


Prefeitura Municipal de Sorocaba

PDTI – Plano Diretor de TI

Estratégia de TI

Novembro / 2013

	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

São Paulo, 29 de Novembro de 2013.

À Prefeitura de Sorocaba

ATT.: Secretaria de Planejamento e Gestão

Ref.: Termo de Aceite do PDTI

Termo de Aceite e Entrega de Produto

Conforme contrato 499/2013, firmado entre Prefeitura de Sorocaba, doravante denominada CONTRATANTE, e FUNDAP (Fundação do Desenvolvimento Administrativo), doravante denominada CONTRATADA, assinado em 29/06/2013, fica estabelecida nesta data a entrega do **Produto Relatório Final do PDTI** pela CONTRATADA, conforme descrito no referido contrato, para aprovação e aceite pela CONTRATANTE.

CONTRATANTE


NOME

Data:

CONTRATADA


Frederico Hannah Mattar Rozanski

Data:


	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
1.1. CONTEXTO.....	4
1.2. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI.....	6
1.3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	6
1.4. METODOLOGIA E ABORDAGEM UTILIZADA	8
2. ESTRATÉGIA DE TI.....	12
3. MODELO DE GESTÃO DE TI.....	18
3.1. RESUMO EXECUTIVO GESTÃO DE TI – DIAGNÓSTICO.....	18
3.2. RESUMO EXECUTIVO GESTÃO DE TI – RECOMENDAÇÃO	25
3.3. GESTÃO DE TI – DETALHAMENTO	29
4. SISTEMAS E INFORMAÇÕES	30
4.1. RESUMO EXECUTIVO SISTEMAS - DIAGNÓSTICO	30
4.2. RESUMO EXECUTIVO SISTEMAS - RECOMENDAÇÃO	33
4.3. SISTEMAS - DETALHAMENTO.....	41
5. INFRAESTRUTURA DE TI.....	42
5.1. RESUMO EXECUTIVO INFRAESTRUTURA - DIAGNÓSTICO	42
5.2. RESUMO EXECUTIVO INFRAESTRUTURA - RECOMENDAÇÃO	45
5.3. INFRAESTRUTURA - DETALHAMENTO.....	48
6. RESUMO INICIATIVAS RECOMENDAÇÃO	49
7. OUTROS TRABALHOS DESENVOLVIDOS	50
8. ALINHAMENTO EXPECTATIVAS LEVANTADAS.....	51

	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

9. CONCLUSÃO	52
10. ANEXO I PDTI- DETALHAMENTO MODELO DE GESTÃO DE TI.....	53
11. ANEXO II PDTI- DETALHAMENTO SISTEMAS E INFORMAÇÕES	53
12. ANEXO III PDTI - DETALHAMENTO INFRAESTRUTURA DE TI	53
13. ANEXO IV PDTI – OUTROS TRABALHOS DESENVOLVIDOS.....	53
14. ANEXO V PDTI – ALINHAMENTO EXPECTATIVAS LEVANTADAS.....	53

