



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA - ESTADO DE SÃO PAULO
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO



PLANO DIRETOR DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2024/2027

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA - ESTADO DE SÃO PAULO
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO



Eduardo Ribeiro Barison

Prefeito Municipal

Nilton Cesar Greghi

Vice Prefeito

Jeferson Puciarelli Geraldo

Secretário Municipal de Administração Pública

Kenned Péricles Ribeiro

Gestor do Setor de Tecnologia da Informação

Apresentação

Sumário

Introdução

Metodologia

Fase 1 – Preparação

1.1 – Abrangência e Vigência

1.2 – Referencial Estratégico

Missão

Visão

Valores

1.3 – Princípios

1.4 – Diretrizes

Fase 2 – Diagnóstico

2.1 – Estruturas Organizacionais

2.2 – Estruturas Tecnológicas

2.3 – Inventário Tecnológico

2.4 – Inventário das Ações Existentes

2.5 – Inventário das Principais Necessidades

2.6 – Critérios de Priorização

Fase 3 – Planejamento

3.1 – Ações para o Quadriênio 2024/2027

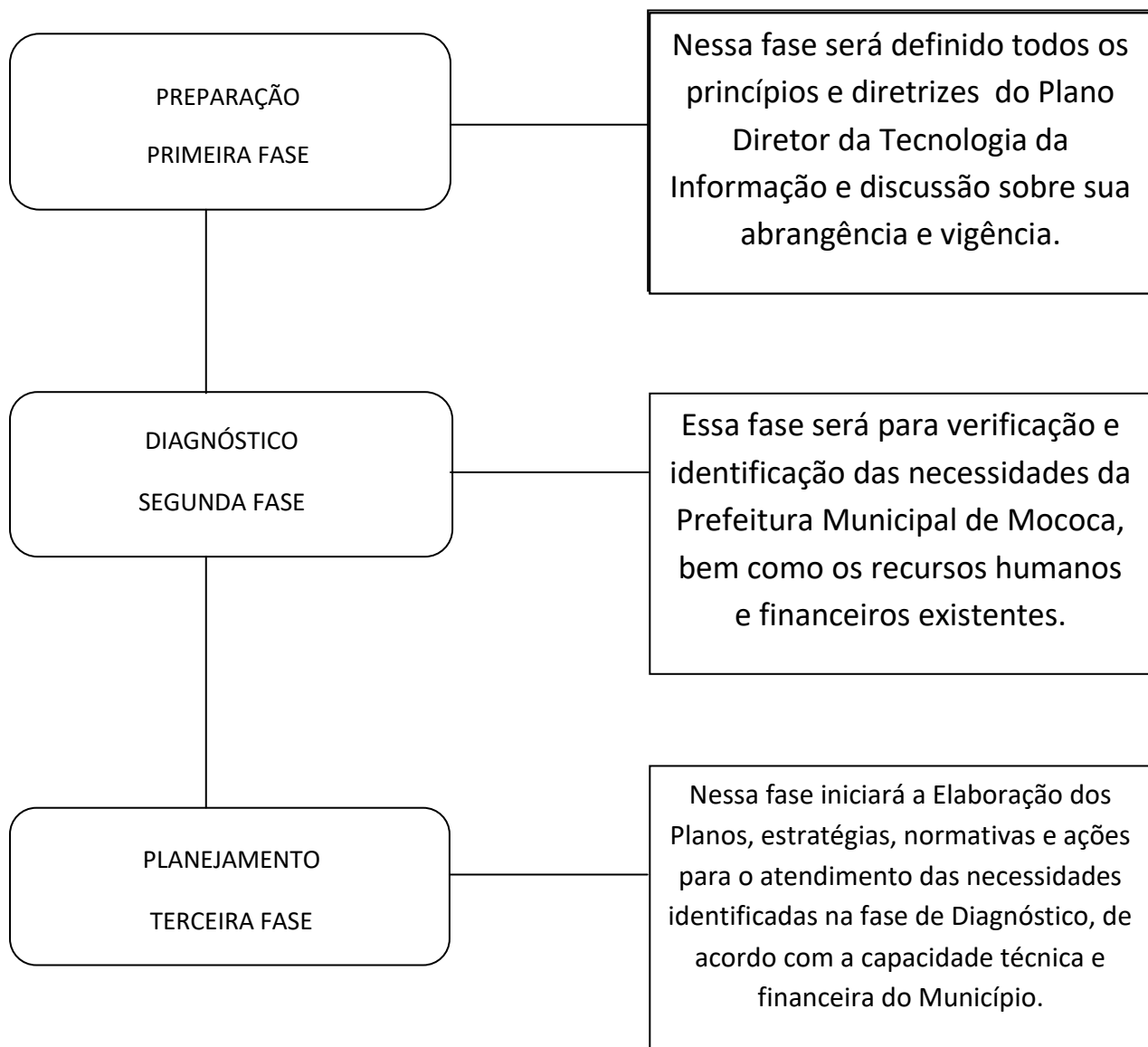
Considerações Finais

INTRODUÇÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI da Prefeitura Municipal de Mococa, é um instrumento gerencial que parte da Gestão da Tecnologia da Informação Municipal, e que tem relação com todas as atividades de tecnologia da informação na Prefeitura no tocante aos recursos de hardware, software, telecomunicações e pessoal. Possui como principal foco e objetivo sistematizar o planejamento das ações da área de TI, oferecendo um serviço público de qualidade, com mais agilidade, otimização e mais transparência à todos. É de responsabilidade da Gestão da Tecnologia da Informação Municipal a coordenação da implementação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação no decorrer dos 04 (quatro) anos previstos, bem como efetuar as revisões necessárias no Plano neste período, quando identificadas mudanças no ambiente interno ou externo, principalmente para consolidar o orçamento para o exercício seguinte, ou quando surgirem ocasiões que justifiquem a sua revisão. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI da Prefeitura Municipal de Mococa é regido por um referencial estratégico robusto e por princípios e diretrizes determinantes para o pleno cumprimento das ações e metas aqui previstas

METODOLOGIA

