



PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PDTI

2018 – 2019

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PDTI

EQUIPE RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO DO PDTI

CONSELHO DIRETOR

PRESIDENTE:	Haroldo Santos Filho
VICE-PRESIDENTE de ADMINISTRAÇÃO e FINANÇAS:	Roney Guimarães Pereira
VICE-PRESIDENTE FISCALIZAÇÃO:	Roberto Schulze
VICE-PRESIDENTE REGISTRO:	Carlos Darlan Patil
VICE-PRESIDENTE CONTROLE INTERNO:	Simone Reinholz Velten
VICE-PRESIDENTE DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL:	Carla Cristina Tasso

COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CTI)

Portaria CRCES nº 047/2017

COORDENADOR:	Conselheiro Roberto Schulze
SECRETARIA:	Doris Oslegher Lemos – Matricula 144
MEMBROS:	Érika de Oliveira Correa Viana – Matricula 86 Kênia Cristina da Silva de Marchi Bento – Matricula 22 Renata Mazocco Ribeiro – Matricula 56 Rodrigo dos Santos Sanz – Matricula 50 Victor Hugo Pinto de Figueiredo Bernardo – Matricula 145 Wekson José Barbieri Mariano – Matricula 87

Data	Versão	Descrição	Autor
24/08/2017	1.0	Redação do PDTI 2018	Comitê de Tecnologia da Informação do CRCES
03/08/2018	2.0	Redação do PDTI 2018	Comitê de Tecnologia da Informação do CRCES

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
1 . INTRODUÇÃO	8
2 . METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO PDTI	9
3 – REFERENCIAL ESTRATÉGICO	10
3.1. Planejamento Organizacional	10
3.2. Missão, Visão do CRCES	12
3.2.1. Missão	12
3.2.2. Visão	12
3.3. Princípios e diretrizes	13
3.3.1. Princípios do PDTI	13
3.3.2. Diretrizes do PDTI	14
3.4. Análise ambiental da TI	14
4. ORGANIZAÇÃO DA TI	15
4.1 Principais Serviços/Atividades do Setor de TI	15
5. RECURSOS TECNOLÓGICOS	18
6. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES	20
6.1 Critérios de Priorização	20
6.2 Necessidades Identificadas	20
6.3 Inventário de Necessidades Consolidado	21
7. PLANO DE METAS E DE AÇÕES	22
8. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS	26
8.1. Necessidade de pessoal de TI	26
8.2. Plano de capacitação de TI	27
9. PLANO DE INVESTIMENTO	28
10. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI	29
11. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI	30
12. CONCLUSÃO	31
13. REFERÊNCIA	32
Anexo 1 - Questionário de levantamento de necessidades de TI	33
Anexo 2 – Cronograma de elaboração do PDTI	37

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CTI	Comitê de Tecnologia da Informação do CRCES
CFC	Conselho Federal de Contabilidade
CRCs	Conselhos Regionais de Contabilidade
CRCES	Conselho Regional de Contabilidade do Espírito Santo
CNMP	Conselho Nacional do Ministério Público
GUT	Sigla que corresponde às iniciais dos termos Gravidade, Urgência e Frequência
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia de Informação
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SGBD	Sistema Gerenciador de Banco de Dados
STI	Setor de Tecnologia da Informação
SWOT	Metodologia para Análise de Cenário ou Análise de ambiente
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
DIROP	Diretoria Operacional
SEV	Setor de Eventos/Desenvolvimento Profissional
SREG	Setor de Registro
SEFIN	Setor Financeiro
PRES	Presidência
SJUR	Setor Jurídico
SEFIS	Setor de Fiscalização
SCOM	Setor de Comunicação

LISTA DE FIGURAS, QUADROS E TABELAS

Figura 1 – Etapas da Metodologia do PDTI	Pag. 9
Figura 2 – Mapa estratégico do Sistema CFC/CRCs	Pag. 11
Figura 3 – Mapa estratégico do CRCES	Pag. 12
Figura 4 – Estrutura organizacional do CRCES	Pag. 13
Figura 5 – Estrutura organizacional do STI	Pag. 15
Quadro 1 – Missão e visão do Sistema CFC/CRCs	Pag. 10
Quadro 2 – Matriz SWOT da área de TI do CRCES	Pag. 14
Quadro 3 – Qualificação da força de trabalho do STI	Pag. 16
Quadro 4 – Equipamentos em uso em 23 de agosto de 2017	Pag. 18
Quadro 5 – Plano de metas e ações por tipo de necessidade de TI	Pag. 22
Tabela 1 – Relação das competências tecnológicas por colaborador do STI	Pag. 17
Tabela 2 – Critérios de priorização da matriz GUT	Pag. 20
Tabela 3 – Inventário de necessidade de TI	Pag. 21
Tabela 4 – Plano de investimento e custeio por tipo de necessidade de TI	Pag. 32

APRESENTAÇÃO

Existe a necessidade de obtermos uma visão mais adequada da utilização dos recursos tecnológicos em benefício do Conselho Regional de Contabilidade do ES numa perspectiva imediata, recursos estes de relevada importância em qualquer processo que trabalhe com a informação, comunicação e o conhecimento.

Como base do nosso alinhamento temos de levar em conta que a administração pública precisa de profissionalização, precisa garantir e preservar o conhecimento institucional, ser eficiente no uso do recurso público, ser transparente nos seus atos e entregar mais valor ao Contabilista. Hoje, isto somente é possível com a capacitação e motivação das pessoas e com a administração responsável dos recursos tecnológicos. A informação e o conhecimento, bens mais valiosos de nosso mundo contemporâneo, depende hoje totalmente da tecnologia, de pessoas e planejamento consciente. Toda gestão deve ser responsável com o futuro e não apenas com o presente. Hoje, todos nós no CRCES sabemos muito bem o que isto significa e já iniciamos um pacto de responsabilidade para com o nosso futuro.

Muitos avanços percebidos hoje em termos de gestão dos nossos serviços tecnológicos oferecidos a classe contábil surgiram, para o nosso orgulho, como o caso da Fiscalização Eletrônica, que teve seu início efetivo em 2015, buscando justamente uma gestão de tecnologia mais eficiente entregue para o Profissional da Contabilidade e a Sociedade como um todo mostrando que, ao contrário do que muitas vezes ouvimos dizer, as instituições fiscalizadoras podem ser um belo exemplo de métodos eficientes de gestão em tecnologia.

Deve ser uma meta constante de qualquer organização utilizar de forma eficiente e responsável seus recursos tecnológicos, pois são inegáveis os benefícios gerados, mas nunca sem desprezar fatores críticos como a cultura organizacional e a participação de todas as pessoas envolvidas. Decisões políticas sem embasamento técnico e a desconsideração do fator humano podem ser fatais ao sucesso de um planejamento de Tecnologia da Informação.