	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

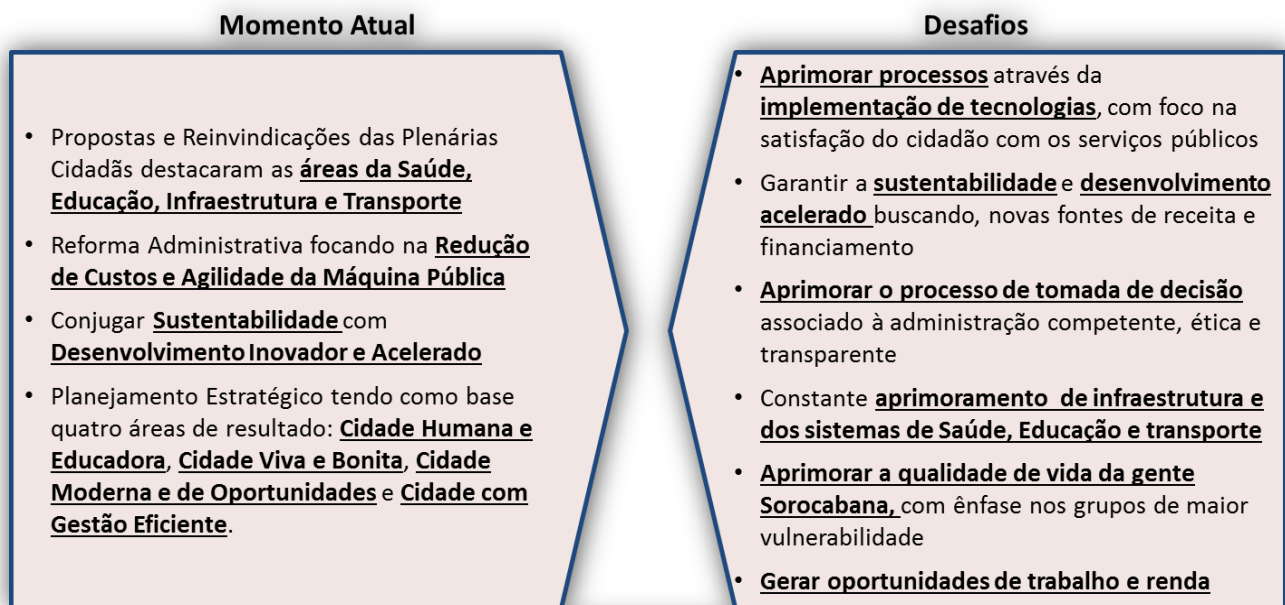
1. INTRODUÇÃO

1.1. CONTEXTO


A nova gestão da Prefeitura de Sorocaba estabeleceu no seu primeiro ano de governo um salto de qualidade para o município de Sorocaba, se iniciando já neste ano de 2013 e se consolidando até 2016, final desta gestão.

O Planejamento Estratégico elaborado e o PPA 2014-2017, entregue na Câmara dos Vereadores, servirá de norte para esta importante transição permeada de grandes desafios a serem alcançados.

Momento Atual da PMS X Desafios

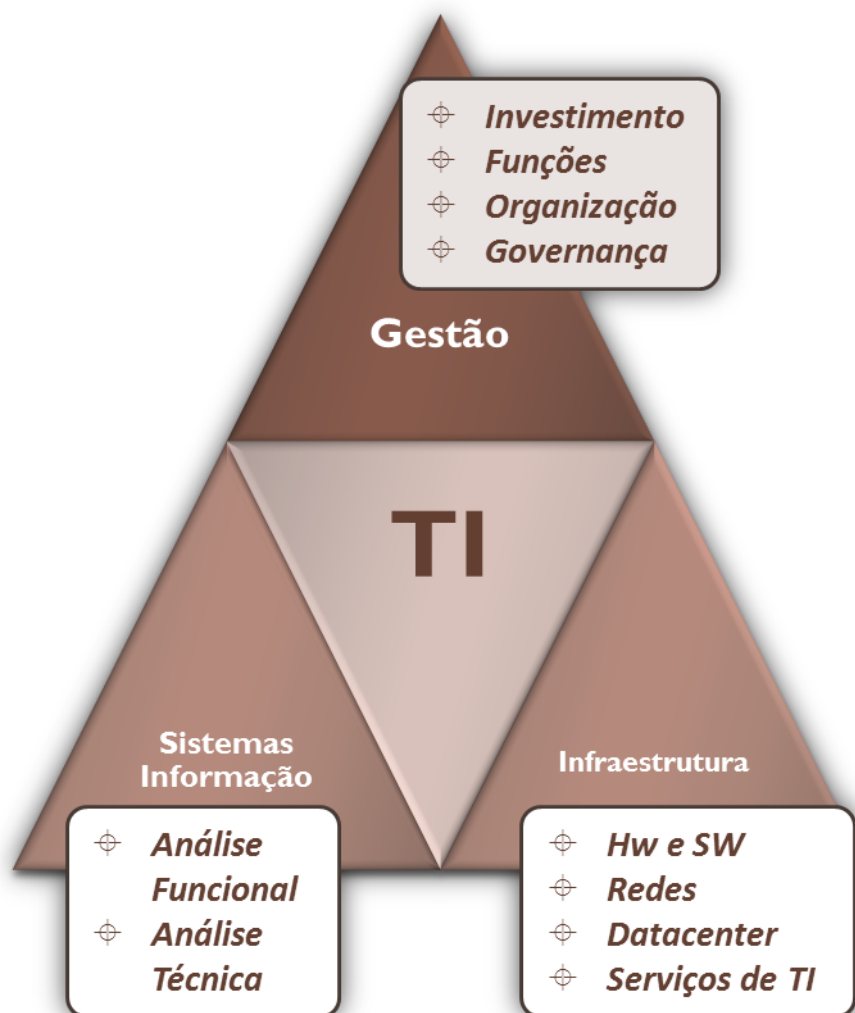



Nesse contexto, a PMS necessita repensar sua gestão operacional, sendo a área de Tecnologia da Informação uma forte aliada para se atender melhor ao cidadão e

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

aprimorar o processo de tomada de decisão, através da disponibilização de informações e tendências de Sorocaba.

