



DEZEMBRO DE 2017

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
PDTIC 2018-2020

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL



# CREA-RS

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia  
do Rio Grande do Sul**

**Presidente:**

Melvis Barrios Junior

**Equipe de elaboração do PDTI:**

Angela Rimolo

Maitê Friedrich Dupont

Marcello Lehmann Centena

Mariane Wagner Albino

Reinaldo André Peruzzo

## Histórico de Versões

Data	Versão	Descrição	Responsável
11/12/2017	0.1	Versão preliminar do Plano Diretor de Tecnologia da Informação do CREA-RS (PDTI 2018-2020), elaborada e enviada para revisão	Equipe de Elaboração do PDTIC
12/12/2017	0.1	Versão preliminar finalizada do PETIC	Equipe de Elaboração do PDTIC

## **Lista de Tabelas**

Tabela 1 Planejamento orçamentário para o ano 2018.....	5
---	---

## Lista de Figuras

Figura 1 Organograma da Gerência de T.I.....	3
Figura 2 Mapa estratégico de TI desenvolvido no PETIC 2018-2020 .....	3
Figura 3 Quantitativos por cargo na GTIN e distribuição pelas áreas especializadas .....	5

# Siglas

<b>Sigla</b>	<b>Significado</b>
CREA-RS	Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
GTIN	Gerência de Tecnologia da Informação
NFPR	Núcleo de Fluxos Processuais
NITE	Núcleo de Infraestrutura Tecnológica
NSIS	Núcleo de Sistemas
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PETIC	Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação
PSI	Política de Segurança da Informação
SINT	Supervisão de Inovação Tecnológica
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

# Sumário

APRESENTAÇÃO.....	1
1. INTRODUÇÃO .....	2
2. METODOLOGIA.....	2
3. ORGANIZAÇÃO DA TI.....	2
4. RESULTADOS DO PDTI ANTERIOR .....	3
5. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TIC .....	3
6. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.....	4
6.1 Plano de Levantamento das Necessidades.....	4
6.2 Critérios de Priorização .....	4
7. CAPACIDADE DE EXECUÇÃO DA TIC.....	4
8. PLANO DE METAS E AÇÕES.....	4
9. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS .....	4
10. PLANO ORÇAMENTÁRIO DO PDTI.....	5
11. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS.....	5
12. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI.....	6
13. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO .....	6
14. CONCLUSÃO .....	6
Anexo I – Plano de Treinamentos .....	7
Anexo II – Planos de Ação .....	8
SINT – Método de Desenvolvimento .....	9
SINT – Versionamento.....	10
SINT – Ambiente de Desenvolvimento .....	11
SINT – Módulo de Auditoria para o sistema Atena.....	12
SINT – Desenvolvimento de aplicativo institucional .....	14
SINT – Novo SGS.....	16
NSIS – Chamados de mais qualidade .....	18
NSIS – Monitoramento e uso do SGS pela equipe interna .....	19
NSIS – Definir os centralizadores de cada módulo dos sistemas.....	20
NSIS – Priorizar chamados junto aos usuários .....	21
NSIS – Documentar regras de negócio.....	22
NSIS – Documentar procedimentos críticos.....	23
NSIS – Higienizar procedimentos .....	24
NSIS – Otimizar rotinas.....	25
GTIN – Ilha de Atendimento N1 .....	26
NITE – Adequação da rede lógica das inspetorias .....	28
NITE – Autenticação da Wi-Fi da sede .....	31
NITE – Rede lógica da sede .....	33

## PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

NITE – Adequação do datacenter.....	34
NITE – Documentar infraestrutura.....	36
NITE – Redução de serviços indiretos .....	38
GTIN – Imagem da TI .....	39

## APRESENTAÇÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação tem como objetivo atender às necessidades de tecnologia da informação e comunicação, mantendo as ações alinhadas aos objetivos estratégicos, visando agregar valor ao negócio. Ele auxiliará a priorização e otimização da aplicação dos recursos, e por isso é composto por princípios e diretrizes, pelo referencial estratégico de TIC, pelos resultados do PDTI-2016, pelo inventário de necessidades, pelos planos de pessoal, de infraestrutura, de orçamento, de sistemas e de serviços, elencando ações e metas para atender às demandas detectadas.

O PDTI abrange as necessidades de TIC de todas as áreas do CREA-RS pelo seu período de vigência, que será de 2018 a 2020, com revisões semestrais de forma a manter a TIC sempre alinhada com as necessidades das demais áreas.

## 1. INTRODUÇÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC - é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender às necessidades tecnológicas de informação e comunicação para um determinado período, possibilitando alinhar os recursos aplicados em TIC, eliminar o desperdício, garantir o controle, aplicar recursos no que é mais relevante e, por fim, melhorar o gasto público e o serviço prestado ao cidadão pelo CREA-RS

É uma importante ferramenta de apoio à tomada de decisão, que habilita o órgão a agir de forma proativa, contra as ameaças e a favor das oportunidades. O documento é elaborado pela Gerência de Tecnologia da Informação e aprovado pela presidência do Conselho, antes de ser publicado na intranet e em link próprio do site do CREA-RS.

## 2. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a elaboração deste documento baseia-se no Guia de PDTIC do SISP, levando em considerações as adaptações necessárias devido à existência de um Planejamento Estratégico de TIC (PETIC) para o mesmo período do PDTI.

As iniciativas e necessidades do PETI foram desdobradas em ações, sendo organizadas em planos de ação de acordo com cada Iniciativa Estratégica. Assim foram criados os planos de ação para atendimento aos Objetivos Estratégicos que por vezes acabam contemplando mais de uma iniciativa estratégica.

A equipe de elaboração do PDTIC 2018-2020 foi composta da gerência de TI e suas chefias imediatas, com base nas solicitações apresentadas à Gerência de Tecnologia da Informação.

## 3. ORGANIZAÇÃO DA TI

A Gerência de Tecnologia da Informação – GTIN é a área administrativa responsável por todas as atividades relacionadas à TIC no conselho. É composta pela Gerência de Tecnologia da Informação e pelas unidades operacionais subordinadas (modelo hierárquico), sendo elas: Núcleo de Infraestrutura Tecnológica – NITE, Núcleo de Sistemas – NSIS, Núcleo de Fluxos Processuais – NFPR e Supervisão de Inovação – SINT, conforme demonstrado abaixo.