É hora de identificar de maneira pragmática os principais fatores críticos de sucesso deste plano, as principais ações norteadoras apresentadas em etapas com previsão de execução para 2018 e 2019.

1. INTRODUÇÃO

No Acórdão nº 2.690/2016 – TCU – Plenário e das orientações referentes à redação dos Relatórios de Gestão de 2015 e 2016, o Tribunal de Contas da União (TCU) solicita a elaboração de um planejamento, para investimento no segmento de Tecnologia da Informação, contemplando as ações associadas às metas. Sendo assim, com a redação e implantação deste PDTI, o CRCES, além de atender aos órgãos reguladores, ainda espera gerenciar e melhorar os níveis de qualidade dos serviços de TI. Dessa forma, com o PDTI, o CRCES pretende reforçar e gerar valor por meio da atuação estratégica da TI, favorecendo a adoção de novas tecnologias e a inovação de seus processos e serviços.

OBJETIVOS:

- Prover um planejamento estratégico em Tecnologia da Informação para o Conselho Regional de Contabilidade do ES com base nas melhores práticas de gestão;
- Simplificar processos, consolidar tecnologias e sistemas proporcionando maior integração e visando um melhor alinhamento as necessidades do CRCES com a consequente economia de custos;
- Buscar a qualidade na entrega e na prestação dos serviços de Tecnologia da Informação tanto para a Classe Contábil tanto para os colaboradores deste Regional;
- Acompanhar os avanços tecnológicos bem como as melhores formas e aplicá-los às empresas públicas;
- Garantir a segurança das informações, principalmente quanto a sua integridade e disponibilidade;
- Ser um meio eficaz e eficiente de comunicação tanto internamente como externamente.

2. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO PDTI

O CRCES definiu como base para elaboração de seu PDTI o Guia de Elaboração de PDTI do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

Para melhor representar nossas necessidades, foram necessárias algumas adaptações, levando em consideração a realidade do Regional e Estrutura organizacional.

Abaixo apresentamos as etapas que compuseram a metodologia empregada na elaboração do PDTI.

Figura 1 – Etapas da metodologia do PDTI



3. REFERENCIAL ESTRATÉGICO

3.1. Planejamento Organizacional

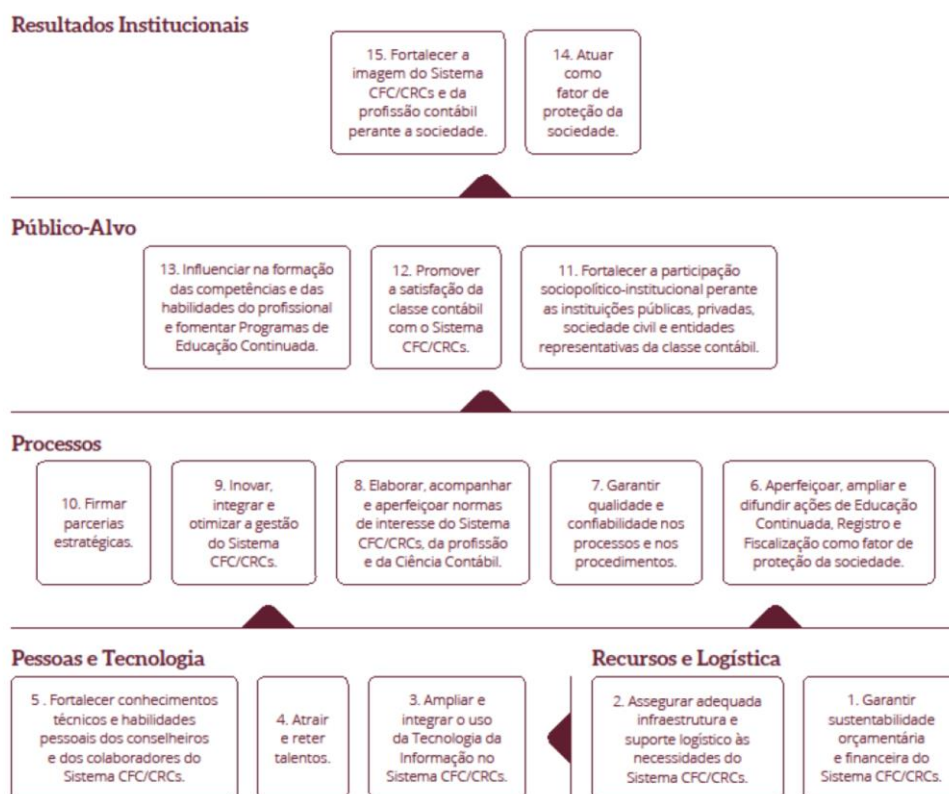
O Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs foi validado em 2008, com metas a serem alcançadas até 2017, contemplando objetivos estratégicos ligados às funções básicas dos Conselhos de Contabilidade, estabelecidas no Decreto-Lei nº 9.295/1946. Esse planejamento é um processo contínuo e sistemático que dá suporte para a tomada de decisões, baseado na visão de futuro e na relação entre a entidade e os ambientes interno e externo.

Como diretrizes básicas, o Sistema CFC/CRCs definiu sua missão, sua visão e seus objetivos estratégicos.

Quadro 1 – Missão e visão do Sistema CFC/CRCs

Missão do Sistema CFC/CRCs	Visão do Sistema CFC/CRCs
Promover o desenvolvimento da profissão contábil, primando pela ética e qualidade na prestação dos serviços, atuando como fator de proteção da sociedade.	Ser referência nacional e internacional como órgão de profissão regulamentada, politicamente articulado e formador de opinião em questões socioeconômicas, tributárias, técnicas e organizacionais, consolidando a profissão contábil como fator de proteção da sociedade.

Figura 2 – Mapa estratégico do Sistema CFC/CRCs



Fonte: CFC

O mapa estratégico é composto por 15 objetivos estratégicos, distribuídos em quatro níveis e representados por uma pirâmide cuja base indica os objetivos ligados às infraestruturas física e de pessoal necessárias, que dão suporte para a realização dos processos, ligados ao nível organizacional, os quais, por sua vez, estão voltados ao público-alvo a ser atendido. No ápice da pirâmide, encontram-se os objetivos de nível mais alto, que simbolizam os resultados institucionais esperados e que têm relação com todos os demais objetivos estratégicos do mapa.

Dos objetivos estratégicos acima elencados, o de número 8, “Elaborar, acompanhar e aperfeiçoar normas de interesse do Sistema CFC/CRCs, da profissão e da Ciência Contábil”, é de atribuição exclusiva do CFC, uma vez que essa é uma atividade privativa daquele Conselho, conforme definido no Decreto-Lei nº 9.296/1946. Apesar de o CRCES contribuir para a consecução desse objetivo, por integrar o Sistema CFC/CRCs, ele não define os planos de ação a serem implementados por esta entidade nos níveis tático e organizacional.

