístico de Brasília – PPCUB

- Link: https://sistemas.df.gov.br/PPCUB_SEDUH/

O objetivo do portal é fornecer um acesso centralizado e informativo sobre o PPCUB, um instrumento regulatório que compila todas as normas de ordenação urbanística do Conjunto Urbanístico de Brasília (CUB). O portal esclarece as normas de uso e ocupação do solo, alinhando-as com as diretrizes de preservação do conjunto urbano, que é protegido tanto em nível distrital quanto federal e reconhecido pela Unesco como Patrimônio da Humanidade. Além disso, o portal destaca planos, programas e projetos específicos voltados para o desenvolvimento, qualificação, modernização e complementação sustentável deste conjunto urbano de significativa importância global.

Portal:

- Histórico de todos os documentos essenciais ao PPCUB referentes aos anos anteriores: Implementamos um repositório abrangente que armazena o histórico de todos os documentos essenciais relacionados ao PPCUB dos anos anteriores. Isso permitirá um fácil acesso e consulta a informações críticas, facilitando o planejamento e a tomada de decisões informadas.
- Funcionalidade que permite a inserção de documentos do ano vigente por meio do sistema: Desenvolvemos uma funcionalidade que permite a inserção de documentos do ano vigente diretamente no sistema PPCUB. Isso simplificará o processo de atualização de informações, garantindo que os documentos mais recentes estejam sempre disponíveis e atualizados.
- Demais funcionalidades sobre a divulgação das ações do PPCUB de forma geral: Além das funcionalidades destacadas, o sistema PPCUB conta com diversas outras funcionalidades que facilitam a divulgação das ações do PPCUB de maneira abrangente. Isso inclui recursos que permitem a publicação de notícias, eventos e informações relevantes, garantindo que a comunidade tenha fácil acesso às atividades e realizações do programa.

2.18 Central Integrada de Licenciamento – CILURB

- Link: <https://sistemas.df.gov.br/CILURBSEDUH/>

O portal tem como objetivo unificar o atendimento e reduzir a burocracia no processo de licenciamento de projetos urbanísticos no Distrito Federal. Ele busca melhorar a interlocução entre os órgãos e instituições envolvidos e proporcionar maior transparência e agilidade nas análises desses projetos. Basicamente, é uma iniciativa para simplificar e acelerar a aprovação de projetos de construção e desenvolvimento urbano.

Portal:

- **Centralização de Processos:** A CILURB atua como um ponto único de entrada para o processo de licenciamento, o que significa que os requerentes não precisam ir a vários órgãos diferentes para obter aprovações. Isso reduz a necessidade de múltiplas submissões de documentos e simplifica o acompanhamento dos processos.
- **Interface Digital Única:** Presume-se que a plataforma ofereça uma interface digital onde os requerentes podem submeter seus projetos e acompanhar o progresso dos mesmos. Isso também permite o armazenamento e gestão eletrônica de documentos, o que reduz o uso de papel e os riscos associados à documentação física.
- **Fluxo de Trabalho Integrado:** Com a integração dos diferentes órgãos e instituições, o sistema permite um fluxo de trabalho coordenado, onde cada entidade pode realizar suas análises e avaliações de forma sequencial ou paralela, conforme a necessidade.
- **Transparência:** A plataforma provavelmente oferece uma visão clara do processo para os requerentes, permitindo que eles vejam exatamente em que estágio está o seu pedido, quais são os próximos passos, e se há pendências ou exigências a serem cumpridas.
- **Comunicação Direta e Eficiente:** A possibilidade de comunicação direta entre requerentes e órgãos facilita o esclarecimento de dúvidas e a solicitação de informações adicionais, melhorando a eficiência do processo como um todo.
- **Redução de Burocracia:** A unificação das etapas de análise procura minimizar a redundância e repetição de tarefas, bem como a simplificação dos requisitos de documentação, o que resulta em menos burocracia para os requerentes.
- **Agilidade na Análise:** Com a integração dos sistemas e a melhor comunicação entre os órgãos, espera-se que a análise dos projetos seja feita de maneira mais rápida, o que pode diminuir significativamente o tempo total para a emissão das licenças.
- **Adaptação às Competências Específicas:** Cada órgão dentro da CILURB realiza suas análises baseadas em suas competências específicas, o que assegura que todos os aspectos do licenciamento sejam adequadamente verificados.
- **Atualização e Acompanhamento em Tempo Real:** A capacidade de atualizar e acompanhar o processo em tempo real é uma grande vantagem para os requerentes, que podem responder prontamente a qualquer solicitação de informação ou correção de documentos.