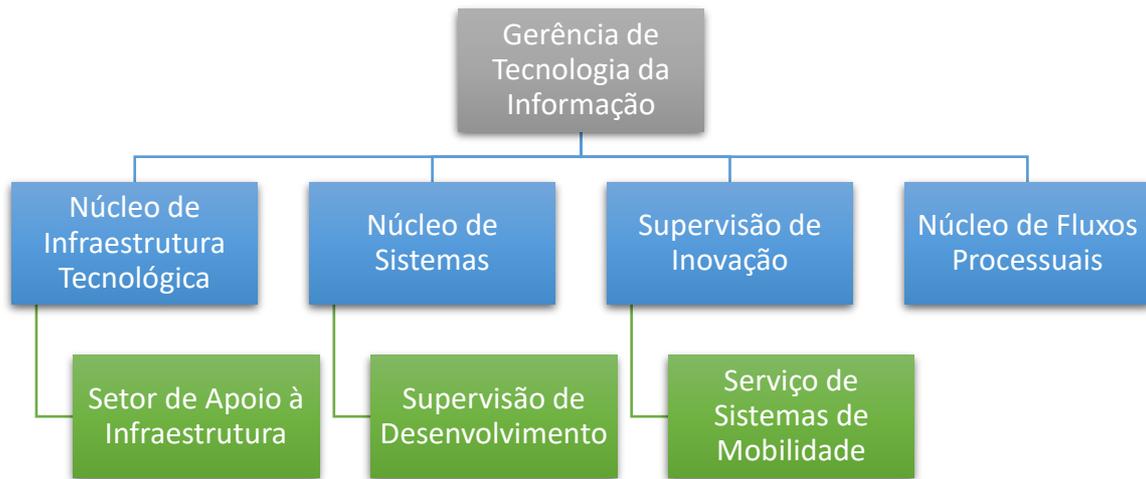


Figura 1 Organograma da Gerência de T.I

#### 4. RESULTADOS DO PDTI ANTERIOR

O PDTI 2016-2017 foi composto por cinquenta ações. Dentre essas, houve 30% de ações concluídas, 32% de ações que ficaram em andamento, 34% de ações que não foram atingidas e foram replanejadas e 4% canceladas. Os resultados do PDTIC de 2016-2017 podem ser verificados na versão final (1.8).

#### 5. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TIC

O Referencial Estratégico de TIC, composto por Análise de SWOT, Missão, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos, foi definido PETIC 2018-2020 e foi a base para definição das ações de TIC. Segue, abaixo, o Mapa Estratégico de TIC do PETI 2018-2020.

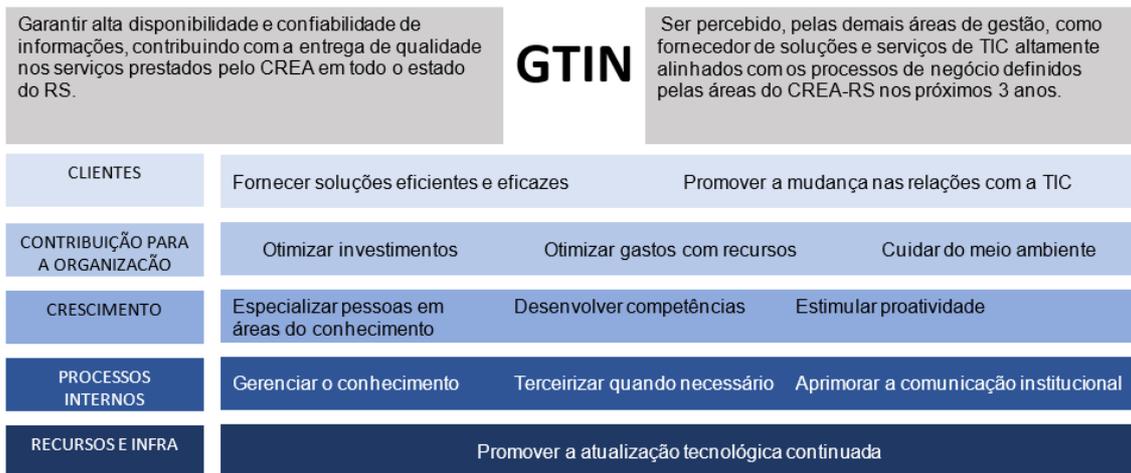


Figura 2 Mapa estratégico de TI desenvolvido no PETIC 2018-2020

## 6. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

### 6.1 Plano de Levantamento das Necessidades

As necessidades elencadas foram levantadas pela equipe de elaboração do PETIC 2018-2020 durante o seu desenvolvimento, através da análise das solicitações realizadas para a Gerência de Tecnologia da Informação e da vivência diária dos integrantes da equipe. Os tópicos levantados foram formalizados como iniciativas estratégicas ainda no PETIC.

### 6.2 Critérios de Priorização

A priorização das necessidades se dá através da matriz GUT (Gravidade, Urgência, Tendência), considerando o alinhamento aos objetivos estratégicos e a agregação de valor ao negócio.

## 7. CAPACIDADE DE EXECUÇÃO DA TIC

Atualmente não há métrica instituída para subsidiar a estimativa de execução da Gerência de TI, e, portanto, esta não será definida neste momento. Futuramente, após algumas das ações propostas neste documento, será possível reanalisar e estimar a capacidade de execução, inclusive com metas.

## 8. PLANO DE METAS E AÇÕES

As metas a serem atingidas com este plano são aquelas instituídas no PETIC 2018-2020. Para tanto serão elaborados planos de ação com focos específicos, que poderão abranger e contemplar uma ou mais metas previstas no PETIC.

Os Planos de ação serão desenvolvidos utilizando o método 5w2h, e serão anexados a este documento.

## 9. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

O Plano de Treinamentos será atualizado anualmente com a previsão das necessidades de capacitação para o próximo ano. Os planos de capacitação serão anexados a este documento.

Ainda, considerando a composição do quadro permanente de funcionários (demonstrada no PETIC 2018-2020 e replicada abaixo); as considerações do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, sobre o quantitativo recomendado para o tamanho do quadro de funcionários de TIC de um órgão do porte do CREA-RS (29); e as mesmas considerações sobre o tamanho recomendado do quadro fixo de funcionários de TIC (19), é altamente provável a necessidade de contratação e mão de obra especializada externa para que seja possível o atendimento a todas as metas propostas.