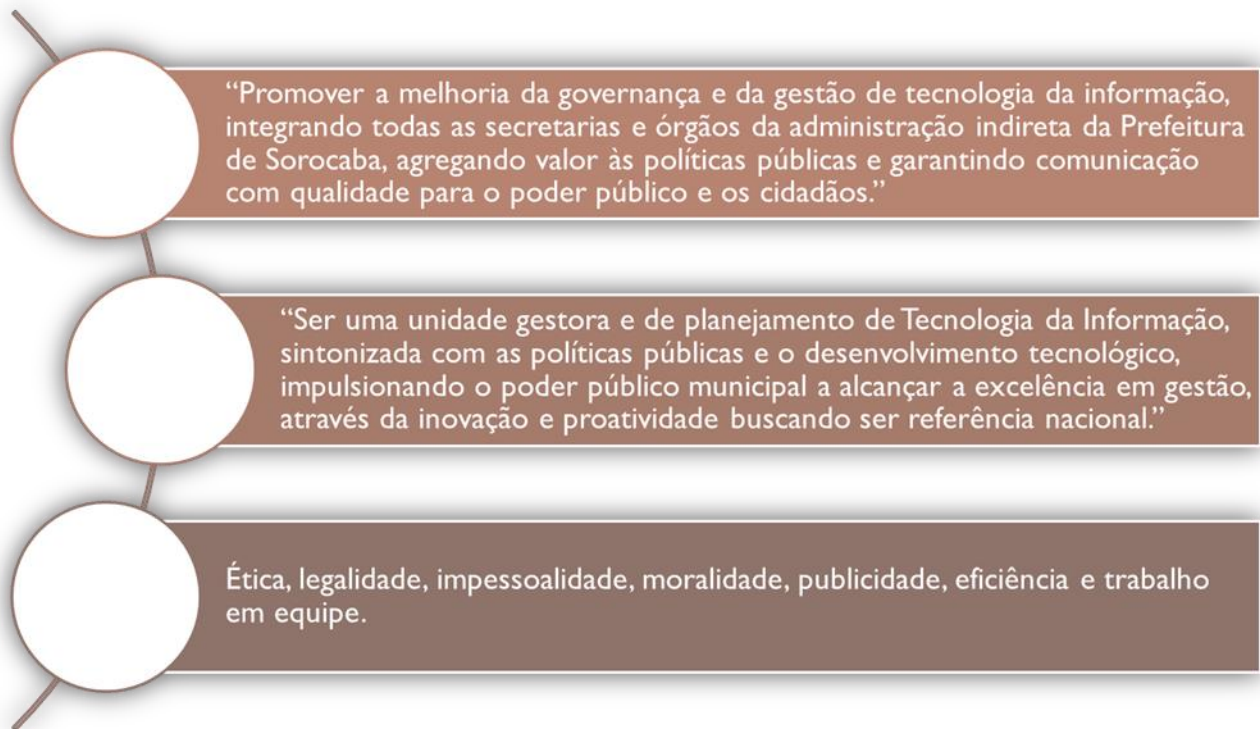
O projeto do PDTI, Plano Diretor de Tecnologia de Informação, tem como objetivo realizar um **diagnóstico** da situação atual da área de tecnologia da informação para apresentar recomendações e um plano de ação estruturado com o objetivo de elevar a maturidade da área de TI nos aspectos de **Modelo de Gestão, Sistemas e Informações, e Infraestrutura.**



	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013


1.2. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI

O referencial estratégico de TI inclui sua Missão, Visão e Valores, definidos a seguir:



1.3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Tomando por base o Planejamento Estratégico de 2014 da Prefeitura, e a partir dos Direcionamentos Estratégicos da PMS para 2014-2017, podemos identificar potenciais implicações para TI:


	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

	Planejamento Estratégico	Potenciais implicações para TI
Cidade Humana e Educadora	<ul style="list-style-type: none"> • Educar desde a primeira infância • Uso de modernas tecnologias • Valorizar os professores e profissionais • Melhorar o Sistema de Saúde 	<ul style="list-style-type: none"> • Inovação Tecnológica nas áreas de Educação e Saúde • Gestão de conteúdo da Educação • Capacitar os profissionais na utilização das novas ferramentas
Cidade Viva e Bonita	<ul style="list-style-type: none"> • Melhorar o padrão de manutenção dos espaços públicos • Ampliar as opções de Cultura e Lazer • Transparência e clareza na comunicação interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de informações de gestão • Disponibilizar Soluções de TI que impulsionem a melhoria dos serviços
Cidade Moderna e de Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Crescimento econômico, gerando oportunidades de trabalho e renda • Fomentar Tecnologia, Inovação e Empreendedorismo • Qualificação: transporte público e sistema viário 	<ul style="list-style-type: none"> • Maior demanda por informações gerenciais detalhadas • Disponibilização de soluções de TI para análise de tendências de negócio
Cidade com Gestão Eficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação do cidadão com os serviços públicos • Prática da transparência pública e interação com a sociedade • Aprimoramento do controle e qualidade dos gastos públicos • Busca de recursos externos 	<ul style="list-style-type: none"> • Maior alinhamento de TI ao negócio • Novas funcionalidades para suportar o negócio (ex. BI, CRM, GEO) • Completude da arquitetura de sistemas • Escalabilidade, robustez e confiabilidade das plataformas de TI

O Plano Plurianual 2014-2017 foi construído a partir da dimensão estratégica definida pelo governo e organizado à luz dos cenários econômico, social, ambiental e regional.

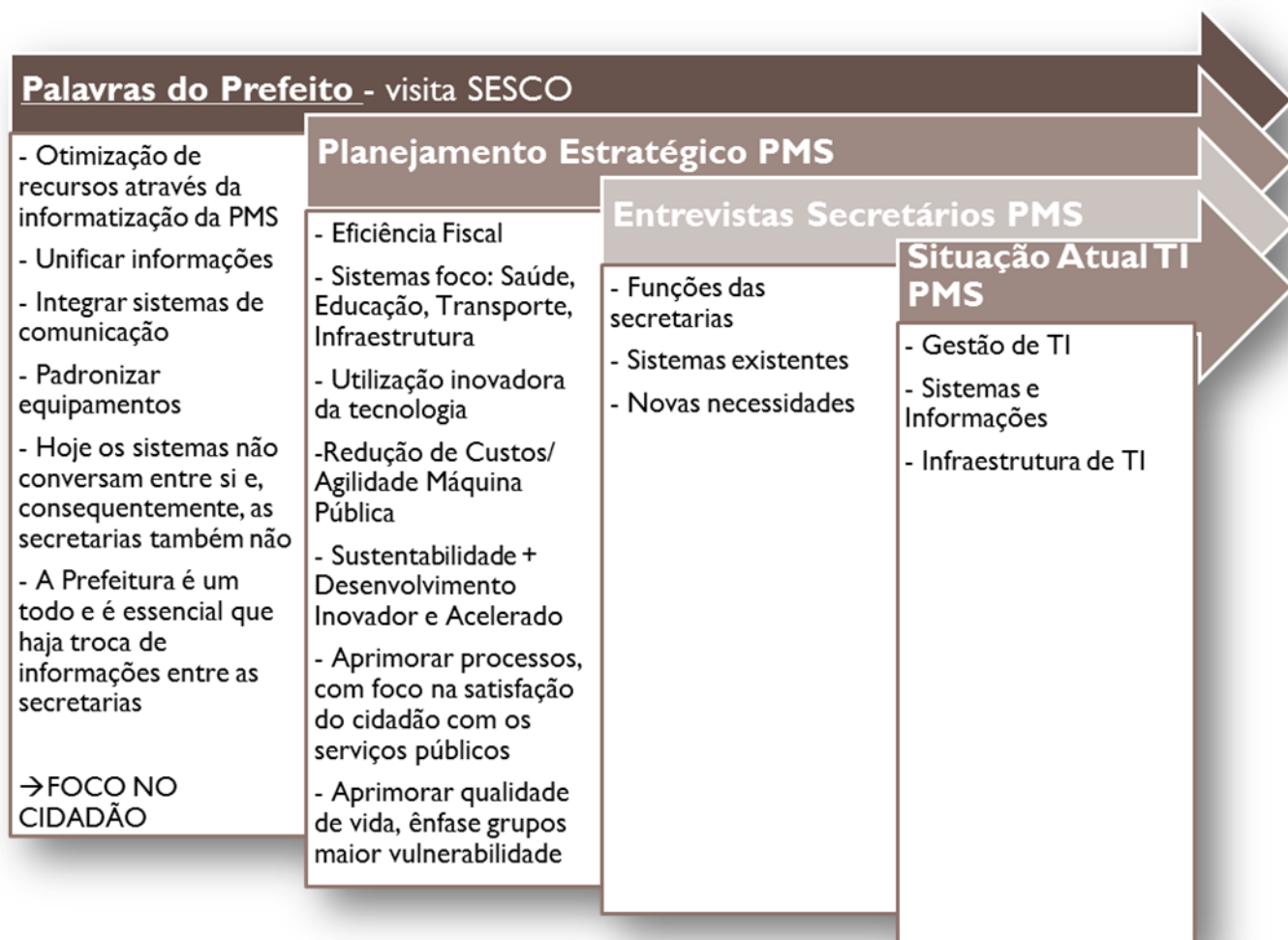
Sendo assim, é de fundamental importância o alinhamento dos planos estratégicos às ações do PPA, buscando o aumento de sinergia entre as secretarias / administração indireta na busca de um mesmo objetivo governamental.