- Dependência da Adesão dos Órgãos: A eficácia do sistema depende fortemente da cooperação e adesão de todos os órgãos envolvidos no processo de licenciamento.

2.19 Plano de Intervenção Urbana – PIU

O portal do PIU serve como um instrumento chave para garantir que as melhorias e dinamizações dos espaços urbanos sejam feitas de maneira participativa, estratégica e alinhada com os objetivos de longo prazo para a cidade e seus habitantes.

- Link: <https://sistemas.df.gov.br/PIUSEDUH/>

Portal:

- Divulgar Informações: Apresentar detalhadamente os planos de intervenção urbana propostos, incluindo os objetivos, alcance, regulamentações e impactos esperados dessas intervenções na área urbana em questão.
- Engajar a Comunidade: Servir como uma plataforma para envolver cidadãos e partes interessadas no processo de planejamento urbano, permitindo a participação pública e a coleta de feedback sobre os projetos propostos.
- Propor Melhorias na Infraestrutura: Propor melhorias específicas no sistema viário e nos espaços públicos para dinamizar áreas urbanas, aumentando a acessibilidade, a mobilidade e a funcionalidade dos espaços urbanos.

2.20 Comissão Permanente de Análise de Estudo de Impacto de Vizinhança – CPAEIV

O portal da CPA/EIV tem como objetivo principal agilizar a análise de Estudos de Impacto de Vizinhança, promover a transparência dos processos e facilitar a participação pública no planejamento urbano do Distrito Federal, mantendo um registro organizado de todas as atividades e decisões relevantes.

- Link: <https://www.projetos.seduh.df.gov.br/cpa-eiv>

Portal:

- Legislação Vigente: Apresentação da legislação atual que rege os EIVs, oferecendo aos usuários um entendimento claro das obrigações legais e dos processos normativos.
- Composição da Comissão: Informações sobre a composição atual da CPA/EIV, incluindo o papel e a área de especialização de cada membro.
- Calendário de Atividades: Calendário atualizado com as datas das reuniões e outras atividades importantes relacionadas à comissão.
- Modelos de Termo de Referência: Disponibilização de modelos de termo de referência para que os empreendedores possam preparar adequadamente os EIVs conforme as exigências da comissão.

- Informações sobre Empreendimentos: Detalhes dos empreendimentos e atividades sujeitas a EIV, incluindo a natureza do projeto e o status da análise.
- Arquivo de Reuniões: Documentação das reuniões, incluindo pautas, atas, fotos e gravações, para que o público possa acompanhar as discussões e entendimentos da CPA/EIV.
- Decisões: Um banco de dados pesquisável de decisões tomadas pela comissão, incluindo os detalhes relevantes para cada caso analisado.

2.21 WIKI

- <http://wiki/>
- A implementação de uma wiki na área de TI tem como objetivo principal otimizar a gestão do conhecimento e a colaboração. Ela serve como um repositório centralizado para documentação técnica, políticas, e procedimentos, facilitando o compartilhamento de informações e recursos entre membros da equipe e diferentes departamentos. Além disso, a wiki apoia o gerenciamento de projetos de TI, a padronização de processos, e melhora a comunicação interna, ao mesmo tempo em que fornece uma base de conhecimento acessível para resolução de problemas e treinamento.

3. Portais Disponíveis (sem uso)

3.1 Portal Brasília Patrimônio da Humanidade

- [http://www.brasiliapatrimoniadahumanidade.df.gov.br/;](http://www.brasiliapatrimoniadahumanidade.df.gov.br/)
- 2012 – Ano de valorização de Brasília como Patrimônio Cultural da Humanidade;
- Está em produção, porém parado. Não está sendo feito atualização (Ascom).