A elaboração do PDTI da Prefeitura Municipal de Mococa teve como objetivo avaliar o estado atual da Prefeitura, identificando as condições e os requisitos para o desenvolvimento das atividades do Plano. A metodologia aplicada foi estruturada em três fases: Preparação, Diagnóstico e Planejamento.



PREPARAÇÃO

A Preparação, inicia-se com a Gestão da Tecnologia da Informação, sob a supervisão de Secretaria Municipal da Administração, deliberando sobre a vigência e a abrangência do Plano Diretor da Tecnologia da Informação e identificando seu referencial estratégico, seus princípios e diretrizes para a execução das ações norteados do PDTI da Prefeitura Municipal de Mococa

1.1 - Abrangência e Vigência O presente Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI aplicam-se a todas as unidades administrativas existentes na Prefeitura Municipal de Mococa ou que venham a ser criadas durante o período de sua vigência. O período de vigência do PDTI da Prefeitura Municipal de Mococa contempla o quadriênio 2024/2027, podendo ser revisado e atualizado sempre que necessário. A revisão/atualização deve considerar fatores que influenciam diretamente no PDTI, justificando assim, as modificações propostas. Durante o seu período de vigência, deverão ser realizados acompanhamentos das ações aqui previstas com o objetivo de identificar problemas, riscos, incidentes ou qualquer outro fator que possa impactar positivamente ou não nos objetivos estabelecidos.

1.2- Referencial Estratégico

*Motivação

Promover uma gestão transformadora através do investimento da inovação tecnológica, com objetivo de desempenhar atividades que busquem a satisfação dos munícipes e que facilitem o dia a dia do servidor público.

*Visão: Ser referência na área da Tecnologia da Informação no setor público, na qualidade dos serviços oferecidos e no atendimento à população.

*Valores

Ética;

Eficiência;

Inovação;

Segurança;

Transparência e

Excelência no atendimento.

1.3 - Princípios

Os princípios que norteiam o Plano Diretor da Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Mococa são: Comunicação e transparência no tratamento das demandas e projetos.

Garantia de suporte de informação adequado, dinâmico, confiável e eficaz.

Estimulo ao desenvolvimento, à padronização, à integração, a normalização dos serviços e à disseminação de informações.

Atuação segundo os padrões de sustentabilidade e considerando as influências ambientais.

Promoção de uma gestão comprometida, fomentando a inovação, a criatividade e valorizando os servidores e os métodos de trabalho.

Dedicação à uma melhoria contínua e eficaz.