O PDTI se conecta ao PPA em relação aos compromissos políticos assumidos pelo governo.


	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

1.4. METODOLOGIA E ABORDAGEM UTILIZADA

A avaliação da área de Tecnologia da Informação partiu dos seguintes direcionadores:



- **Palavras do Prefeito** – Visão estratégica do papel da TI para seu governo.
- **Planejamento Estratégico** - Direcionamentos Estratégicos da PMS para os próximos anos.
- **Entrevistas Secretários e Administração Indireta da PMS** – Análise das funções das secretarias e administração indireta, sistemas hoje existentes e novas necessidades de TI.
- **Situação atual de TI X Melhores práticas de TI de mercado** - Como a TI

	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

está organizada para suportar a PMS nos seus desafios. Como já foi dito, foram analisadas as frentes de: Gestão de TI, Sistema e Informações, e Infraestrutura de TI.

Ao final foi gerado um plano de recomendações para elevação do nível de maturidade da TI da PMS.

Entrevistas:

- Foram realizadas entrevistas presenciais com todas as secretarias e administração indireta da PMS, para avaliação da cobertura funcional da estrutura de sistemas e infraestrutura de TI.
- Foram realizadas entrevistas presenciais com o corpo de liderança de TI para avaliação das funções e processos decisórios de TI


Consolidação e Elaboração do Relatório Final:

- Foi realizada análise dos resultados coletados nas entrevistas, além da documentação fornecida pela PMS. Com o suporte de metodologias e referências de mercado como o modelo ITIL® (*IT Infrastructure Library*), foi gerado o diagnóstico da situação atual da TI.
- A partir do diagnóstico, foram elaboradas recomendações com o objetivo de elevar o nível de maturidade da TI da PMS para suportar os direcionadores estratégicos da PMS.

Foi definida a Estratégia de TI para estes quatro anos.

A seguir, detalharemos a metodologia utilizada para cada um dos aspectos analisados na TI da PMS:

- Modelo de Gestão
- Estrutura de Sistemas
- Infraestrutura de TI.

	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

Metodologia utilizada para o modelo de Gestão de TI

Para o **Modelo de Gestão de TI**, foram avaliados os seguintes aspectos:

- **Investimentos:** avaliação da qualidade dos investimentos em TI e se acompanham o negócio e estão distribuídos adequadamente.
- **Funções de TI:** avaliação da adequação das funções e processos de TI no suporte ao negócio, tomando como base as melhores práticas de mercado.
- **Organização:** avaliação da adequação da estrutura organizacional de TI objetivando a entrega dos serviços necessários à empresa.
- **Governança:** avaliação da estrutura de tomada de decisão e patrocínio de TI.


Foram utilizados modelos de referência de mercado para auxiliar o mapeamento dos principais pontos críticos em TI.