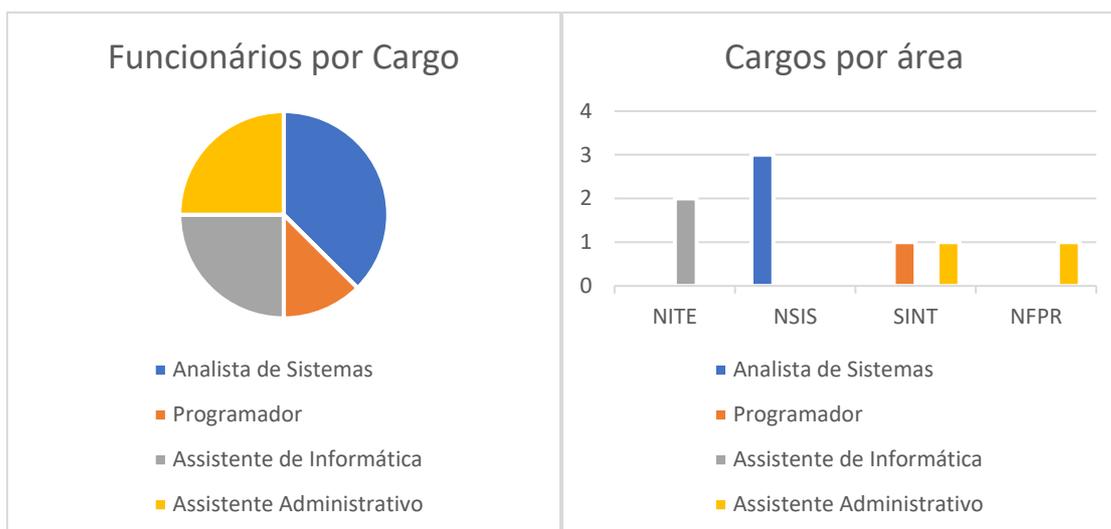


Figura 3 Quantitativos por cargo na GTIN e distribuição pelas áreas especializadas

## 10. PLANO ORÇAMENTÁRIO DO PDTI

O CREA-RS não designa orçamentos próprios para os departamentos ou áreas, trabalhando com o conceito de rubrica por tipo de despesa. Desta forma, a Gerência de Tecnologia da Informação é anualmente questionada sobre a previsão orçamentária nas rubricas relacionadas às atividades de TIC, a serem despendidas para toda a operação do Conselho, bem como o orçamento previsto para treinamentos e capacitações para a equipe de TI.

A disponibilidade orçamentária do ano de 2018 foi estimada em agosto de 2017, como segue:

Despesa	Público Alvo	Fixado
<b>6.2.2.1.1.01.04.09 - SERVICOS TERCEIROS - PESSOAS JURÍDICAS</b>		
6.2.2.1.1.01.04.09.047 - Inscrições (Cursos/Seminários)	Gerência de TI	R\$ 25.000,00
<b>6.2.2.1.1.02.01.03 - EQUIP. E MATERIAIS PERMANENTES</b>		
6.2.2.1.1.02.01.03.006 - Equipamentos de Processamento de Dados	Crea-RS	R\$ 1.000.00,00
6.2.2.1.1.02.01.03.007 - Sistemas de Processamento de Dados	Crea-RS	R\$ 300.000,00

Tabela 1 Planejamento orçamentário para o ano 2018

## 11. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

O Plano de Gestão de Riscos detalha os riscos identificados, sua probabilidade de ocorrência, seus possíveis impactos, ação de contingência ou mitigação, gatilhos, respostas, e os responsáveis pelo monitoramento e pelas ações de correção. Esse plano constará nos anexos deste PDTIC, assim que se der a sua conclusão.

## 12. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI

O PDTIC será revisado semestralmente até o término do período da sua vigência, sendo o fechamento do plano em dezembro de 2020. Em cada revisão, serão revistas e atualizadas as diretrizes e metas conforme seus avanços no cumprimento dos objetivos estratégicos ao qual se referem. Também será avaliado se as ações e metas estão adequadas aos objetivos estratégicos da TIC ou se precisam ser reajustadas.

## 13. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Este PDTIC se realizará através das ações que foram derivadas das iniciativas estratégicas constantes do PETIC 2018-2020. Alguns aspectos são, no entanto, imprescindíveis para o alcance dos objetivos estratégicos, o atingimento das metas e a concretização da Visão de futuro proposta para o triênio. São descritos abaixo os fatores críticos:

- Patrocínio da alta administração em todas as etapas e ações, especialmente as que envolvem interação com as demais áreas de negócio;
- A criação de uma estrutura adequada de Governança (criação de um Comitê de Tecnologia da Informação);
- Participação e envolvimento das áreas de negócio nas decisões de TIC;
- Comprometimento da GTIN com a execução deste plano;
- Monitoramento e avaliação constante das metas dos indicadores dos objetivos estratégicos e apresentação à alta administração.

## 14. CONCLUSÃO

O CREA-RS, através da Gerência de Tecnologia da Informação tem envidado esforços para aumentar e promover a governança e a maturidade de TIC, incluindo a área de TI nas estratégias organizacionais. Este plano tem, portanto, o objetivo de auxiliar o Conselho no atingimento dos seus próprios objetivos estratégicos institucionais, promovendo o avanço tecnológico nas atividades diárias e gerando maior valor agregado nos serviços prestados à sociedade.

Com este Plano, o CREA-RS espera que as demais áreas possam perceber a Gerência de Tecnologia da Informação como prestadora de serviços, como parceira estratégica e como parte fundamental na implantação de qualquer tipo de inovação futura nos procedimentos executados pelos funcionários.

Ainda, o PDTIC dá transparência ao processo de organização e planejamento para a área de TI, explicitando projetos, metas e gastos.

## Anexo I – Plano de Treinamentos

<b>Assunto</b>	<b>Alinhamento estratégico</b>	<b>Quem</b>
<b>Ferramentas de Monitoramento Zabbix</b>	OE04, OE07, OE08	NITE
<b>Administração de Windows 10</b>	OE17, OE19	NITE
<b>Administração do virtualizador VMWare</b>	OE05, OE07, OE12	NITE
<b>Administração do webserver Apache Tomcat</b>	OE04, OE05, OE12, OE13	NITE
<b>Gestão de Contratos</b>	OE16	Todas as áreas
<b>Licitações de T.I.</b>	OE16	Todas as áreas
<b>ITIL</b>	OE01, OE03, OE09	NITE, SINT, NSIS
<b>PDCA (Qualidade)</b>	OE06, OE09	Todas as áreas
<b>Administração do Squid</b>	OE07, OE11	NITE
<b>Gestão de Processos</b>	OE03, OE04, OE06, OE17, OE19	NFPR, NSIS, SINT
<b>Genexus 15</b>	OE01, OE04, OE10	SINT, NSIS
<b>Layout responsivo e bootstrap</b>	OE05, OE11	SINT, NSIS
<b>Criação de aplicativos com Genexus Smart Devices</b>	OE02, OE15	SINT, NSIS

## Anexo II – Planos de Ação

São demonstrados nas páginas a seguir os planos de ação traçados, com seus respectivos alinhamentos estratégicos, principalmente para o ano 2018. Os planos de ação para os demais anos serão incluídos em revisões posteriores, conforme o andamento das atividades.