Planejar previamente todas as contratações de bens e serviços da Tecnologia da Informação.

Utilização racional dos recursos, visando a melhoria da qualidade e da produtividade.

1.4 - Diretrizes

O Plano Diretor da Tecnologia da Informação deverá estabelecer ações colaborativas, que favoreçam a boa comunicação e o entrosamento entre os setores, devendo sempre:

Determinar objetivos que contribuam para satisfazer as necessidades de controle e informação da organização a curto e longo prazo;

Propiciar a Prefeitura Municipal de Mococa, a maior quantidade possível de informações necessárias a orientar e controlar a implantação geral de sistemas;

Promover a gestão, o incentivo e a manutenção das políticas públicas;

Promover a governança de TI na Prefeitura Municipal de Mococa;

Viabilizar a prestação de serviços de qualidade aos cidadãos, facilitando o acesso aos serviços e informações governamentais;

Proporcionar a padronização do ambiente de Tecnologia da Informação, visando a integração de soluções de TI no âmbito da administração pública;

Oferecer a melhoria na produtividade e na otimização dos recursos de TI;

Buscar a inovação e a criatividade na gestão;

Manter-se a par de novas idéias, princípios, métodos e processos. Assegurar que seja feito o melhor e mais oportuno uso de novas tecnologias;

Efetuar uma avaliação completa dos recursos em uso, verificando a sua efetividade quanto ao alcance dos objetivos;

Equilibrar o desenvolvimento geral de sistemas para assegurar progresso em todos os setores necessários, ao mesmo tempo, fazendo o melhor uso possível da mão-de-obra e demais recursos;

Monitorar continuamente as ações do Plano a fim de garantir o sucesso no alcance dos resultados pretendidos;

Garantir mecanismos que viabilizem a proteção de dados pessoais, conforme a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados;

Promover a redução do uso de papel e otimizar o fluxo de trabalho por meio de soluções digitais.

Incentivar, gerenciar e manter políticas públicas por meios eletrônicos.

Garantir que as propostas orçamentárias da área da Tecnologia da Informação sejam elaboradas com base em planejamentos e alinhadas com os objetivos a serem alcançados.

Garantir a disponibilidade das informações por meios eletrônicos em conformidade com padrões de acessibilidade.

Fornecer serviços e aplicativos priorizando soluções, programas e serviços baseados em software livre que promovam a otimização de recursos e investimentos em tecnologia da informação.

Investir na capacitação dos servidores da área de TI da Prefeitura Municipal de Mococa.

SEGUNDA FASE - DIAGNÓSTICO

Após da Fase de Preparação onde foram organizadas as principais atividades para a elaboração deste PDTI, iniciou-se a Fase Diagnóstico.

A Fase de Diagnóstico busca mapear a situação atual da Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Mococa, identificando suas reais necessidades, problemas e oportunidades de melhoria.