Metodologia Utilizada para a Estrutura de Sistemas

Para a frente de **Sistemas e Informações**, foram avaliados os seguintes aspectos:

- **Entrevista Secretarias:** quais sistemas atendem às funções das secretarias e quais as novas necessidades.
- **Cobertura Funcional:** avaliação em alto nível de como os processos da PMS são suportados pelos sistemas atuais.
- **Análise Técnica:** avaliação em alto nível de como os sistemas estão tecnicamente preparados para suportar os direcionadores estratégicos da PMS.


Foram utilizados modelos e mapas conceituais para auxiliar no mapeamento dos sistemas e os seus respectivos processos na PMS, e também para a geração de recomendações para a estrutura de sistemas.

	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

Metodologia Utilizada para a Infraestrutura

Para a **Infraestrutura**, serão avaliados os seguintes pontos:

- **Hardware / Software:** avaliação da estrutura, padronização e nível de atualização do parque de Hardware e Software da PMS.
- **Rede:** avaliação da estrutura, padronização e nível de atualização da rede WAN, *rede externa que conecta os sites da PMS entre si e aos órgãos externos e dá acesso à internet*, e da rede LAN, *rede local dos sites da PMS*.
- **Serviços de TI:** avaliação dos serviços de TI prestados aos usuários das diversas tecnologias disponibilizadas na PMS.
- **Datacenter:** avaliação da estrutura e nível de segurança do Datacenter da PMS, tomando como base as melhores práticas de mercado.

	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

2. ESTRATÉGIA DE TI


A Estratégia de TI está dividida em quatro segmentos:

a. **Visão Macro:** direcionamento macro da Tecnologia da Informação

- **TI - Agente de inovação, integrador e descomplicador**
- **Soluções de TI:**
 - únicas e integradas nos processos comuns entre as secretarias
 - melhoria dos serviços aos cidadãos
 - informações de gestão e análise de tendências
 - sistemas com cobertura ampla das funções da PMS e com interfaces automatizadas entre eles
 - Aproveitar as tecnologias existentes na PMS aderentes
- **Capacitar profissionais** - utilização das ferramentas de TI
- **Preservar os investimentos de TI** ao longo do tempo
- **Expandir serviços de TI básicos** para a **Administração Indireta**
- **Arquitetura de sistemas** - flexível e que acompanhe a velocidade de crescimento da PMS
- **Plataforma de TI** – Integrada, escalável, robusta e confiável

A Tecnologia da Informação será:

- **Agente de Inovação** – *utilizar a tecnologia como aliada para se atingir os desafios das diversas secretarias.* Como exemplo, podemos citar uma inovação na Educação, aliando conteúdo educacional a dispositivos como lousa eletrônica e mesa educadora. Nesse exemplo, não adianta possuir o dispositivo se não temos o conteúdo a ser utilizado juntamente com ele. Temos também que capacitar os profissionais da educação no conteúdo e na utilização da tecnologia.
- **Agente Integrador** – *As soluções de TI terão sempre como objetivo integrar as várias áreas da prefeitura entre si e com a sociedade.* Como exemplo, podemos citar a solução de Gestão Eletrônica de Processos e Documentos que inclui um Workflow de processos que integrará todas as áreas da

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

prefeitura com o cidadão, empresas cidadãs e demais órgãos de governo, como o fórum e Câmara de Vereadores.

- **Agente Descomplicador** – *As soluções de TI terão sempre como objetivo desburocratizar a execução das atividades da PMS, tanto internas a prefeitura como as de interação com a sociedade.* Como exemplo, podemos citar a disponibilização dos aplicativos na internet em que o cidadão possa solicitar e obter certidões automaticamente, sem a necessidade de ir pessoalmente à prefeitura. Outro exemplo é a questão da transparência, em que a maioria das informações possam ser obtidas diretamente no site da Internet da PMS.

As Soluções de TI:

- Nos processos comuns entre as secretarias serão únicas para todos.
- Terão como principal foco a melhoria de atendimento ao cidadão.
- Deverão disponibilizar informações para os gestores e análise de tendências de Sorocaba nos vários segmentos de interesse, como: Saúde, Educação, Desenvolvimento Social e Econômico, infraestrutura, entre outros.
- Os sistemas terão cobertura ampla das funções das diversas áreas da prefeitura e terão integração automática entre si.
- Serão aproveitadas todas as plataformas de TI aderentes às novas necessidades da prefeitura.