Para efetivamente implementar o Planejamento Estratégico, os CRCs organizam suas atividades de forma a gerar resultados que são mensurados regularmente e comparados com as expectativas criadas, sempre levando em conta os objetivos definidos. Com isso, foram definidos 35 indicadores de gestão, mensurados periodicamente, de maneira a se evidenciar a relação entre os resultados obtidos e o planejamento desejado. Desses 35 indicadores, cinco são mensurados exclusivamente pelo CFC e cinco, exclusivamente pelos CRCs, tendo em vista as atribuições previstas para cada um. Sendo assim, o CFC mensura, ao todo, 30 indicadores, e os CRCs, também 30 indicadores.

3.2. Missão, Visão do CRCES

3.2.1. Missão

Promover o desenvolvimento da profissão Contábil, primando pela ética e qualidade na prestação de serviços, realizando o registro e a fiscalização de profissionais e organizações contábeis, atuando como fator de proteção da sociedade.

3.2.2. Visão

Ser referência nacional e internacional como órgão de profissão regulamentada, politicamente articulado e formador de opinião em questões socioeconômicas, tributárias, técnicas e organizações, consolidando a profissão contábil como fator de proteção da sociedade.

Figura 3 - Mapa estratégico do CRCES

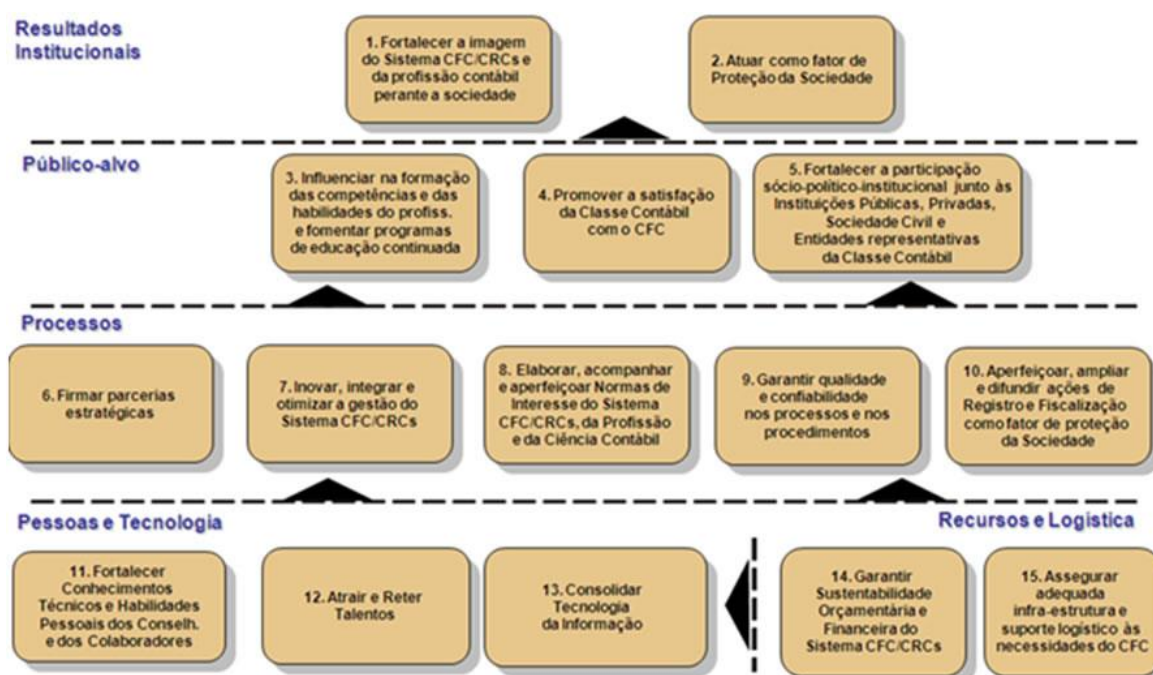
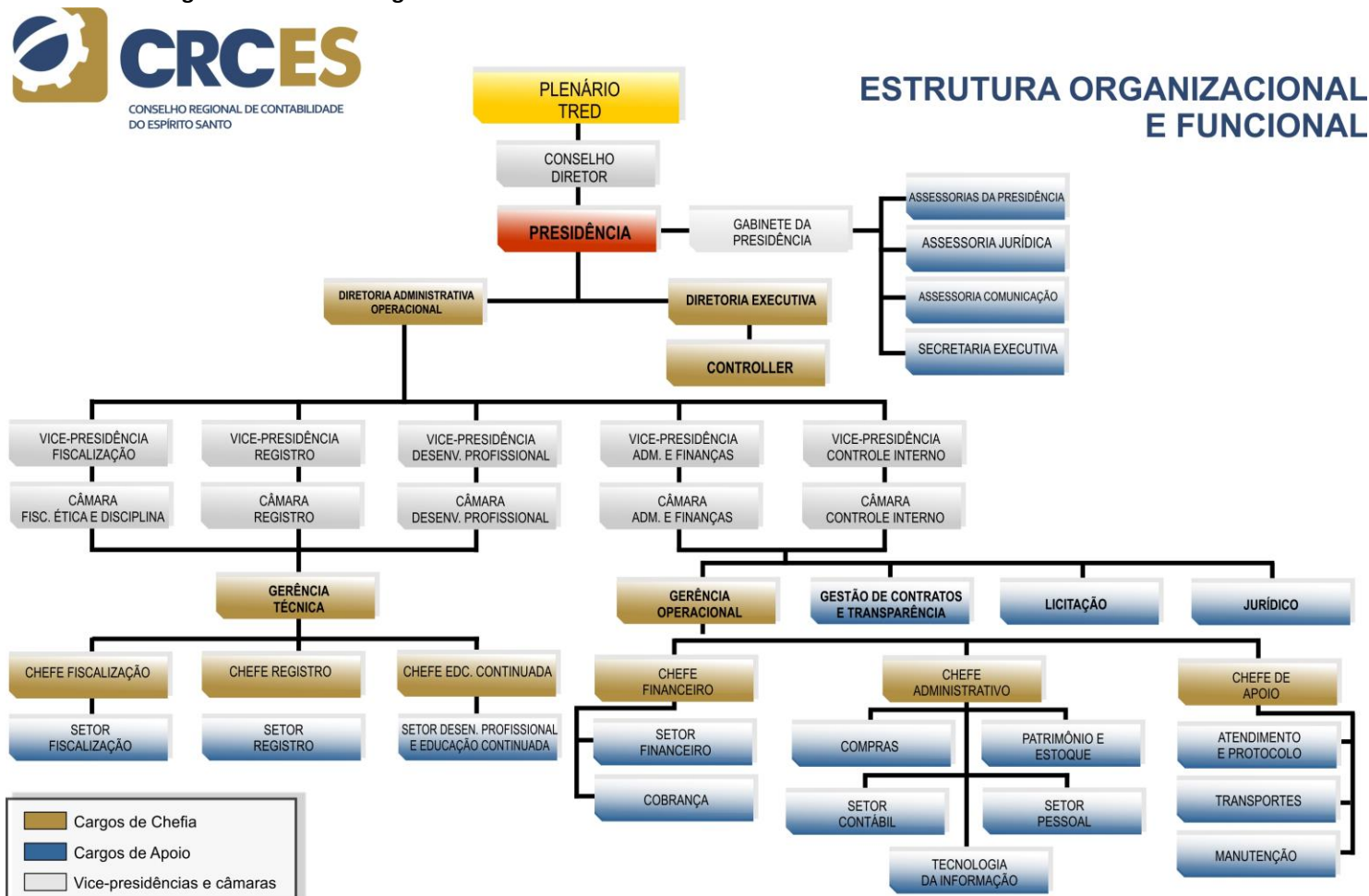