SINT – Método de Desenvolvimento

Iniciativas Estratégicas: IE 03, IE 04, IE 05, IE 27, IE 29, IE 31, IE 34							
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Versão 1.0	Emerson	28/02/2018	Sala GTIN	É necessário estabelecer o ponto de partida da versão 1.0 para documentação de projetos grandes, de forma que possa ser adequado para outras necessidades	R\$ 0	Estudar os documentos já desenvolvidos e aplicar na prática a metodologia inicialmente proposta para realizar ajustes e melhorar sua produtividade.	
Versão 2.0	Emerson	30/04/2018	Sala GTIN	A GTIN não opera apenas com desenvolvimentos grandes, então é necessário reavaliar a metodologia para reduzi-la e aplicar à operação diária	R\$ 0	Com base na versão 1.0 sendo aplicada para projetos médios e grandes e nas necessidades de alteração que surgirem durante o período de documentação, estabelecer a versão 2.0.	
Versão 3.0	Emerson	30/06/2018	Sala GTIN	Durante a confecção do planejamento estratégico de TIC foram detectadas diversas necessidades de incorporação de passos ao futuro método de desenvolvimento.	R\$ 0	A partir da documentação gerada para projetos e operação, incorporar as medidas solicitadas pelas áreas, atendendo às necessidades específicas.	

SINT – Versionamento

Iniciativas Estratégicas:		IE08, IE09					
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Agendamento de visita	Marcello	29/12/2017	Sala GTIN	O gerente da TI do SESC possui uma agenda ocupada, e reuniões ou visitas devem ser agendadas	R\$ 0	Via e-mail, telefone ou Whatsapp	
Visita ao SESC	Marcello	28/02/2018	SESC	Verificar com a equipe de TI do SESC, que usa Genexus, como é a utilização do Genexus Server, para auxiliar o CREA-RS na utilização integral da sua licença.	Vale-taxi	Deslocando-se até o SESC, e interagindo presencialmente com a equipe de TI.	

## SINT – Ambiente de Desenvolvimento

Iniciativas Estratégicas: IE08, IE09, IE10, IE32							
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Criação de base de dados para desenvolvimento	Maitê	15/12/2017	Sala GTIN	Possibilitar que, aos poucos, os integrantes da SINT possam começar a executar procedimentos que reorganizem a base de dados a partir do Genexus	R\$ 0	Através do cliente do SQLServer 2014, usando a instância padrão do banco de dados e o usuário administrador	
Incluir os desenvolvedores no acesso ao banco de dados de desenvolvimento usando logins AD	Maitê	15/12/2017	Sala GTIN	Possibilitar a rastreabilidade dos procedimentos executados, de forma a permitir a identificação do responsável por cada reorganização	R\$ 0	Através do cliente do SQLServer 2014, usando a instância padrão do banco de dados e o usuário administrador	
Treinamento dos funcionários da SINT para uso da base DSV	Marcello	01/06/2018	Sala GTIN, Sala reuniões	Atualmente os funcionários não sabem como funciona nem entendem os impactos que as alterações têm na base de dados	R\$ 0	Treinamentos individuais e presenciais em horário de expediente no local de trabalho. Eventualmente, treinamento coletivo	
Liberação da equipe para uso da base DSV	Marcello	30/06/2018	Sala GTIN	Todos os integrantes da equipe devem poder reorganizar a base de dados para testar o que estão desenvolvendo	R\$ 0	Autorização verbal ou por e-mail para cada funcionário que for autorizado a executar os procedimentos	

SINT – Módulo de Auditoria para o sistema Atena

Iniciativas Estratégicas: IE 05, IE 10, IE 24,							
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Finalizar estudo da ferramenta	Marcello	07/01/2018	Sala GTIN	Atualmente não possui conhecimento para captar pelo módulo de auditoria qual usuário está atuando via cliente do banco	R\$ 0	Pesquisas na internet, experimentos em aplicação local, suporte da ferramenta adquirida	
Produção	Marcello	28/02/2018	Sala GTIN	Colocar a licença do módulo a funcionar o quanto antes, pois alguns módulos já estão em produção sem este recurso.	R\$ 0	Instalar a licença em homologação, para verificar o seu funcionamento adequado. Estando ok, aplicar os mesmos procedimentos no ambiente de produção.	
Testes de integração com Atena	Marcello	30/04/2018	Sala GTIN	Para que seja possível disponibilizar para os usuários do sistema Atena acesso a informações específicas de auditoria dos cadastros ao invés de acesso a todo o módulo.	R\$ 0	Desenvolver telas e programas Genexus em ambiente local para entender e verificar as possibilidades de integração e os limites da ferramenta.	
Produção da integração	Marcello	30/05/2018	Sala GTIN	Disponibilizar aos usuários acesso a diversos logs de informação histórica, para comprovar erros	R\$ 0	Disponibilizar a visualização dos logs em ambiente de homologação, e verificando seu comportamento adequado, realizar os	

				operacionais e possibilitar a recuperação de informações		mesmos procedimentos no ambiente de produção.	
--	--	--	--	--	--	---	--

SINT – Desenvolvimento de aplicativo institucional

Iniciativas Estratégicas: IE 15, IE 25, IE 28, IE 31							
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Corrigir erro de utilização	Marcello	31/12/2017	Sala TI	O Tiago não está conseguindo utilizar adequadamente o módulo SD pois acontece um erro quando tenta compilar a aplicação	R\$ 0	Pesquisas na internet, consulta a fornecedor BXT, suporte Genexus	
Layout Genexus	Marcello, Tiago	28/02/2018	Sala TI	O aplicativo deve ter layout moderno e intuitivo, que deverá ser aprovado pela presidência	R\$ 0	Elaborar os protótipos de layout e transferir para o modelo Genexus, realizando os ajustes necessários para adaptação às limitações da ferramenta	
Executar em dispositivo	Tiago	30/03/2018	Sala TI	Como nenhum funcionário tem conhecimento aprofundado na ferramenta SD, o primeiro passo é conseguir executar uma aplicação simples (uma tela) em um dispositivo SD	R\$ 0	Compilar a aplicação e transferir para um dispositivo SD. Verificar a execução do mesmo, e aumentar gradativamente a complexidade (incluir botão para outra página, testar conexão com banco etc)	
Versão 1.0	Tiago, Marcello	30/05/2018	Sala TI	O projeto do app institucional foi dividido em fases, sendo a primeira composta por informações	R\$ 0	Baseando-se na lista de funcionalidades elencadas para a versão 1, implementar uma por vez até a conclusão	

				básicas apenas de consulta, mas é o primeiro passo para adquirir conhecimento da ferramenta.		da fase, liberando de uma em uma para homologação	
--	--	--	--	--	--	---	--