3.2 Conferência Distrital das Cidades

- [http://www.conferenciadistrital.df.gov.br/;](http://www.conferenciadistrital.df.gov.br/)
- Conferência Distrital das Cidades: regularização, habitação e mobilidade urbana recebem a maioria das propostas;
- Parado, não está sendo feito atualização (Ascom).

3.3 Sistema de Gestão de Contratos ODIR/ONALT e Concessão de Uso

- [http://sisar.seduh.df.gov.br/;](http://sisar.seduh.df.gov.br/)

- Acompanhamento da situação de processos de cobrança e revisão cobrança (ONALT, ODIR e Concessão de Uso);
- Utilizado pela Central de Aprovação de Projetos.

3.4 Portal - Concurso para Masterplan da ORLA do LAGO PARANOÁ

- <http://concurso.orlalivre.df.gov.br/>
- Plataforma desenvolvida para Concurso Orla Livre, projeto integrador e coordenador de diversas ações em torno da desocupação e reocupação da Orla do Lago Paranoá.
- Cadastramento de participantes e banca analisadora
- Possibilidade de Uploads de Documentos pela Internet;
- Disponibilização dos arquivos para análise.

4. Sistemas Internos da SEDUH (Manutenção/Sustentação)

4.1 Portal CAP

- <http://www.cap.seduh.df.gov.br/>
- Portal utilizado na divulgação de documentos utilizados no processo de aprovação, códigos de edificação, cartilhas e orientações;
- Contém o link para o Sistema CAPWEB;
- Atualizado pela Central de Aprovação de Projetos - CAP.

4.2 CAP Servidor – Sistema Interno

- <http://capservidor.seduh.df.gov.br/>
- Sistema de Acompanhamento de Processos da Central de Acompanhamento de Projetos
- Utilizado pela Central de Aprovação de Projetos;
- Atualizado pela Central de Aprovação de Projetos - CAP.

4.3 CAPWEB – Sistema Externo

- <http://capcidadeo.seduh.df.gov.br/>
- Principal entrada de documentação para o processo de aprovação de projetos utilizado pela Central de Aprovação de Projetos;
- Atualizado pela Central de Aprovação de Projetos - CAP.

4.4 SISDUC- Sistema de Documentação Urbanística

- <https://www.sisduc.seduh.df.gov.br/>
- Portal utilizado para consulta pública de projetos e normas cartográficos e urbanísticos;
- Atualizado pela Unidade de Tecnologia - UNTEC.

4.5 GeoPortal – Portal Georreferenciado do DF

- <https://www.geoportal.seduh.df.gov.br/>
- Sistema georreferenciado de todo o Distrito Federal, no portal está disponível diversas informações territoriais divididas em 43 tipo de camadas que se aplica sobre o mapa;
- Atualizado pela Unidade de Tecnologia - UNTEC.

4.6 SEI

- <https://sei.df.gov.br/>
- Sistema de produção e gestão de documentos e processos eletrônicos desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e cedido gratuitamente à administração pública;
- Atualizado pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SUTIC / SEPLAG.

5. Serviços de TIC (HELPDESK@SEDUH.DF.GOV.BR)

Catálogo de serviços

1. APOIO A EVENTOS
 - 1.1. ÁUDIO E VISUAL
 - 1.1.1. INSTALAÇÃO ÁUDIO VISUAL
 - 1.2. PROJETOR
 - 1.2.1. CONFIGURAR PROJETOR
 - 1.2.2. INSTALAR PROJETOR
 - 1.2.3. MANUTENÇÃO DE PROJETOR
 - 1.3. APOIO TÉCNICO
 - 1.3.1. SUPORTE TÉCNICO

2. TOPOGRAFIA
 - 2.1. TRANSFORMAÇÃO GEODÉSICA

3. GEOREFERENCIAMENTO
 - 3.1. CRIAÇÃO DE USUÁRIO NO BANCO ARCGIS
 - 3.2. GEOPORTAL
 - 3.3. LIBERAÇÃO DE LICENÇA ARCGIS
 - 3.4. RECUPERAÇÃO DE SENHA ARCGIS