Figura 4 – Estrutura organizacional do CRCES



3.3. Princípios e diretrizes

O CRCES tem como prioridade o cumprimento dos objetivos estratégicos, para isso foram definidos os princípios e diretrizes norteadores das ações de TI na entidade.

Os princípios determinam o ponto de partida para o planejamento e as diretrizes são instruções para o alcance dos objetivos do PDTI. Eles orientaram o conteúdo do PDTI, apoiando a priorização de necessidades e os critérios para aceitação de riscos.

3.3.1. Princípios do PDTI

- Melhoria contínua da prestação de serviços de TI e transparência de informações à sociedade;
- Efetividade da gestão de TI;
- Adoção de padrões tecnológicos e soluções de TI;
- Informações confiáveis e tempestivas como apoio à tomada de decisão.

3.3.2. Diretrizes do PDTI

- Aplicação racional dos recursos de TI;
- Garantia da Segurança da Informação;
- Garantia da infraestrutura de TI necessária para o atendimento às demandas e à efetividade dos processos;
- Alinhamento com os objetivos institucionais.

3.4. Análise ambiental da TI

A expressão SWOT faz referência aos termos em inglês que correspondem às palavras Forças (*Strengths*), Fraquezas (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threads*).

Por meio da matriz SWOT, realiza-se uma análise dos ambientes interno e externo, elencando os pontos positivos e negativos, de maneira a subsidiar ações estratégicas utilizadas para minimizar riscos e tirar proveito de oportunidades.

A seguir, é apresentada a análise SWOT da área de Tecnologia da Informação do CRCES.

Quadro 2 – Matriz SWOT da área de TI do CRCES

AMBIENTE INTERNO		AMBIENTE EXTERNO	
Forças		Oportunidades	
• Gestão orçamentária e financeira alinhada ao planejamento estratégico. • Infraestrutura de rede moderna. • Controle de atendimento e suporte (Help Desk)		• Recomendações de melhoria por parte dos órgãos de controle. • Parcerias institucionais.	
Fraquezas		Ameaças	
• Número insuficiente de funcionários no setor de TI • Sistemas não integrados. • Alta rotatividade de colaboradores. • Baixo investimento em tecnologia da informação. • Baixo investimento em cursos e treinamentos no segmento de TI • Estrutura organizacional de TI defasada e incompleta. • A TI não é tratada como área estratégica.		• Surgimento de novas tecnologias. • Insuficiência de informações das demandas pelos solicitantes, comprometendo o planejamento e execução. • Impactos da substituição dos sistemas SPW. • Aumento de lixo eletrônico comprometendo a necessidade de espaço de armazenamento.	

4. ORGANIZAÇÃO DA TI

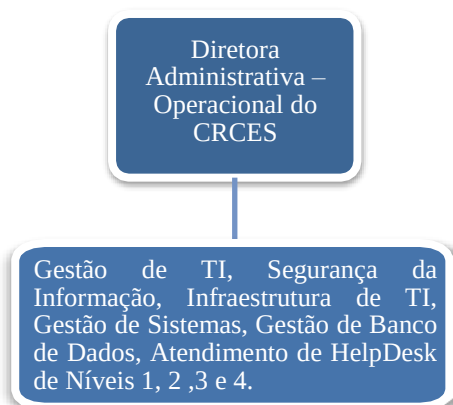
O Setor de Tecnologia da Informação do CRCES é responsável por todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança, e o uso das informações. Também é responsável pela manutenção da organização e da classificação da informação digital de forma a permitir a tomada de decisão em prol dos objetivos deste Conselho.

Todas as decisões de aquisição e acesso deste Setor estão diretamente condicionadas à Diretora Administrativa / Operacional.

A estrutura organizacional atual do Setor de Tecnologia da Informação contempla as seguintes áreas:

Gestão de TI, Segurança da Informação, Infraestrutura de TI, Gestão de Sistemas, Gestão de Banco de Dados, Atendimento de HelpDesk de Níveis 1, 2 ,3 e 4.

Figura 5 – Estrutura organizacional do STI



4.1 Principais Serviços/Atividades do Setor de TI

- Elaboração e criação de Arte Gráfica;
- Atualização de Software;
- Suporte CFTV;
- Elaboração de documentos para os Departamentos do CRCES;
- Elaboração de relatório para os Departamentos do CRCES;
- Suporte à E-Mail Marketing;
- Suporte de TI à Fiscalização Eletrônica;

- Instalação e suporte à Hardware;
- Suporte à Impressão de Documentos;
- Suporte às Impressoras e Multifuncionais;
- Instalação de Aplicação;
- Instalação e configuração de Sistema Operacional;
- Liberação de Acesso;
- Manutenção Rotineira à infraestrutura de TI;
- Suporte ao Microsoft Office;
- Orientações e Instruções de TI;
- Suporte ao Portal Transparência;
- Suporte aos Profissionais;
- Suporte à Infraestrutura do Sistema Prosoft;
- Suporte à Infraestrutura, acessos e Banco de Dados do Sistema SPW;
- Suporte aos Ramais;
- Remanejamento de Equipamento de TI nas dependências do CRCES;
- Suporte ao Serviço de E-mail;
- Suporte ao Serviço de Internet;
- Suporte e manutenção dos Serviços da Rede Interna;
- Disparos de SMS Marketing via ferramenta adquirida;
- Suporte aos Eventos do CRCES;
- Suporte e desenvolvimento do Website do CRCES;
- Suporte ao Windows;
- Demais atividade inerentes ao Setor de TI