SINT – Novo SGS

Iniciativas Estratégicas: IE 02, IE 03, IE 05, IE 06, IE07, IE 08, IE 09, IE 10, IE 20							
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Homologação	Maitê, Angela, Reinaldo, Mariane	31/12/2017	Sala TI	A SINT desenvolveu o novo SGS, porém as demais áreas da TI precisam homologar o sistema para as suas próprias necessidades	R\$ 0	Todos devem acessar o sistema Atena, base de homologação e verificar os chamados que foram migrados do Apolo. Quem não possuir chamados migrados, deverá solicitar aos colegas que criem chamados para testarem as funcionalidades	
Configurar SGS novo	Angela, Marcello, Maitê, Reinaldo, Mariane	30/01/2018	Sala TI	O Novo SGS possui diversas configurações de tipos e classificações que precisam ser ajustadas antes que seja possível extrair todo o seu potencial	R\$ 0	Em reunião, entender os conceitos do SGS novo, para então definir os tipos de solicitação e atividades que serão utilizados pela área.	
Comunicação	Maitê, Emerson	31/01/2018	Sala TI	A mudança do SGS deve ser amplamente divulgada para todos os funcionários para que não tenha impactos negativos nas atividades diárias. Os funcionários também devem ser orientados sobre as novas	R\$ 0	Deverão ser elaborados comunicados a serem divulgados no Em Di@ que contemplem as novidades do sistema, o novo fluxo de atendimento e demais informações necessárias para	

				funcionalidades do sistema e sobre o fluxo de interação com os funcionários da TI		entendimento e preparação para a nova ferramenta	
Manual do Solicitante	Roberto	22/12/2017	Sala TI	Especialmente no início da utilização do SGS novo, os usuários devem ter um ponto de apoio onde tirem dúvidas	R\$ 0	Com base nos novos fluxos de atendimento das demandas, elaborar o manual no padrão que é usado no sistema Atena	
Manual do Responsável	Roberto	31/12/2017	Sala TI	Especialmente no início da utilização do SGS novo, funcionários da TI devem ter um ponto de apoio onde tirem dúvidas	R\$ 0	Com base nos novos fluxos de atendimento das demandas, elaborar o manual no padrão que é usado no sistema Atena	
Login automático	Marcello, Angela	22/12/12	Sala TI	Por enquanto, o sistema Atena ainda não é amplamente utilizado, por isso o login do Apolo deve ser aceito no sistema Atena, de forma que os funcionários não precisem logar em ambos.	R\$ 0	Através da passagem de parâmetros na chamada do link do Atena pelo Apolo, o Atena deve receber a matrícula do funcionário e carregar as configurações de sessão adequadas, como se houvesse havido login no Atena.	

NSIS – Chamados de mais qualidade

Iniciativas Estratégicas: IE02, IE03, IE15, IE29							
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Triagem dos SGS	Angela	30/01/2018	Sala TI	Antes de qualquer ação, é necessário verificar a presença de todas as informações necessárias para o claro entendimento da solicitação	R\$ 0	Verificar periodicamente a seção de Atividades sem Responsável, no SGS, de forma a devolver para o solicitante aqueles que não contém as informações necessárias.	
Plano de Comunicação	Angela, Maitê	30/01/2018	Sala TI	O Plano de Comunicação vai auxiliar a GTIN a manter as partes interessadas informadas sobre as novidades, mudanças e dificuldades da GTIN	R\$ 0	Em reunião, estabelecer as diretrizes para a comunicação da GTIN com as demais áreas e a presidência, definindo os meios e situações.	

NSIS – Monitoramento e uso do SGS pela equipe interna

Iniciativas Estratégicas: IE 03, IE 06, IE 07, IE 08, IE 09, IE 14, IE 20							
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Indicador de horas trabalhadas	Angela	30/01/2018	Sala TI	O indicador de horas trabalhadas permite verificar os chamados que demandam mais tempo da equipe, bem como verificar que todos estão utilizando adequadamente a ferramenta.	R\$ 0	Definir critérios de comparação e consolidação do indicador, considerando afastamentos por licença, férias e compensações.	

NSIS – Definir os centralizadores de cada módulo dos sistemas

Iniciativas Estratégicas: IE09, IE29							
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Definir módulos	Angela, Marcello	30/01/2018	Sala TI	Deve ser definida uma lista mais ou menos genérica de módulos que sirva para ambos os sistemas Apolo e Atena, de forma que os mesmos funcionários serão responsáveis antes e depois da migração para o sistema Atena	R\$ 0	Elencando funcionalidades dos sistemas e agrupando-as por áreas de negócio.	
Sugerir responsáveis	Angela, Marcello	30/01/2018	Sala TI	Como estamos demandando uma atividade de outro setor (o apontamento de um funcionário), é recomendado levar sugestões pré prontas para agilizar e facilitar o entendimento da proposta	R\$ 0	Utilizando conhecimento institucional para sugerir funcionários com alto grau de conhecimento sobre as funcionalidades	
Aprovar lista	Maitê	28/02/2018	Reunião de Gerência	Para dar publicidade e garantir o conhecimento e registro da aprovação dos apontamentos	R\$ 0	Pautar o assunto para a reunião das gerências e no momento, expor a lista e os apontamentos, além do que é esperado do funcionário que é responsável pelo módulo.	