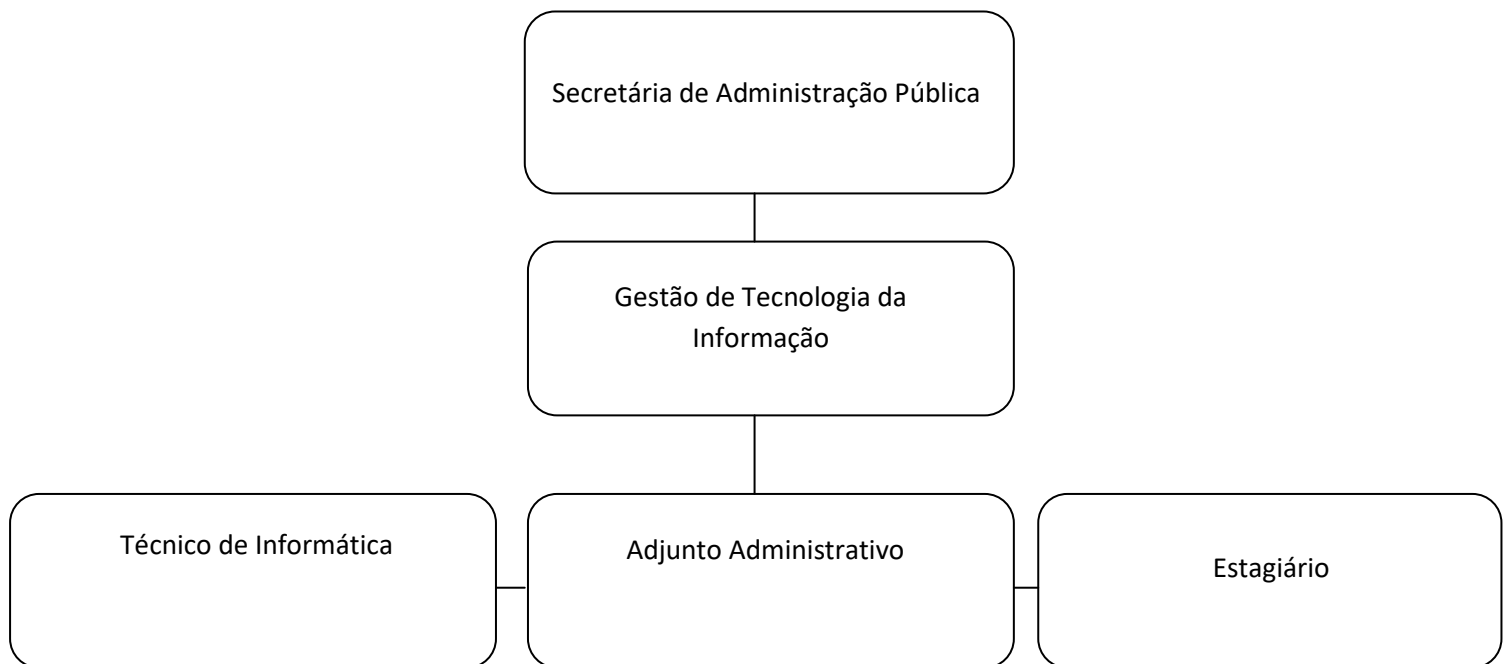
Neste contexto, iniciou-se com o detalhamento da estrutura física e pessoal da Central da Tecnologia da Informação Municipal, bem como, com o inventário tecnológico da Prefeitura Municipal de Mococa.

Nesta fase, foram captadas as necessidades atuais dos diversos setores existentes na Prefeitura a fim de se construir um planejamento adequado e real para o atendimento das demandas existentes. Avaliou-se também a situação de ações anteriormente planejadas, com o intuito de detectar seu andamento, seu atendimento ou se há a necessidade de reajustá-las no Plano Diretor.

2.1 - Estruturas Organizacionais

A Central de Tecnologia da Informação está inserida na estrutura organizacional da Secretaria de Administração, tendo como suas principais atribuições: Zelar pelo atendimento da demanda, conforme ordem de priorização e urgências na área de TI;

Prestar suporte técnico, orientar e tirar dúvidas em assuntos relacionados a funcionamento de sistemas, programas e softwares, dando apoio aos servidores nas atividades relacionadas à informática. Administrar redes e banco de dados, executar as rotinas de backups e verificar possíveis incidentes de segurança. Configurar e instalar recursos e sistemas que possuam funções adequadas e colaborativas a cada setor; Introduzir novas tecnologias que proporcionem vantagens, agilidade e praticidade no sistema; Orientar e elaborar estudo de viabilidade técnica e econômica para aquisição ou contratação de equipamentos eletrônicos; Pesquisar e propor implantações tecnológicas; Realizar atividades de gestão de infraestrutura, de segurança da informação, de conectividade e internet, Help Desk e ferramentas e aplicativos utilizados pela Administração.



2.2 - Estrutura Tecnológica

Servidores Firewall,

Antivírus Cliente/Servidor;

PABX; Voip;

Sistema de relógio de ponto Reconhecimento Facial;

Sistema de senha para atendimento da população;

Hospedagem e caixas postais de e-mails institucionais,

Site Institucional e Diário oficial eletrônico;

2.3 – Inventário Tecnológico

Computadores: 695 unidades

Notebooks: 41 unidades

Impressoras: 290 unidades

2.4 – Inventário das Ações em Andamento

Fase de Término da configuração da substituição de toda telefonia analógica da Prefeitura, por Sistemas inteligentes de VOIP, com atendimento eletrônico, desvios de chamadas, busca de chamadas, em todas as Secretarias e Departamentos da Prefeitura Municipal de Mococa.