Quadro 3 – Qualificação da força de trabalho do STI

Qualificação	Quantidade
Funcionário com ensino médio/técnico	1
Funcionário com ensino superior completo na área de TI	1
Estagiários	0
Total	2

Tabela 1 – Relação das competências tecnológicas por colaborador do STI

Competências tecnológicas	Wekson	Victor
Suporte HelpDesk (N1, N2, N3 e N4)	●	●
Pesquisa e Desenvolvimento	●	●
Gestão e Suporte à Infraestrutura de TI	●	●
Gestão de TI	●	●
Análise de dados	●	●
Gestão de Contratos de TI	●	●
Gestão de dados	●	●
Gestão e Suporte à Segurança da informação	●	●
Suporte a desenvolvimento terceirizado	●	●
Treinamentos	●	●
Gestão e Suporte a Ativos de Rede	●	●
Gestão e Suporte a Cabeamento Estruturado	●	●

5. RECURSOS TECNOLÓGICOS

Como apoio às diversas atividades desempenhadas pela TI deste Conselho vários recursos como sistemas gerenciadores de bancos de dados, sistemas de informação e hardware, foram adquiridos ao longo dos anos e necessitam de manutenção e evolução. Esta seção se destina a demonstrar quais são os recursos.

Abaixo a lista de recursos tecnológicos que o CRCES possui hoje:

Quadro 4 – Equipamentos em uso em 23 de agosto de 2017

Quant.	Descrição	Valor (R\$)
38	Dell / OptiPlex 780 Desktop / Intel Core2 Duo E8400 3.00GHz / 4 GB RAM / Vídeo: Intel(R) 4 Series Express Chipset Family / Rede: Intel(R) 82567LM-3 Gigabit Network Connection / Sistema: Windows 7 Pro / Microsoft Office 2007 Small Business / HD SATA 250 GB / Drive DVD – RW / Monitor Dell E1910(Digital) / Mouse e Teclado DELL	2.640,00
01	DELL PowerEdge R710 / 2 Processadores Intel (R) Xeon (R) CPU E5620 @ 2.40GHz / 32 GB RAM / Vídeo: Matrox G200eW Vídeo Adapter / Rede: Broadcom NetXtreme II BCM5709 Gigabit Ethernet / Sistema: Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard (x64) Build 7601 / 4 HDs SATA de 1 TB cada / Drive DVD – RW / Garantias (expiradas em 01/07/2013): ProSupport de 3 anos e Serviço no local em quatro horas	25.182,30
01	DELL PowerEdge R710 / 1 Processador Intel (R) Xeon (R) CPU L5520 @ 2.27GHz / 16 GB RAM / Vídeo: Matrox G200eW Vídeo Adapter / Rede: Broadcom NetXtreme II BCM5709 Gigabit Ethernet / Sistema: Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard (x64) Build 7601 / 2 HDs SATA de 1 TB cada / Drive DVD – RW / Garantias (expiradas em 03/07/2013): ProSupport de 3 anos e Serviço no local em quatro horas	22.034,00
06	Notebook Dell / Latitude 2100 / Intel Atom N270 1.60GHz / 2 GB RAM / Vídeo: Intel UMA integrada / Rede: Broadcom NetXtreme 57xx Gigabit / Wi-Fi: Dell WLAN 1397 (802.11b/g) 1/2 MiniCard / Sistema: Windows 7 Pro / Microsoft Office 2007 Small Business / HD SATA 160 GB / Garantia: Onsite Service After Remote Diagnosis de 3 anos	3.311,00
02	Notebook GIGABYTE / W466U / Intel Core2 Duo T7500 2.20GHz / 2 GB RAM / Vídeo: Intel® GM965 – GMA X3100 / Rede: Marvell Yukon 88E8039 PCI-E Fast Ethernet Controller / Wi-Fi: Intel® PRO 3945ABG,	2.344,00

	/ Sistema: Windows 7 Pro / Microsoft Office 2007 Small Business / HD IDE 500 GB / Garantia: Onsite Service After Remote Diagnosis de 3 anos	
02	Impressora matricial LX-300 II	675,00
03	HP / PRO DESK 600 G1 SFF / Intel Core i5-4570 3.20GHz / 8 GB RAM / Intel HD Graphics 4600 / Rede: Intel I217-LM (ClarkvilleLM) Network Adapter Gigabit Network Connection / Sistema: Windows 8.1 Pro / HD SATA 500 GB / Drive DVD – RW / Mouse e Teclado HP / Garantia de 3 anos	2.755,55
01	ULTRABOOK LG / Z360-G.BG71P1 / Intel Core i7-3537U 2.00GHz / 4 GB RAM / Vídeo: Intel® HD Graphics 4000 / Rede: Fast Ethernet Adapter (10/100) / Wi-Fi: Intel Centrino Wireless-N 2230 (BGN + BT Combo + Intel Wireless Display (WiDi)) / Sistema: Windows 8 Pro / Microsoft Office 2013 Pro / HD SSD 128GB / Garantia de 1 ano	4.716,50
02	Switch 48 Portas Dell Networking N3048 L3 48x 1GbE 2xCombo 2x10GbE SFP+	26.100,00
03	Nobreak NHS Premium OL (Rack/3000VA/8b.9Ah/120V/Trilho)	5.940,00
03	MONITOR AOC 18,5 POLEGADAS	415,00

6. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

6.1 Critérios de Priorização

Para a priorização das demandas levantadas junto às áreas, os critérios predefinidos têm valores que variam de 1 até 3. Cada necessidade tem sua pontuação por meio da multiplicação dos valores definidos para cada critério, de forma que quanto maior for esse número, mais prioritária é a necessidade.

A matriz GUT utiliza três conceitos:

- **Gravidade:** qual é o impacto quando a necessidade de TI é atendida?
- **Urgência:** qual é a expectativa de entrega da necessidade?
- **Tendência:** se nada for feito, qual é o agravamento de não executar a necessidade de TI?

O quadro abaixo indica o critério qualitativo correspondente a cada valor referente aos conceitos do GUT.

Tabela 2 – Critérios de priorização da matriz GUT

CRITÉRIOS	MATRIZ		
	1 Ponto	2 Pontos	3 Pontos
GRAVIDADE	Impacto baixo nas atividades	Impacto médio nas atividades	Impacto alto nas atividades
URGÊNCIA	Implantação em mais de 1 ano	Implantação em 1 ano	Implantação em 6 meses
TENDÊNCIA	Sem tendência de piora	Vai piorar	Trará grandes problemas

6.2 Necessidades Identificadas

O diagnóstico das necessidades foi feito por meio de um questionário com questões objetivas e subjetivas (Anexo 1) enviado para cada funcionário do CRCES.

Após a devolução do questionário, os dados foram processados e foi produzido o Inventário de Necessidades.