## NSIS – Priorizar chamados junto aos usuários

Iniciativas Estratégicas:		IE09, IE29					
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Apoio	Maitê	28/02/2018	Sala do presidente	Para aplicar as medidas de priorização necessárias, precisamos de apoio incondicional da diretoria	R\$ 0	Agendar reunião com o presidente e em encontro privado explicar a necessidade de dar autonomia e poder para a TI priorizar chamados	
Priorizar	Angela	30/04/2018	Sala da área	Analisar chamados abertos de cada área e priorizá-los por ordem de importância para área, de forma a obter a necessidade ordenada de cada uma e atender prioritariamente as mais importantes	R\$ 0	Agendar encontros com os centralizadores de cada módulo de negócio para conversar sobre os chamados abertos	

NSIS – Documentar regras de negócio

Iniciativas Estratégicas:		IE 08, IE 09, IE 15, IE 29					
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Modelo de documentação	Angela	30/05	Sala TI	Tendo um modelo de documentação a ser seguido, garantimos a homogeneidade do acervo documental e facilitamos o entendimento dos usuários donos da informação	R\$ 0	Estudar padrões já existentes de documentação e fazer estudos de caso para programas que foram documentados (ART, Crédito Rural...)	
Incluir passo no método de documentação	Angela, Emerson	30/06	Sala TI	Ao incluir um passo específico no método de documentação para registro de regras de negócio, temos como validar no formato checklist se todas as necessidades foram abordadas durante o atendimento à demanda.	R\$ 0	Verificar o a versão 3.0	

## NSIS – Documentar procedimentos críticos

Iniciativas Estratégicas:		IE 08, IE 09, IE 16					
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Lista de procedimentos	Angela, Reinaldo, Mariane, Marcello	30/04/2018	Sala TI	Para identificar e priorizar as ações em relação à documentação de procedimentos, é imprescindível saber quais os principais procedimentos	R\$ 0	Utilizando técnica de brainstorm e complementando a lista sempre que surgir um procedimento que não havia sido listado	
Padronizar	Angela, Reinaldo, Mariane, Marcello	30/05/2018	Sala TI	Para que exista um padrão de informações a serem reunidas para cada procedimento, que garantam o mínimo de conteúdo necessário para que outra pessoa o execute.	R\$ 0	Estabelecer um modelo inicial que poderá ser refinado com o tempo, conforme sejam detectadas outras informações importantes.	

## NSIS – Higienizar procedimentos

Iniciativas Estratégicas:		IE 03, IE 08, IE 09, IE 10					
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Auditoria de novas liberações	Angela	01/06/2018	Sala TI	Implantando um método de auditoria dos programas liberados em produção temos condições de melhorar pouco a pouco a qualidade dos códigos na KB de produção	R\$ 0	Verificar a viabilidade e estabelecer um método de verificação da qualidade dos programas liberados em produção, avaliando se há programas conflitantes, a qualidade do código liberado e se o mesmo foi adequadamente higienizado	
Definir responsável	Angela	15/06/2018	Sala TI	Atribuir a uma pessoa específica a atividade de diariamente auditar os programas de forma que possa ser cobrada pelos resultados	R\$ 0	Verificar o método estabelecido e traçar um perfil para realizar a atividade. Selecionar dentre os recursos da equipe um funcionário com perfil desejado (ou aproximado).	
Método de análise de objetos e programas	Angela	01/07/2018	Sala TI	Definir procedimento padrão a ser seguido bem como estratégia de abordagem para iniciar a remoção de funcionalidades e objetos genexus e de banco de dados que não são utilizados	R\$ 0	Definir primeiramente a estratégia de abordagem (alfabética, módulo, área de negócio..) e em seguida estabelecer o método de análise e comparação para certificar que o alvo da investigação não é utilizado	

NSIS – Otimizar rotinas

Iniciativas Estratégicas:		IE 02, IE 08, IE 09, IE 10, IE 13, IE 16					
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Instituir cultura de buscar a fonte dos problemas	Angela	01/06/2018	Sala TI	Instituindo a cultura de corrigir a fonte dos problemas ao invés dos sintomas, reduzimos a quantidade de chamados, aumentamos a satisfação do usuário e temos um sistema mais robusto	R\$ 0	Detectar chamados causados por erro operacional, coincidências, falta da informação no sistema etc, que possam ser eliminados com a implantação de uma funcionalidade específica. Priorizar estes casos juntamente aos demais chamados, considerando que estes têm o poder de desonerar a TI	

GTIN – Ilha de Atendimento N1

Iniciativas Estratégicas:		IE 01					
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Revisar perfil de estagiário	Maitê, Angela	31/12/2017	Sala TI	Para refinar e buscar um estagiário com maior possibilidade de auxiliar às áreas com documentação, manuais, etc	R\$ 0	Em reunião, elencar os objetivos e tarefas do estagiário de atendimento, para verificar as habilidades necessárias.	
Aprovar contratação	Maitê	15/01/2018	Sala do presidente	O presidente do conselho precisa aprovar todas as contratações de estagiário	R\$ 0	Agendar reunião com o presidente através do gabinete e explicar as necessidades detectadas e os benefícios esperados	
Selecionar estagiário	Maitê	15/02/2018	Sala do RH	Para verificar a compatibilidade com o perfil esperado e conhecer os possíveis candidatos	R\$ 0	Após submeter o formulário de solicitação de estagiário devidamente aprovado pelo presidente ao NRHU, realizar entrevistas com os candidatos e apontar o escolhido para a Supervisão de Recrutamento e Seleção.	
Elencar Atividades	Angela, Marcello	30/01/2018	Sala TI	Documentar as atividades esperadas do atendimento N1, reforçando a necessidade de atentarmos às responsabilidades de cada área/setor.	R\$ 0	A partir do formulário de solicitação de estagiário e do perfil traçado, elencar todas as atividades que podem vir a fazer parte do cotidiano da ilha de atendimento	

Desenhar fluxo de trabalho	Angela, Marcello, Mariane	30/01/2018	Sala TI	Estabelecer o modo de atuação dos atuantes na ilha de atendimento, de forma que haja um padrão de atendimento inicial a ser refinado	R\$ 0	Em reunião, a partir das atividades propostas para a ilha de atendimento, estabelecer um padrão de execução das atividades.	
----------------------------	---------------------------	------------	---------	--	-------	---	--

NITE – Adequação da rede lógica das inspetorias

Iniciativas Estratégicas:		IE 10, IE 11,					
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Elaborar calendário de visita	Reinaldo	31/12/2017	Sala TI	Consolidar as datas programadas para visita a cada uma das inspetorias	R\$ 0	A partir da planilha constante no projeto inicial, verificar as datas de fechamento de cada inspetoria e consolidar as datas para cada uma	
Aprovar calendário	Reinaldo	15/02/2018	Sala da GPIN	Obter ciência e aprovação da GPIN no calendário de visita, de forma que possam fazer a devida divulgação para as inspetorias	R\$ 0	Agendar uma reunião com a chefia da Gerência das Inspetorias e Gerência de Patrimônio, mostrar o calendário proposto e solicitar a revisão e confirmação das disponibilidades	
Aprovar calendário	Maitê	28/02/2018	Sala do presidente	Obter o aval da diretoria no calendário proposto e aprovado, pois os deslocamentos a inspetorias mais longe acarretarão em diárias	R\$ 0	Solicitar ao gabinete uma reunião com o presidente com o objetivo de mostrar o cronograma	
Elaborar checklist de atividades	Maitê, Reinaldo	31/12/2017	Sala TI	O funcionário que fizer a visita na inspetoria deverá verificar cada um dos itens de hardware, software e	R\$ 0	Em reunião informal, verificar quais as necessidades mais frequentes das inspetorias e	