4. GESTÃO DE EQUIPE
 - 4.1. SUPORTE A EQUIPE
 - 4.1.1. ACOMPANHAR RESOLUÇÃO DE INCIDENTE

- 5. INFRAESTRUTURA
 - 5.1. CONEXÃO DE REDE DE DADOS
 - 5.1.1. CORRIGIR PROBLEMA DE CONEXÃO ACESSO À INTERNET
 - 5.1.2. CORRIGIR PROBLEMAS LAN
 - 5.1.3. DESENHAR REDE SWITCH
 - 5.1.4. GESTÃO DE AUTENTICAÇÃO A ATIVOS DE REDE
 - 5.1.5. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SWITCH DE REDE
 - 5.1.6. LIBERAR PORTA SWITCH
 - 5.1.7. ORIENTAÇÃO PARA USUÁRIOS LAN
 - 5.1.8. PROBLEMAS DE LENTIDÃO DO TRAFEGO DE REDE LAN
 - 5.1.9. VERIFICAR DISPONIBILIDADE DE COMUNICAÇÃO GDFNET
 - 5.1.10. VERIFICAR PORTA SWITCH
 - 5.2. CONEXÃO DE REDE REMOTO
 - 5.2.1. BLOQUEAR ACESSO A REDE WIRELESS
 - 5.2.2. INSTALAR/CONFIGURAR ROTEADOR WIRELESS
 - 5.2.3. LIBERAÇÃO DE ACESSO A REDE WIRELESS
 - 5.2.4. REMANEJAR
 - 5.2.5. SUBSTITUIR
- 6. MUDANÇA DE DOMÍNIO
- 7. SEGURANÇA
 - 7.1. ANTIVÍRUS
 - 7.1.1. ABERTURA DE CHAMADO SUPORTE TÉCNICO PARA ANTIVÍRUS
 - 7.1.2. CONFIGURAR SERVIDOR DE ANTIVÍRUS
 - 7.1.3. ORIENTAR USUÁRIO SOBRE ANTIVÍRUS
 - 7.1.4. REMOVER VÍRUS DETECTADO
 - 7.2. FIREWALL
 - 7.2.1. CONFIGURAÇÃO DE ROTA FIREWALL
 - 7.2.2. CONFIGURAÇÃO NAT FIREWALL
 - 7.2.3. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DE FIREWALL
 - 7.2.4. LIBERAÇÃO DE REGRA DE FIREWALL
 - 7.2.5. MANUTENÇÃO DE REGRAS FIREWALL
 - 7.2.6. SUPORTE A USUÁRIO PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS FIREWALL
 - 7.2.7. VERIFICAR STATUS DO SERVIÇO FIREWALL
- 8. SISTEMAS
 - 8.1. PORTAIS E APLICAÇÕES
 - 8.1.1. ATUALIZAÇÃO DE SITES E PORTAIS
 - 8.1.1.1. CORREÇÃO DE BUGS
 - 8.1.1.2. NOVA FUNÇÃO
 - 8.1.1.3. ALTERAÇÃO NO SITE
 - 8.1.2. SISCAP
 - 8.1.2.1. CORREÇÃO DE BUGS
 - 8.1.2.2. EMISSÃO DE RELATÓRIO
 - 8.1.2.3. ERRO NO DOWNLOAD DE DOCUMENTO
 - 8.1.2.4. NOVA FUNÇÃO
 - 8.1.2.5. PEDIDO PENDENTE