As necessidades inventariadas foram consolidadas e priorizadas utilizando a técnica da matriz GUT, de acordo com critérios predefinidos, visando distinguir aqueles com maior potencial de entrega de valor.

6.3 Inventário de Necessidades Consolidado

Após reuniões do Comitê de Tecnologia da Informação, conforme cronograma constante no Anexo 2, foi elaborado e aprovado o Inventário de Necessidades Consolidado, que segue abaixo:

Tabela 3 – Inventário de necessidade de TI

ID	Tipo da Necessidade de TI	Desc. Da Necessidade de TI	Área	Priorização			Prioridade
				G	U	T	
N1	Infraestrutura de TI	Adquirir 1 (um) dos Servidores da infraestrutura Hiper Convergente para as Aplicações VDI	STI	3	3	3	27
N2	Infraestrutura de TI	Adquirir os 4 (quatro) Servidores restantes da infraestrutura Hiper Convergente	STI	3	3	3	27
N3	Infraestrutura de TI	Adquirir 2 (dois) Switches LAN de Agregação de 12 (portas) SFP+ 10 GbE cada para a infraestrutura Hiper Convergente	STI	3	3	3	27
N4	Manutenção de Contrato de TI	Manter serviços de e-mail corporativo	Todas	3	3	3	27
N5	Manutenção de Contrato de TI	Manter serviços de manutenção do Portal do CRCES	STI	3	3	3	27
N6	Manutenção de Contrato de TI	Manter link dedicado de internet full-duplex.	Todas	3	3	3	27
N7	Manutenção de Contrato de TI	Manter serviços de outsourcing de impressão	Todas	3	3	3	27
N8	Aquisição de TI	Adquirir a licença atual dos Sistemas Operacionais dos servidores (Windows Server 2016)	STI	3	3	3	27
N9	Aquisição de TI	Adquirir a licença atual para conexão do Sistema Operacional dos Servidores com as estações de trabalho	Todas	3	3	3	27
N10	Aquisição de TI	Adquirir Scanner de mesa para documentos	SEV, SREG, SEFIN, PRES e SJUR	3	3	3	27
N11	Manutenção de Contrato de TI	Manter serviços de locação de Data Center	STI	3	3	3	27
N12	Manutenção de Contrato de TI	Manter serviços para fornecimento de licença de uso, desenvolvimento e/ou manutenção de Sistema de Gestão Integrada	STI	3	3	3	27
N13	Aquisição de TI	Adquirir Thin Clients	Todas	3	2	2	12
N14	Aquisição de TI	Adquirir as licenças Windows Client VDA	Todas	3	3	3	27
N15	Aquisição de TI	Adquirir Projetores	SEV	2	2	3	12
N16	Aquisição de TI	Adquirir software de design e edição de peças gráficas	SCOM	2	2	2	8

N17	Aquisição de TI	Adquirir notebooks	DIROP, SEFIS e SEV	2	1	2	4
N18	Aquisição de TI	Memórias RAM complementares para servidores os PowerEdge710 de 16gb cada	STI	2	3	2	12
N19	Aquisição de TI	Licenças Office (atual) Home and Business	Todas	3	3	3	27

7. PLANO DE METAS E DE AÇÕES

Planejamento das Ações de TI é composto pela relação das ações de TI previstas para serem realizadas em 2018, sendo que cada uma contém o desempenho a ser avaliado ao longo das revisões.

Quadro 5 – Plano de metas e ações por tipo de necessidade de TI

PLANO DE METAS E AÇÕES DE NECESSIDADES DE SERVIÇOS DE TI								
Meta de serviços de TI: Finalizar 100% das demandas com prioridade 27.								
ID	Descrição da necessidade	Área (s)	Prioridade	1º quadr.	2º quadr.	3º quadr.	2019	Ações
N1	Adquirir 1 (um) dos Servidores da infraestrutura Hiper Convergente para as Aplicações VDI	STI	27			X		A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.
N2	Adquirir os 4 (quatro) Servidores restantes da infraestrutura Hiper Convergente	STI	27				X	A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.
N3	Adquirir 2 (dois) Switches LAN de Agregação de 12 (portas) SFP+ 10 GbE cada para a infraestrutura Hiper Convergente	STI	27				X	A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.

N4	Manter serviços de e-mail corporativo	Todas	27	X				A1 -Indicar a renovação do contrato; ou A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de novo processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Acompanhar implantação.
N5	Manter serviços de manutenção do Portal do CRCES	STI	27	X				A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de novo processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Acompanhar implantação.
N6	Manter link dedicado de internet full-duplex.	Todas	27	X				A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de novo processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Acompanhar implantação.
N7	Manter serviços de outsourcing de impressão	Todas	27	X				A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de novo processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Acompanhar implantação.
N8	Adquirir a licença atual dos Sistemas Operacionais dos servidores (Windows Server 2016)	STI	27				X	A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.
N9	Adquirir a licença atual para conexão do Sistema Operacional dos Servidores com as estações de trabalho	Todas	27				X	A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.

N10	Adquirir Scanner de mesa para documentos	SEV, SREG, SEFIN, PRES e SJUR	27				X	A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.
N11	Manter serviços de locação de Data Center	STI	27	X				A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de novo processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Acompanhar implantação.
N12	Manter serviços para fornecimento de licença de uso, desenvolvimento e/ou manutenção de Sistema de Gestão Integrada	STI	27	X				A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de novo processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Acompanhar implantação.
N13	Adquirir terminais Thin Clients	Todas	12				X	A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.
N14	Adquirir as licenças Windows Client VDA	Todas	27				X	A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.
N15	Adquirir Projetores	SEV	12				X	A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.

N16	Adquirir software de design e edição de peças gráficas	SCOM	8				X	A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.
N17	Adquirir notebooks	DIROP, SEFIS e SEV	4				X	A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.
N18	Adquirir memórias RAM complementar es para servidores os PowerEdge710 de 16gb cada	STI	12				X	A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.
N19	Licenças Office (atual) Home and Business	Todas	27				X	A1 -Elaborar Termo de Referência e obter estimativa de preços para realização de processo licitatório; A2 -Preencher Solicitação de Compras e encaminhar Termo de Referência à DIROP; A3 -Acompanhar e/ou apoiar o processo licitatório; A4 -Receber material; A5 -Implantação.

8. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

Nenhum desenvolvimento é possível sem que pessoas devidamente capacitadas, competentes e incentivadas estejam envolvidas. Na área de tecnologia esta necessidade é ainda mais evidente. Nenhum planejamento estratégico terá sucesso se não garantir a devida importância a qualidade e a manutenção dos Recursos Humanos necessários.