				infraestrutura, aproveitando que já está na inspetoria.		incluir verificações no checklist do projeto.	
Treinamento dos participantes	Reinaldo	31/01/2018	Sala TI	O chefe do NITE deverá passar aos demais funcionários e estagiários o conhecimento sobre o processo de instalação e configuração dos equipamentos, de forma que também possam realizar visitas às inspetorias	R\$ 0	Em reunião informal, enquanto faz a preparação dos equipamentos para as primeiras inspetorias agendadas, já realizar a demonstração aos demais	
Renovação das atas de registro de preços	Maitê	31/01/2018	Sala do NADM	A ata de registro de preços vence em dezembro/17, e o contrato em 06/01/2018. Para concluir o projeto será necessário estender o prazo de vigência dos contratos, de forma que possam ser adquiridas as quantidades faltantes em 2018.	R\$ 0	Em parceria com o NADM, justificar e reunir orçamentos para comprovar as médias de preços praticadas nas atas e contratos, providenciando um aditivo.	
Recebimento dos equipamentos que faltam	Maitê	31/03/2018	Sede do CREA-RS	Até o momento não foram adquiridos equipamentos suficientes para todas as inspetorias. Se não forem adquiridos e recebidos todos os equipamentos, não será possível realizar o projeto na íntegra.	R\$ 0	Em parceria com o NADM, solicitar e cobrar dos fornecedores o cumprimento do prazo de entrega contratual.	

Elaborar manuais	Giulliano	15/01/2018	Sala TI	Elaborar um manual com as dúvidas mais frequentes que as inspetorias poderão ter a respeito dos equipamentos que estão sendo instalados, como por exemplo: Quais os benefícios, como trocar o pendrive, Problemas frequentes, O que fazer quando houver visita técnica de informática ou da OI, Configurações padrão de rede quando o PC for formatado.	R\$ 0	Em conjunto com os demais funcionários do NITE e com base nas dúvidas mais frequentes das inspetorias, elaborar um manual WORD e disponibilizar no POP da informática.	
------------------	-----------	------------	---------	---	-------	--	--

## NITE – Autenticação da Wi-Fi da sede

Iniciativas Estratégicas:		IE 04, IE 09, IE 10, IE 11					
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Realizar novos testes com o software de autenticação	Reinaldo	31/09/2018	Sala TI	Verificar o funcionamento e as possibilidades de utilização do software no cumprimento das diretrizes estipuladas para a autenticação na rede	R\$ 0	Instalar e configurar um ambiente de testes, com uma rede wi-fi compartilhada através da fibra principal do conselho, de forma a executar testes independentes, sem utilizar a wi-fi oficial.	
Realizar testes de autenticação no AD	Reinaldo	31/09/2018	Sala TI	A autenticação no AD de forma adequada e segura é a principal forma que será utilizada por funcionários e profissionais	R\$ 0	Realizar bateria de testes de autenticação com utilizando diversos cenários, incluindo contas inativas, bloqueadas, case-sensitividade, etc.	
Realizar testes com o módulo de geração de senhas aleatórias	Reinaldo	31/09/2018	Sala TI	A forma de leigos e demais interessados autenticarem na rede do conselho será através de uma senha gerada aleatoriamente com prazo de validade estipulado, garantindo a segurança da rede.	R\$ 0	Realizar bateria de testes de geração de senhas, verificar o funcionamento da senha, a vigência, o cancelamento da mesma após o prazo etc.	
Finalização do processo de contratação de	Maitê	??	Sala do NADM	Monitorar e acompanhar o processo de contratação, pois este projeto só terá	R\$ 0	Verificar tempestivamente o andamento do processo, contribuindo com o	

velocidade para a wi-fi				sentido quando a velocidade da wi-fi for suficiente para atender a todo o público do conselho.		embasamento técnico necessário para publicação do pregão e esclarecimentos necessários.	
-------------------------	--	--	--	--	--	---	--

## NITE – Rede lógica da sede

Iniciativas Estratégicas:		IE 10, IE 11					
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Elaborar projeto de adequações de infraestrutura civil para apresentar à GPIN	Adriano	31/03/2018	Sala TI	Atualmente a rede é compreendida do seu núcleo, que fica no datacenter, mas diversos pontos críticos estão instalados nos andares e necessitam isolamento, ventilação, substituição ou adequação.	R\$ 0	Passar ponto a ponto os pontos mais críticos da rede listando as características que precisam ser adequadas tais como espaço, iluminação, acesso, cabeamento, ventilação, resfriamento, etc.	
Autorizar projeto com a diretoria	Maitê	30/04/2018	Sala da presidência	O presidente precisará autorizar as horas extras necessárias para executar os procedimentos tanto pela equipe de manutenção quanto pela equipe da TI, preferencialmente em fins de semana, além da integração entre GPIN e GTIN	R\$ 0	Agendar através do gabinete reunião com o presidente para demonstrar as necessidades e obter a aprovação do projeto.	

NITE – Adequação do datacenter

Iniciativas Estratégicas:		IE 10, IE 11,					
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Solicitar licença de virtualização VMWare	Maitê	31/01/2018	Sala TI	Atualmente a blade servidor que hospeda o banco de dados Andromeda não está virtualizada, e portanto não desfruta das vantagens de estar em um servidor compartilhado composto de 4 lâminas, onde as máquinas virtuais poderiam ser movidas livremente entre elas, em caso de falha.	R\$ 0	A licença já foi licitada através do processo 2017.000000370-7. Realizar o processo de solicitação junto ao NADM.	
Implantar a licença do VMWare	Reinaldo	31/03/2018	Sala TI	A instalação da licença põe em prática os seus benefícios	R\$ 0	Após o recebimento da chave, instalar no servidor VRTX de forma que o virtualizador possa administrar também a quarta blade	
Elaborar especificação para aquisição de no-break	Reinaldo	31/03/2018	Sala TI	O no-break adquirido em 2014 está danificado, e as tentativas de consertá-lo foram frustradas, além de apresentarem orçamento muito elevado. O no-break atualmente em operação é	R\$ 0	Em reunião com o representante da terceirizada Sisnema, verificar as necessidades de energia do datacenter do CREA-RS e elaborar	