Migração de domínio de todos os emails institucionais, visando maior poder de gerenciamento, armazenamento e unificação de serviços visando a centralização dessa gestão.

Instalação de Chatbox visando um atendimento tecnológico mais próximo do munícipe, para todas as Secretarias. Visa criar canais via whatsapp, totalmente inteligente para que o munícipe seja atendido, cada vez de maneira mais prática, evitando filas e burocracias.

Está em fins de implantação o registro de ponto via biometria por reconhecimento facial, o que torna o acesso do funcionário ao seu local de trabalho mais rápido e seguro, e totalmente controlado de acordo com a necessidade de cada Secretaria, dentro das normas trabalhistas.

Substituição de grande parte das estações de trabalho móveis ou fixas, notebooks e desktops, que estão a muito tempo em uso, e uma atualização de grande parte do parque tecnológico esta sendo realizada.

2.5 – Inventário das Principais Necessidades

O inventário das principais necessidades na área de TI buscou diagnosticar, em todos os setores da Prefeitura Municipal de Mococa, as demandas já existentes, reprimidas ou não, e as que representam uma necessidade futura, diante do que se planeja e almeja realizar.

*Providenciar cabeamento estruturado para setores internos e externos da Prefeitura, que necessitam de reestruturação; visando consumo total de banda de internet disponível por exemplo;

*Prover uma reserva técnica de equipamentos para backup;

*Prover uma reserva técnica de equipamentos auxiliares para manutenção de computadores (mouses, teclados, web cam, fontes, componentes eletrônicos, placas, memórias, cabos e etc);

*Construir um ambiente seguro no servidor municipal com a instalação de câmeras de segurança;

*Disponibilização de veículo ao menos três vezes por semana para demandas externas.

*Providenciar contratação de empresa terceirizada para manutenção de impressoras, ou mesmo locação das mesmas, já que a crescente demanda nessa área, com equipamentos de marcas variadas torna inviável e impossível que a equipe de TI consiga manter tal serviço.

2.6 – Critérios De Priorização

A Matriz de Priorização GUT é uma ferramenta criada por Charles H. Kepner e Benjamin B. Tregoe, que auxilia na avaliação dos aspectos de riscos para o negócio e o impacto que cada um deles pode ter ao longo de um período. Sua importância está em proporcionar às organizações a identificação do que precisa ser corrigido imediatamente e o que pode aguardar mais um pouco. A Matriz GUT é uma ferramenta que ajuda na priorização das resoluções de problemas. Essa matriz classifica cada problema que os gestores julgam pertinentes por meio de três critérios: gravidade, urgência e tendência.

GRAVIDADE: Representada pela letra G, é o critério que avalia o impacto ou a intensidade que o problema pode gerar caso não seja solucionado.

A avaliação dos danos pode ocorrer tanto na forma quantitativa quanto qualitativa, dependendo do contexto.

Conforme escala definida, a pontuação da gravidade será:

1 = Sem gravidade;

2= Pouco grave;

3= Grave;

4 = Muito grave;

5 = Extremamente grave.

URGÊNCIA: Reproduzida pela letra U, está relacionada com o fator tempo. O problema se torna urgente quando é necessário que a sua solução ocorra o quanto antes ou que tenham prazos definidos por leis. Conforme escala definida, a pontuação da gravidade será:

1 = Pode esperar;

2 = Pouco urgente;

3 = Urgente, merece atenção no curto prazo;

4 = Muito urgente;

5 = Necessidade de ação imediata.

TENDÊNCIA: Simbolizada pela letra T, prediz ao padrão de evolução da situação, representando o potencial de crescimento da questão e a probabilidade dela se tornar maior com o passar do tempo. Conforme escala definida, a pontuação da gravidade será:

1= Não mudará;

2= Vai piorar a longo prazo;

3 = Vai piorar a médio prazo;

4 = Vai piorar a curto prazo;

5 = Vai piorar rapidamente.

Com a utilização da matriz GUT, conseguimos definir um ponto de partida para resolução das necessidades, favorecendo a uma definição da ordem das questões devem ser tratadas, considerando os tópicos mais graves, mais urgentes ou com alta probabilidade de piora no seu não atendimento.