A área de TI precisa ter estrutura organizacional bem definida, com as responsabilidades claramente estabelecidas e políticas de pessoal adequadas quanto à seleção, ao treinamento e à avaliação de desempenho. Esta estrutura é necessária para que os recursos computacionais da organização sejam utilizados da melhor forma, de modo a suprir as necessidades corporativas de informação e diminuir cada vez mais a subutilização destes recursos.

O CRCES não possui segregação de cargos e funções para as diversas áreas da Tecnologia da Informação, como acontece em outros órgãos públicos. Os cargos de TI são de Operador de Sistemas, sendo os candidatos selecionados por meio de concurso público, independentemente da área de especialização.

As demandas de atendimento e suporte são numerosas e, no caso da TI do CRCES, justificam uma seleção de pessoal segregada. Buscando amenizar esta falta de profissionais especializados, a área de TI conta com mão de obra terceirizada especializada em contratos licitados de prestação de serviço. Porém, a falta de cargos específicos resulta em diversos problemas, principalmente na gestão do setor e na dependência em demasiado junto a profissionais terceirizados.

8.1. Estudo da real necessidade do Setor de TI

Hoje o Setor de TI conta com somente 2 (dois) funcionários de mesmo cargo (Operador de Sistemas) realizando todos os tipos de atendimento, sem segregação, que cumprem a carga horária de 40 horas semanais.

Considerando diversos aspectos, como o histórico de solicitações de atendimento e suporte (Sistema de HelpDesk), o número de demandas, a sobrecarga de atividade e o absenteísmo normal dos funcionários, considerando também a questão relacionada às pessoas como um dos pontos fundamentais para a profissionalização deste Regional, propomos:

- Adicionar mais 2 (dois) funcionários, 1 (um) Analista de Sistemas e 1 (Técnico de HelpDesk), para equilibrar a força de trabalho da TI, deixando o quadro de colaboradores com o mínimo necessário para atender às demandas de atividades da TI e cumprir com os novos desafios oriundos deste PDTI;
- Para que os colaboradores de TI estejam com as capacidades alinhadas às atuais tecnologias, com o objetivo principal de diminuir cada vez mais a subutilização dos recursos e aumentar a velocidade e eficiência dos processos do CRCES como um todo, faz-se necessárias capacitações contínuas dos mesmos com consolidação em certificações. Isto somente será concretizado caso o Plano de Capacitação de TI seja executado em sua plenitude;
- Reestruturar a equipe de TI, atualizando os cargos atuais para Analista de TI, promovendo o Setor de TI para Departamento de TI, e nomeando uma Chefia para o Departamento;
- Aumentar o espaço físico do Departamento de TI em 80%. A situação atual do espaço ocupado nos leva a uma situação desmotivadora, pois não provê estrutura e condições adequadas para o trabalho.

No decorrer do PDTI (Biênio 2018/2019) será realizado um estudo aprofundado da real necessidade do setor de TI, referente às demandas acima mencionadas.

8.2. Plano de capacitação de TI

Hoje, no CRCES, ainda não há um processo claramente definido para manutenção do corpo efetivo de funcionários da casa como um todo e muito menos do Departamento de Tecnologia da Informação. Não há consequentemente políticas de retenção de talentos, fragilizando desta forma a instituição quanto a manutenção de seu conhecimento.

Na próxima revisão deste PDTI será proposto para a Gestão do CRCES o Plano em questão de forma oficial, com metas a serem cumpridas e com seus devidos indicadores para o acompanhamento da eficácia dos treinamentos.

9. PLANO DE INVESTIMENTO

O Plano de Investimentos tem como objetivo realizar a previsão do orçamento necessário para a realização das ações planejadas. Foi realizada a estimativa para cada necessidade de TI. Na tabela abaixo, são apresentados os valores aproximados.

Tabela 4 – Plano de investimento e custeio por tipo de necessidade de TI

ID	Tipo da Necessidade de TI	Desc. Da Necessidade de TI	INVESTIMENTO (R\$)
N1	Infraestrutura de TI	Adquirir 1 (um) dos Servidores da infraestrutura Hiper Convergente para as Aplicações VDI	75.897,00
N2	Infraestrutura de TI	Adquirir os 4 (quatro) Servidores restantes da infraestrutura Hiper Convergente	303.588,00
N3	Infraestrutura de TI	Adquirir 2 (dois) Switches LAN de Agregação de 12 (portas) SFP+ 10 GbE cada para a infraestrutura Hiper Convergente	8.000,00
N4	Manutenção de Contrato de TI	Manter serviços de e-mail corporativo	37.500,00
N5	Manutenção de Contrato de TI	Manter serviços de manutenção do Portal do CRCES	3.780,00
N6	Manutenção de Contrato de TI	Manter link dedicado de internet full-duplex.	20.400,00
N7	Manutenção de Contrato de TI	Manter serviços de outsourcing de impressão	24.000,00
N8	Aquisição de TI	Adquirir a licença atual dos Sistemas Operacionais dos servidores (Windows Server 2016)	7.000,00
N9	Aquisição de TI	Adquirir a licença atual para conexão do Sistema Operacional dos Servidores com as estações de trabalho	14.000,00
N10	Aquisição de TI	Adquirir Scanner de mesa para documentos	20.000,00
N11	Manutenção de Contrato de TI	Manter serviços de locação de Data Center	17.300,00
N12	Manutenção de Contrato de TI	Manter serviços para fornecimento de licença de uso, desenvolvimento e/ou manutenção de Sistema de Gestão Integrada	54.552,96
N13	Aquisição de TI	Adquirir Thin Clients	39.200,00
N14	Aquisição de TI	Adquirir as licenças Windows Client VDA	30.400,00
N15	Aquisição de TI	Adquirir Projetores	12.500,00
N16	Aquisição de TI	Adquirir software de design e edição de peças gráficas	2.000,00
N17	Aquisição de TI	Adquirir notebooks	26.500,00
N18	Aquisição de TI	Memórias RAM complementares para servidores os PowerEdge710 de 16gb cada	21.000,72
N19	Aquisição de TI	Licenças Office (atual) Home and Business	31.600,00
TOTAL			749.218,68

10. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI

Os fatores críticos são requisitos necessários para alcançar o sucesso na execução do PDTI. A ausência de um ou vários desses requisitos ou mesmo sua presença de forma precária poderá impactar negativamente a estratégia e, conseqüentemente, o objetivo do CRCES.