- 8.1.3. SITE CAP
 - 8.1.3.1. ALTERAÇÃO NO SITE
 - 8.1.3.2. ATUALIZAÇÃO DE DOCUMENTO
 - 8.1.3.3. ERROS CAPWEB
 - 8.1.3.4. INCLUSÃO DE DOCUMENTO
 - 8.1.3.5. EXCLUSÃO DE DOCUMENTO
- 8.2. SEI
 - 8.2.1. ACESSO AO SISTEMA
 - 8.2.2. ALTERAÇÃO DE PERMISSÃO DE ACESSO
 - 8.2.3. BLOQUEIO DE ACESSO
 - 8.2.4. CADASTRO DE ASSINATURA
 - 8.2.5. CRIAÇÃO DE UNIDADE
 - 8.2.6. NOVO TIPO DE DOCUMENTAÇÃO/PROCESSO
 - 8.2.7. ORIENTAÇÕES GERAIS
 - 8.2.8. MIGRAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DA UNIDADE
- 9. PROGRAMAS
 - 9.1. ADOBE DF PRO
 - 9.1.1. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO
 - 9.1.2. ORIENTAÇÃO DE ACESSO
 - 9.1.3. REMOÇÃO DO SISTEMA
 - 9.2. APOIO OPERACIONAL
 - 9.2.1. ACESSO AO SISTEMA
 - 9.3. ARCGIS
 - 9.3.1. ATUALIZAÇÃO DO ARCGIS
 - 9.3.2. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO
 - 9.3.3. ORIENTAÇÃO DE ACESSO
 - 9.3.4. REMOÇÃO DO SISTEMA
 - 9.4. AUTOCAD
 - 9.4.1. ATUALIZAÇÃO DO CAD
 - 9.4.2. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO
 - 9.4.3. ORIENTAÇÃO DE ACESSO
 - 9.4.4. PROBLEMA DE LICENCIAMENTO
 - 9.4.5. REMOÇÃO DO SISTEMA
 - 9.5. COREL DRAW
 - 9.5.1. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO
 - 9.5.2. ORIENTAÇÃO DE ACESSO
 - 9.5.3. REMOÇÃO DO SISTEMA
 - 9.6. ILLUSTRATOR
 - 9.6.1. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO
 - 9.6.2. ORIENTAÇÃO DE ACESSO
 - 9.6.3. REMOÇÃO DO SISTEMA
 - 9.7. INFRA WORKS
 - 9.7.1. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO
 - 9.7.2. ORIENTAÇÃO DE ACESSO
 - 9.7.3. REMOÇÃO DO SISTEMA
 - 9.8. PHOTOSHOP
 - 9.8.1. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO
 - 9.8.2. ORIENTAÇÃO DE ACESSO

- 9.8.3. REMOÇÃO DO SISTEMA
- 9.9. SKETCHUP
- 9.9.1. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO
- 9.9.2. ORIENTAÇÃO DE ACESSO
- 9.9.3. REMOÇÃO DO SISTEMA
- 9.10. SICOP
- 9.11. SIGGO
- 9.12. SIGRH
- 9.13. SISGEPAT

- 10. SUPORTE AO USUÁRIO
- 10.1. EQUIPAMENTO
- 10.1.1. ABERTURA DE CHAMADO PARA EQUIPAMENTO EM GARANTIA
- 10.1.2. COMPUTADOR NÃO LIGA
- 10.1.3. EQUIPAMENTO TRAVADO
- 10.1.4. MONITOR
- 10.1.4.1. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO SEGUNDO MONITOR
- 10.1.4.2. MONITOR NÃO LIGA
- 10.1.5. MOUSE NÃO FUNCIONA
- 10.1.6. TECLADO NÃO FUNCIONA
- 10.1.7. SOLICITAÇÃO DE EQUIPAMENTO
- 10.1.8. SUBSTITUIÇÃO DE COMPUTADOR

- 10.2. IMPRESSORA
- 10.2.1. CONFIGURAÇÃO E ANÁLISE DE FALHAS DE IMPRESSORA
- 10.2.2. FALHA NA IMPRESSÃO
- 10.2.3. IMPRESSORA NÃO LIGA
- 10.2.4. LIMPAR FILA DE IMPRESSÃO
- 10.2.5. RETIRAR PAPEL ATOLADO DE IMPRESSORA
- 10.3. PLOTTER
- 10.3.1. ABASTECIMENTO DE SUPRIMENTO
- 10.3.1.1. PAPEL
- 10.3.1.2. TINTAS
- 10.3.2. PLOTTER TRAVADA

- 10.4. INTERNET
- 10.4.1. VERIFICAR FALHA OU ERRO DE INTERNET

- 11. SUPORTE TÉCNICO
- 11.1. ACESSO
- 11.1.1. ALTERAÇÃO DE SENHA DE USUÁRIO DOMÍNIO
- 11.1.2. CONFIGURAÇÃO DE PERFIL DE USUÁRIO DE REDE
- 11.1.3. CRIAÇÃO DE ATALHO DE PASTA COMPARTILHADA
- 11.1.4. EXCLUIR USUÁRIO DE DOMÍNIO
- 11.1.5. INCLUIR USUÁRIO DE DOMÍNIO
- 11.1.6. ORIENTAÇÃO DE ACESSO AO PERFIL DE REDE
- 11.1.7. ORIENTAÇÃO PARA ACESSO AO E-MAIL CORPORATIVO
- 11.1.8. ORIENTAR USUÁRIO QUANTO AO COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS
- 11.2. BACKUP