Os profissionais de TI e os usuários das ferramentas de TI serão capacitados na sua utilização.

Os investimentos de TI serão preservados ao longo do tempo através da atualização das novas versões disponibilizadas e substituição de plataformas não mais suportadas pelos fornecedores.

Todos os serviços de TI básicos serão expandidos para a Administração Indireta. Isto permitirá que destas empresas foquem no seu *core business*.

A Arquitetura de Sistemas será flexível e adaptável ao crescimento acelerado da

Cliente / Projeto

Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação

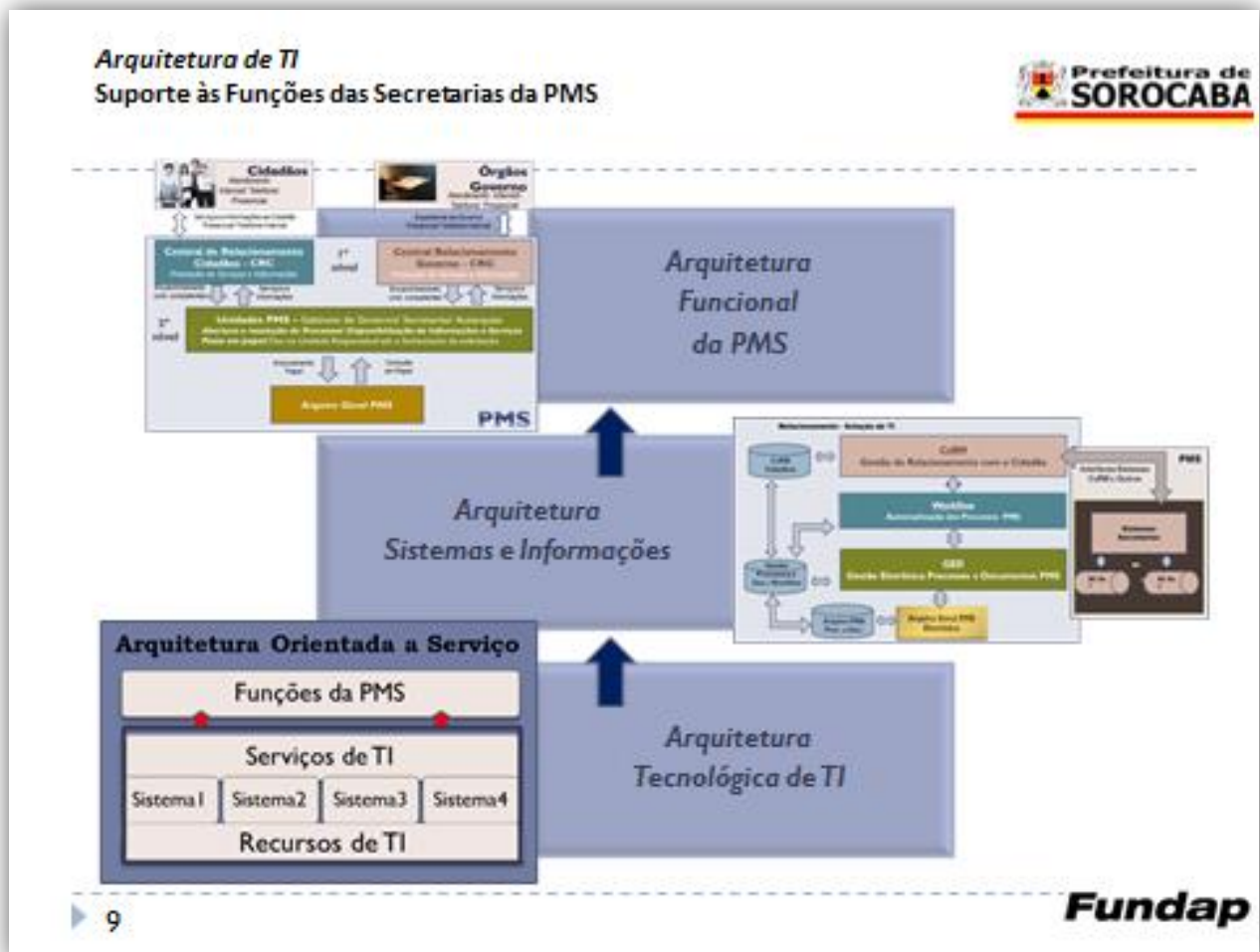
Data


30/11/2013

PMS.