Os fatores descritos abaixo devem ser observados, pois são condições fundamentais a serem cumpridas para que o PDTI alcance seus objetivos:

- Aprovação do PDTI;
- Divulgação do PDTI para o CRCES;
- Comprometimento da alta administração, do Conselho Diretor, da Diretoria Executiva, dos gestores e dos funcionários do CRCES;
- Conscientização das áreas demandantes da importância do PDTI;
- Garantia da participação de funcionários da área de TI do CRCES em colegiados e fóruns decisórios do CRCES, naquilo que couber, visando consolidar o papel da TI na gestão estratégica da entidade;
- Garantia dos recursos humanos, orçamentários e financeiros para a execução das ações e dos projetos do PDTI;
- Força de trabalho de TI adequada;
- Realização de revisões periódicas do PDTI para contemplar mudanças necessárias na estrutura organizacional ou alterações nas estratégias;
- Participação ativa do Comitê de TI no monitoramento do PDTI;

11. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI

O PDTI não é um documento inalterável, pelo contrário, ele é dinâmico e deve ser atualizado quando o CRCES identificar mudanças no ambiente interno ou externo, bem como em função de novas necessidades.

A periodicidade pré-definida para a revisão deste documento é a quadrimestral, de modo a permitir a atualização de diretrizes, planos e, principalmente, a consolidação da proposta orçamentária de TI para o exercício seguinte.

Além disso, ao longo do período de sua validade, o PDTI poderá ser revisto e atualizado a qualquer tempo, e não somente na periodicidade pré-definida, caso seja necessário atender às novas necessidades que surgirem e que necessitem ser priorizadas e realizadas para não comprometer o atendimento aos objetivos estratégicos.

Toda versão do PDTI deverá ser proposta pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação do CRCES e aprovada pelo Conselho Diretor.

12. CONCLUSÃO

Este plano busca ser referência para as ações do Departamento de Tecnologia da Informação no Biênio 2018/2019. A necessidade de ter um planejamento à curto, médio e longo prazo tem sido evidenciada a cada nova gestão deste Regional e a tecnologia, por sua característica estratégica, não pode abstrair esta necessidade.

Ações importantes para a qualificação da equipe, sua motivação e manutenção ao longo dos anos; o estabelecimento mais claro de prioridades, uma redefinição dos processos de atendimento visando uma abordagem de entrega de serviços e monitoramento da qualidade destes serviços, melhoria gradativa na qualidade dos sistemas de informação e conhecimento buscando torná-los cada vez mais efetivos no apoio gerencial, aquisições em tecnologia feitas de forma planejada levando em conta os ciclos tecnológicos e a padronização, elaboração de uma política de segurança formal, plano de disseminação do conhecimento foram o tema principal deste plano. Buscamos também prover uma projeção dos investimentos necessários ao longo destes 5 anos.

Sem dúvidas, com essas melhorias teremos um ambiente tecnológico profissional, eficiente e preparado para todas as mudanças previstas para o sistema CFC x CRCs.

13. REFERÊNCIA

- **Acórdão nº 2.690/2016 TCU** – Plenário
- Decreto-Lei nº 9.295/1946, que cria os Conselhos de Contabilidade
- Guia de PDTIC do SISP – versão 2.0
- Manual do Sistema de Gestão por Indicadores do Sistema CFC/CRCs – 5ª Edição
- Resolução CFC nº 1.473/2014, alterada pela Resolução CFC nº 1.490/2015, que define o Planejamento estratégico do Sistema CFC/CRCs

14. ANEXOS

Anexo 1 - Questionário de levantamento de necessidades de TI

1. Identificação (NÃO É NECESSÁRIO):

Departamento / Setor	
Responsável pelo preenchimento:	
Data de preenchimento:	

2. Relacionado com o Sistema SPW no seu Departamento / Setor:

Nome do módulo	Descrição sucinta	Atende satisfatoriamente?	Integra-se com outro módulo?	Caso sim, a integração é automática e confiável?	O nível de segurança, integridade e confiabilidade dos dados são adequados?
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO

[illegible]

Sistema / Programa / Aplicativo	Descrição sucinta	Atende satisfatoriamente?	Domina suficientemente a ferramenta?	Está defasado?	O desempenho é adequado?
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO
		☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO

[illegible]

6. Caso exista a necessidade de que algumas atividades / tarefas suas ou do seu departamento / setor sejam informatizadas / automatizadas cite e as descreva aqui:

7. Caso a quantidade atual de computadores (desktops ou notebooks) não atenda às necessidades do seu departamento / setor qual seria a quantidade ideal?

Tipo	Justificativa	Quantidade
Desktops		
Notebooks		

8. Caso a quantidade atual de Scanners não atenda às necessidades do seu departamento / setor qual seria a quantidade ideal?

Tipo	Justificativa	Quantidade
Scanner de mesa manual		
Multifuncional com Scanner		
Scanner de mesa automático (finalidades gerais)		
Scanner de mesa automático (para documentos)		

9. Relativo às impressões em papel:

Qualidade da impressão	☐ Ótima ☐ Boa ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssima
Velocidade da impressão	☐ Ótima ☐ Boa ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssima
Atende às necessidades do departamento / setor?	☐ Sim ☐ Não

Qualidade do atendimento	☐ Ótima	☐ Boa	☐ Regular	☐ Ruim	☐ Péssima
Rapidez do atendimento	☐ Ótima	☐ Boa	☐ Regular	☐ Ruim	☐ Péssima
Eficácia e eficiência do atendimento	☐ Ótima	☐ Boa	☐ Regular	☐ Ruim	☐ Péssima
Qual a quantidade de funcionários de TI você julga necessária para o atendimento de qualidade ao seu departamento / setor e ao CRCES como um todo?	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ mais de 5

[illegible]

Anexo 2 – Cronograma de elaboração do PDTI

ATIVIDADE	DATA PREVISTA	DATA EXECUÇÃO	RESPONSÁVEL	STATUS
Enviar Questionário - Levantamento de Necessidades de TI para os colaboradores do CRCES.	30/07/2017	14/08/2017	STI	Concluído
Analisar as pesquisas recebidas das áreas e criar o inventário de necessidades.	7/08/2017 à 11/08/2017	16/08/2017	STI	Concluído
Realizar reunião do Comitê de TI para aprovar o inventário de necessidades e atualizar os critérios de priorização. Fase de Diagnóstico.	18/05/2017	18/08/2017	CTI	Concluído
Priorizar as necessidades inventariadas.	21/08/2017	21/08/2017	STI	Concluído
Realizar reunião do Comitê de TI para aprovar as necessidades inventariadas.	24/05/2017	24/08/2017	CTI	Concluído
Finalizar a redação.	25/08/2017	25/08/2017	STI	Concluído
Reunião para revisar a Minuta do PDTI.	28/08/2017	28/08/2017	CTI	Concluído
Enviar a Minuta ao CD para análise	24/08/2017	24/08/2017	STI	Concluído
Apresentar a Minuta do PDTI para a Reunião Plenária	28/08/2017	28/08/2017	CTI	Concluído
Aprovar PDTI – Reunião Plenária.	28/08/2017	28/08/2017	Plenário	Concluído
Publicar PDTI.	Após aprovação pela Reunião Plenária	31/08/2017	CTI	Concluído