- 11.2.1. ORIENTAÇÃO DE BACKUP DE DOCUMENTOS E OUTROS
- 11.2.2. ORIENTAÇÃO DE BACKUP DE E-MAIL CORPORATIVO
- 11.2.3. RECUPERAÇÃO DE ARQUIVOS
- 11.3. E-MAIL
- 11.3.1. CONFIGURAÇÃO DE CONTAS DE E-MAIL
- 11.3.2. CONFIGURA E ALTERAR E-MAIL
- 11.3.3. CRIAÇÃO DE E-MAIL
- 11.3.4. EXCLUIR E-MAIL
- 11.3.5. PROBLEMAS AO ACESSAR E-MAIL CORPORATIVO
- 11.4. EQUIPAMENTO
- 11.4.1. ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA
- 11.4.2. ADICIONAR COMPUTADOR AO DOMÍNIO
- 11.4.3. ANALISE LENTIDÃO DE HARDWARE
- 11.4.4. CONFIGURAÇÃO DE NOTEBOOK
- 11.4.5. CRIAÇÃO DE IMAGEM PADRÃO
- 11.4.6. GRIMPAR CABO DE REDE – PATCH CORD
- 11.4.7. FORMAÇÃO DE ESTAÇÃO DE TRABALHO
- 11.4.8. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DE HARDWARE
- 11.4.9. MANUTENÇÃO DE HARDWARE
- 11.4.10. MANUTENÇÃO DE IMPRESSORA
- 11.4.11. MONTAR KIT ESTAÇÃO DE TRABALHO
- 11.4.12. REALIZAÇÃO DE LAUDO TÉCNICO
- 11.4.13. REMANEJAR ESTAÇÃO DE TRABALHO (DESKTOP)
- 11.4.14. RESTAURAÇÃO DE IMAGEM PADRÃO
- 11.4.15. SUBSTITUIR CABO DE REDE – PATCH CORD
- 11.4.16. SUBSTITUIR CABO DE VÍDEO
- 11.5. IMPRESSORA
- 11.5.1. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DE IMPRESSORA
- 11.5.2. LIMPEZA FÍSICA DO HARDWARE IMPRESSORA
- 11.5.3. REMANEJAMENTO DA IMPRESSORA
- 11.5.4. TROCA DE KIT – TONNER DE IMPRESSORA
- 11.6. PLOTTER
- 11.6.1. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO
- 11.6.2. REMANEJAMENTO DA PLOTTER
- 11.6.3. DESLIGAMENTO
- 11.7. INTERNET
- 11.7.1. INSTALAÇÃO DE NAVEGADOR
- 11.7.2. INSTALAÇÃO DE EXTENSÕES
- 11.7.3. VERIFICAÇÃO DE CONEXÃO COM A INTERNET
- 11.8. REDES
- 11.8.1. HABILITAR PONTO DE REDE
- 11.8.2. REALIZAR CONFIGURAÇÃO DE REDE
- 11.8.3. VERIFICAR CONECTIVIDADE DE REDE
- 11.8.4. VERIFICAR CONECTIVIDADE DE REDE SEM FIO
- 11.9. SCANNER
- 11.9.1. CONFIGURAÇÃO DE SCANNER
- 11.9.2. INSTALAÇÃO DE SCANNER
- 11.9.3. MANUTENÇÃO
- 11.9.4. REMOÇÃO DE SCANNER