				antigo, tendo quase 10 anos, e precisa ser substituído com urgência.		especificação técnica para aquisição de um no-break.	
Preparar processo licitatório para no-break	Maitê	30/04/2018	Sala TI	Todas as aquisições do CREA-RS devem ser realizadas através de processo licitatório.	R\$ 0	Seguindo o padrão operacional do NADM sobre o processo de compra ou contratação, elaborar processo no SEI.	
Instalar no-break	Reinaldo	??	Sala do datacenter	O equipamento atualmente em operação deve ser substituído com urgência.	R\$ 0	Agendar com equipe de manutenção um fim de semana que possa ser realizada a instalação e testes do equipamento sem prejuízo à operação normal do Conselho.	
Solicitar cofre para as fitas de backup	Maitê	30/06/2018	Sala TI	A partir do momento que o Conselho iniciar o backup dos dados em fita, será necessário providenciar um local adequado para armazenamento das mesmas, que seja à prova de fogo, água e magnetismo.	R\$ 0	O cofre já foi licitado através do processo 2017.000000370-7 . Realizar o processo de solicitação junto ao NADM.	

## NITE – Documentar infraestrutura

Iniciativas Estratégicas: IE 11, IE 12, IE 13, IE 14, IE 16							
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Repassar informações do DSRP para wiki	Adriano	30/06/2018	Sala TI	O DSRP é um documento tipo PDF, de difícil acesso e manutenção, que fica em uma pasta nos servidores do conselho, com acesso restrito. A wiki, por sua vez, é de fácil acesso e manutenção, possibilitando informações mais atualizadas.	R\$ 0	Verificar as informações que já estão na wiki, e categorizar as demais informações do DSRP em seção específica do NITE na wiki.	
Estabelecer política de revisão semestral	Maitê	30/04/2018	Sala TI	As informações do DSRP a respeito da infraestrutura precisam ser mantidas atualizadas, de forma a servirem de base para consultas e decisões críticas.	R\$ 0	Colocar no calendário da TI o procedimento de revisão das informações da infraestrutura.	
Elaborar o mapa de dependência de serviços	Reinaldo	31/05/2018	Sala TI	O mapa de dependência de serviços proporciona maior detalhamento sobre o comportamento dos sistemas, sobre as dependências entre eles e os servidores que os sustentam. Esta informação	R\$ 0	Verificar para cada servidor os sistemas que executa. Verificar para cada sistema as suas dependências (webservers, outros sistemas, bancos de dados, servidores de arquivos...)	

				possibilita a rastreabilidade dos problemas encontrados e documenta e formaliza os procedimentos necessários à manutenção e bom funcionamento dos sistemas.			
--	--	--	--	---	--	--	--

NITE – Redução de serviços indiretos

Iniciativas Estratégicas: IE 02, IE 05, IE 09							
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Definição sobre a continuidade do serviço NET.CREA-RS	Maitê	31/03/2018	Sala do presidente	O serviço NET.CREA-RS é um provedor de e-mails proporcionado pelo CREA-RS aos profissionais e empresas, porém o mesmo não faz parte da carta de serviços do conselho nem da atividade fim do mesmo.	R\$ 0	Demonstrar para a diretoria os problemas encontrados com a manutenção do provedor, e solicitar autorização para descontinuí-lo.	
Buscar alternativas para o processo de atualização do POP	Maitê, Reinaldo	31/07/2018	Sala TI	Atualmente a TI realiza a atualização dos POPs de todos os setores, processo que consiste em copiar e colar arquivos do servidor de arquivos marte para o servidor web saturno.	R\$ 0	Verificar um método para que os próprios departamentos possam publicar os seus POPs, com segurança e sem interferir no funcionamento dos serviços e servidores do CREA-RS.	

## GTIN – Imagem da TI

Iniciativas Estratégicas: IE 17, IE 19, IE 25, IE 26,							
O Que	Quem	Quando	Onde	Por que	Quanto	Como	Situação
Preencher questionário retroativo de maturidade da TI para o ano 2015	Maitê	31/01/2018	Sala TI	Obter base comparativa dos avanços realizados ao longo da gestão 2015/2017.	R\$ 0	Preencher a planilha do MP sobre a maturidade de TI usando a situação do CREA-RS em 2015	
Preencher questionário retroativo de maturidade da TI para o ano 2016	Maitê	28/02/2018	Sala TI	Obter base comparativa dos avanços realizados ao longo da gestão 2015/2017.	R\$ 0	Preencher a planilha do MP sobre a maturidade de TI usando a situação do CREA-RS em 2016	
Preencher questionário de maturidade da TI para o ano 2017	Maitê	31/12/2017	Sala TI	Obter base comparativa dos avanços realizados ao longo da gestão 2015/2017.	R\$ 0	Preencher a planilha do MP sobre a maturidade de TI usando a situação do CREA-RS em 2017	
Elaborar Plano de comunicação da TI	Maitê	30/04/2018	Sala TI	As atividades da GTIN têm impacto significativo sobre o funcionamento do conselho. Portanto, todas as manutenções, inovações, desenvolvimentos, melhorias, problemas	R\$ 0	O plano de comunicação deve ser elaborado considerando as diversas situações de comunicação (manutenção, problema, novidade etc), estipulando os prazos, tipos e meios que	

				encontrados etc devem ser comunicados com antecedência (quando possível) e sempre com transparência.		serão utilizados na divulgação.	
Aprovar regulamento do Comitê de TI	Maitê	30/06/2018	Sala do presidente	O Comitê Gestor de TI é responsável por gerenciar e priorizar investimentos de TI em todo o órgão, de forma a manter a continuidade do negócio da melhor forma possível. A instituição do CGTI é prática incentivada pelos órgãos de controle e pelo Ministério do Planejamento (SISP).	R\$ 0	Em reunião com o presidente, demonstrar os possíveis benefícios do CGTI e solicitar aprovação das minutas de regulamento que foram elaboradas em conjunto com o NSIN.	
Instituir avaliação anual de desempenho	Maitê	30/11/2018	Sala TI	A avaliação de desempenho é imprescindível para dar o feedback adequado e formal a respeito das atividades desempenhadas no ano, além de servir de base concreta para promoções quando aplicável, entre outros processos administrativos.	R\$ 0	Em reunião com o NRHU e presidência, verificar o modelo de avaliação que vinha sendo aplicado no CREA-RS e verificar a possibilidade de adaptá-lo à realidade da GTIN. Comunicar os funcionários com antecedência da realização da avaliação, e verificar os possíveis	

						impactos (bons ou ruins) derivados da aplicação	
--	--	--	--	--	--	--	--