Cálculo Avaliação = G x U x T		
G	GRAVIDADE	Tempo ou Intensidade
U	URGÊNCIA	Tempo
T	TENDÊNCIA	Desenvolvimento da Situação

FASE 3 - PLANEJAMENTO

Para que se possa realizar uma gestão eficiente, deve-se construir um planejamento estratégico de metas e ações em harmonia com as necessidades de cada setor.

Neste contexto, o processo de captação das necessidades na Fase 2, proporcionou um traçado de objetivos e atividades para

o quadriênio 2024/2027, amparado por um conjunto de ações de forma estruturada, transparente e coletiva dentro da Prefeitura Municipal de Mococa.

3.1 – Ações para o Quadriênio 2024/2027

*Monitoramento dos links das Secretarias Municipais

* Monitorar os principais links das Secretarias para caso haja queda, possamos identificar e proceder com o reparo o mais rápido possível.

*Acompanhamento dos Antivírus dos Computadores das Secretarias Prefeitura Municipal de Mococa.

*Desenvolvimento ou Contratação de Sistema de Ordem de Serviço Contratação de sistema de O.S. online, para que através de uma senha pessoal, o atendimento de TI seja dinâmico e rápido. Esse sistema permite escalonar as ordens de serviços de acordo com sua urgência, emitir relatórios mensais, acompanhar os chamados pendentes ou ainda não solucionados, bem como, finalizar o atendimento com a descrição do serviço prestado.

*Instalação/Reestruturação de Rede Instalar/reestruturar a rede do Prédio Administrativo, Pátio Municipal de Serviços, do Gabinete do Prefeito, Centro de Saúde e Escolas que tenham Laboratórios de Informática, Instalando rack, switches roteadores, distribuições de cabeamento e organização dos fios e identificação dos cabos de rede.

*Verificação continua de usuários nos servidores, Verificar os usuários ativos dos servidores para que aumente a segurança de acordo com a LGPD. Ações para Segurança Troca da senha dos usuários a cada dois a três meses para aumentar a segurança do usuário de acordo com a LGPD.

*Wifi Publico sem nenhum contato com redes onde haja dados Pessoais armazenados e ou em produção/movimento,

*Backup de todos os Sistemas, Vms e File servers da Prefeitura em Nuvem;

*Montagem do T.R. da Cidade Digital Estudo para montar os termos de referências da Cidade Digital contendo todos os pontos da Prefeitura,

*Contratação de Licença de Acesso Remoto Contratação de licença de Teamviewer ou Anydesk com licenças suficientes para uso do Setor de TI, para aumentar a capacidade de acessos nos setores, diminuir o tempo de reparo (SLA), diminuir gastos com locomoção.

*Backups realizar o backup em mais de um local, considerando o risco de perda dos dados. Mantendo sempre uma cópia física na Prefeitura pelo menos, e uma em nuvem com redundância e se possível espelhamento.

*Instalação de WhatsApp Business em setores específicos, considerando a importância de ter um canal direto sem o uso de um número pessoal.

*Realizar estudo visando locação de impressoras já com seus insumos e manutenções de correção ou mesmo, contratação de empresa terceira para realização dessa demanda, já que se

torna inviável econômica e tecnicamente, ser realizada pelo setor de T.I

*Implantação da LGPD no Município, com auxílio da Secretaria de Negócios Jurídicos, ou empresa que tenha capacidade de orientação para cumprimento de tão importante lei, para adequação total ao que ela rege e determina.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a elaboração do Plano Diretor da Tecnologia e Informação e com a sua efetiva execução, pretende-se alcançar benefícios e soluções com reflexo em curto, médio e longo prazo, fortalecendo os princípios da Administração Pública. Considerando que este PDTI foi elaborado com bases nas necessidades internas da Prefeitura Municipal de Mococa e a evolução tecnológica é crescente e constante, certamente existirá demandas que ainda não estão contempladas neste documento, devendo o mesmo ser acompanhado constantemente e atualizado sempre que necessário. Salienta-se que tão importante quanto a concepção e as atualizações constantes, torna-se inegável que a execução do Plano Diretor de Tecnologia da Informação seja continuamente monitorada para garantir a efetividade desse documento e assegurar o cumprimento deste.

Ressaltando que as urgências foram destacadas, e foi criado dentro da realidade que abrange toda tecnologia municipal, sem vislumbrar nada mais que o necessário para desempenho e segurança de toda Tecnologia Municipal.