- 11.10. SOFTWARE
 - 11.10.1. ATUALIZAÇÃO DE ANTIVÍRUS
 - 11.10.2. ATUALIZAÇÃO DO WINDOWS
 - 11.10.3. CONFIGURAÇÃO DE E-MAIL CORPORATIVO EM DISPOSITIVO MOBILE
 - 11.10.4. CORREÇÃO DE FALHA DE SOFTWARE
 - 11.10.5. INSTALAÇÃO DE SOFTWARE
 - 11.10.6. INSTALAÇÃO DE TOKEN E CERTIFICADOS
 - 11.10.7. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DE ACESSO REMOTO
 - 11.10.8. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DE FLASH PLAYER
 - 11.10.9. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DE LEITOR PDF
 - 11.10.10. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DE MODULO DE SEGURANÇA
 - 11.10.11. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DO GOOGLE CHROME
 - 11.10.12. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DO JAVA
 - 11.10.13. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DO MOZILLA FIREFOX
 - 11.10.14. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DO PACOTE OFFICE
 - 11.10.15. REMOÇÃO DE SOFTWARE
- 11.11. TECLADO
 - 11.11.1. CONFIGURAR IDIOMA
 - 11.11.2. INSTALAR TECLADO
- 11.12. TELETRABALHO
 - 11.12.1. ACESSO TELETRABALHO
 - 11.12.2. ERRO DE ACESSO TELETRABALHO
 - 11.12.3. EXCEÇÃO DESLIGAMENTO TELETRABALHO
 - 11.12.4. ORIENTAÇÃO DE ACESSO AO TELETRABALHO
- 12. SUSTENTAÇÃO DE REDE
 - 12.1. ACESSO
 - 12.1.1. CONFIGURAR CONTAS DE ACESSO
 - 12.1.2. CRIAÇÃO DE USUÁRIO DE ACESSO
 - 12.1.3. CRIAÇÃO DE USUÁRIO E GRUPOS
 - 12.1.4. CRIAÇÃO DOS GRUPOS DE ATIVOS
 - 12.2. DHCP-WINS
 - 12.2.1. ANALISAR E CORRIGIR INCIDENTES DE DESEMPENHO DHCP
 - 12.2.2. CORRIGIR ERRO E FALHA DHCP
 - 12.2.3. VERIFICAR E ANALISAR CARGA E CAPACIDADE DHCP
 - 12.3. DNS
 - 12.3.1. ALTERAR REGISTROS DNS
 - 12.3.2. CORRIGIR PROBLEMA DNS
 - 12.3.3. CRIAÇÃO REGISTROS DNS
 - 12.3.4. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE DNS
 - 12.3.5. VERIFICAÇÃO DE STATUS DO SERVIÇO DNS BIND
 - 12.4. VIRTUAL PRIVATE NETWORK
 - 12.4.1. ADICIONAR ACESSO VPN
 - 12.4.2. ALTERAR ACESSO VPN
 - 12.4.3. BLOQUEIO DE ACESSO VPN
 - 12.4.4. CONFIGURAÇÃO DE ACESSO VPN
 - 12.4.5. CONFIGURAR USUÁRIO VPN
 - 12.4.6. EXCLUIR ACESSO VPN
 - 12.4.7. VERIFICAR STATUS DO SERVIÇO VPN

- 13. SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES
 - 13.1. BACKUP
 - 13.1.1. DEFINIR POLITICA DE BACKUP
 - 13.1.2. DOCUMENTAR ROTINA
 - 13.1.3. EXECUTAR BACKUP
 - 13.1.4. EXECUTAR RESTORE
 - 13.1.5. ROTINAS DE SEGURANÇA DE DADOS
 - 13.2. BANCO DE DADOS
 - 13.2.1. CONFIGURAÇÃO DO BANCO DE DADOS
 - 13.2.2. INSTALAÇÃO DE BANCO DE DADOS
 - 13.2.3. SUPORTE A SISTEMA OPERACIONAIS E BANCOS DE DADOS
 - 13.3. DNS
 - 13.3.1. VERIFICAR INCIDENTES DNS
 - 13.4. DOMÍNIO
 - 13.4.1. CONFIGURAÇÃO DE SERVIDOR
 - 13.4.2. CONFIGURAÇÃO LDAP
 - 13.4.3. CORRIGIR PROBLEMA DE DOMÍNIO
 - 13.4.4. INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DE SERVIDOR DE DOMÍNIO
 - 13.4.5. REMOÇÃO DE SERVIDOR DE DOMÍNIO
 - 13.5. E-MAIL
 - 13.5.1. CONFIGURAÇÃO LISTA CORREIO ELETRÔNICO
 - 13.5.2. CONFIGURAR FERRAMENTA DE CORREIO ELETRÔNICO
 - 13.5.3. CRIAÇÃO DE LISTA DE CORREIO ELETRÔNICO
 - 13.5.4. EDITAR LISTA CORREIO ELETRÔNICO
 - 13.5.5. EXCLUIR LISTA CORREIO ELETRÔNICO
 - 13.5.6. INCLUIR USUÁRIO EM LISTA CORREIO ELETRÔNICO
 - 13.5.7. RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS SERVIDOR DE E-MAILS
 - 13.6. INVENTARIO
 - 13.6.1. DOCUMENTAR INVENTÁRIO
 - 13.6.2. EMITIR RELATÓRIO
 - 13.6.3. VALIDAÇÃO DE INVENTÁRIO
 - 13.7. MONITORAMENTO
 - 13.7.1. CADASTRAMENTO DE ATIVO
 - 13.7.2. CONFIGURAÇÃO DO ZABBIX SERVER
 - 13.7.3. CRIAÇÃO DE MAPA DE MONITORAMENTO DO SERVIÇO
 - 13.7.4. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO AGENTE ZABBIX
 - 13.7.5. INSTALAÇÃO DO ZABBIX SERVER
 - 13.7.6. MONITORAMENTO ATIVOS DE CPU
 - 13.7.7. MONITORAMENTO ATIVOS DE REDE
 - 13.7.8. MONITORAMENTO ATIVOS DE SERVIDORES
 - 13.7.9. MONITORAMENTO DA SLA
 - 13.8. SERVIDOR
 - 13.8.1. AJUSTES DE PERFORMANCE LINUX SERVER
 - 13.8.2. AJUSTES DE PERFORMANCE WINDOWS SERVER
 - 13.8.3. ANALISE DE INCIDENTES SERVIDOR
 - 13.8.4. ANALISE DE LOGS SERVIDOR
 - 13.8.5. ATUALIZAR LINUX SERVER
 - 13.8.6. ATUALIZAR WINDOWS SERVER

- 13.8.7. CONFIGURAR LINUX SERVER
 - 13.8.8. CONFIGURAR WINDOWS SERVER
 - 13.8.9. INSTALAÇÃO DE SERVIDOR LINUX
 - 13.8.10. INSTALAÇÃO DE WINDOWS SERVER
 - 13.8.11. SUPORTE AO VMWARE LENTIDÃO
 - 13.8.12. SUPORTE SERVIDOR DE APLICAÇÃO APACHE INDISPONÍVEL
 - 13.8.13. SUPORTE SERVIDOR DE APLICAÇÃO IIS INDISPONÍVEL
 - 13.9. SERVIDOR DE ARQUIVO
 - 13.9.1. ALTERAR CORRIGIR PERMISSÃO – SERVIDOR DE ARQUIVOS
 - 13.9.2. BLOQUEIO DE ACESSO
 - 13.9.3. COMPARTILHAR PASTA DE ARQUIVOS
 - 13.9.4. CONFIGURAÇÃO DE GRUPOS DE ACESSO DE PASTAS
 - 13.9.5. LIBERAÇÃO DE ACESSO
 - 13.10. SERVIDOR DE IMPRESSÃO
 - 13.10.1. EXCLUIR IMPRESSORA
 - 13.10.2. INSTALAR IMPRESSORA
 - 13.10.3. INSTALAR/CONFIGURAR SERVIDOR DE IMPRESSÃO
 - 13.10.4. VERIFICAR CONECTIVIDADE DO SERVIDOR DE IMPRESSÃO
 - 13.11. VIRTUALIZAÇÃO
 - 13.11.1. AJUSTE DE PERFORMANCE
 - 13.11.2. CONFIGURAÇÃO DE HARDWARE
 - 13.11.3. CONFIGURAR VCENTER
 - 13.11.4. CRIAR/CONFIGURAR MÁQUINA VIRTUAL
 - 13.11.5. INSTALAÇÃO DE VMWARE TOOLS
 - 13.11.6. RESTAURAR BACKUP DA VM
-