A Plataforma de TI será Integrada, escalável, robusta e confiável, para suportar a Arquitetura de Sistemas e Informações.

A principal mudança na área de TI está na Gestão e prestação dos Serviços de TI à PMS. Hoje a PMS não tem a visão que dentro da Arquitetura Tecnológica de TI estão os serviços prestados a todos os usuários das diversas tecnologias disponibilizadas na PMS. Estes serviços deverão ser sistematizados e monitorados para entrarem em um processo de melhoria contínua.



	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013


b. Gestão de TI: direcionamento da gestão

Frente Gestão de TI

- *Implementar a Governança de TI* na PMS
- Priorizar a reestruturação da Diretoria e a otimização dos processos de TI, *melhorando a entrega de serviços aos usuários de TI da PMS*
- *Gerir o relacionamento* com a PMS e *com os fornecedores*
- *Investir nos projetos de maior retorno para a população*

A Estratégia da frente de Gestão de TI focará em 4 pontos importantes:

- Implementar a Governança de TI na PMS, criando os comitês de TI na PMS.
- Reestruturar da DTIN e aperfeiçoar os processos de TI com foco na melhoria da entrega de serviços aos usuários de TI da PMS.
- Fazer uma gestão eficiente do relacionamento da PMS e com os fornecedores de TI, focado na entrega dos serviços à PMS.
- Priorizar os projetos de maior retorno para a população, como já foi dito na visão macro.

	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013


c. Sistemas e Informações: direcionamento de sistemas

Frente Sistemas e Informações

- **Foco** na implementação das *soluções dos processos comuns entre as secretarias* da PMS
- **Priorizar, por secretaria, o desenvolvimento das soluções** que trouxeram maior retorno na *otimização dos processos de atendimento a população*
- **Automatizar as interfaces entre sistemas comuns e das diversas secretarias** com o objetivo de melhoria da qualidade das informações e processos

A Estratégia da frente de Sistemas focará em 3 pontos relevantes:

- A implementação das soluções dos processos comuns entre as secretarias da PMS é o ponto crítico deste PDTI. É a prioridade número 1 da frente de sistemas.
- Todas as interfaces entre sistemas deverão ser automatizadas com o objetivo de melhoria da qualidade das informações e processos.
- Estabelecer por secretaria o desenvolvimento das soluções que trouxeram maior retorno na otimização dos processos de atendimento a população e de maior alinhamento ao plano estratégico de governo.

	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013


d. Infraestrutura de TI: direcionamento de Infraestrutura

Frente Infraestrutura de TI

- Foco na **consolidação dos serviços no Datacenter**
- **Priorizar a automatização dos processos de TI**, gerando a melhoria dos serviços aos usuários de TI da PMS
- Implementar os **três ambientes** para as soluções de TI: **Desenvolvimento, Homologação e Produção**

A Estratégia da frente de Infraestrutura de TI focará em 3 pontos relevantes:

- Com o objetivo de aumentar a estabilidade das soluções de TI deverá ser implementado três ambientes: Desenvolvimento, Homologação e Produção. Só poderá ser migrado para o ambiente de produção o que for testado e homologado pelo principal grupo de usuários da solução.
- Todos os serviços de TI, aplicativos e sistemas deverão estar consolidados no Datacenter já contratado pela PMS.
- É extremamente necessária a definição e automatização dos processos de TI, para melhorar os serviços de TI aos usuários da PMS.

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

3. MODELO DE GESTÃO DE TI

3.1. RESUMO EXECUTIVO GESTÃO DE TI – DIAGNÓSTICO


Na Metodologia Utilizada para o **Modelo de Gestão de TI**, foram avaliados os seguintes aspectos:

- **Investimentos:** avaliação da qualidade dos investimentos em TI, se acompanham o negócio e se estão distribuídos adequadamente
- **Funções de TI:** avaliação da adequação das funções e processos de TI no suporte ao negócio, tomando como base as melhores práticas de mercado
- **Organização:** avaliação da adequação da estrutura organizacional de TI objetivando a entrega dos serviços necessários à empresa
- **Governança:** avaliação da estrutura de tomada de decisão e patrocínio de TI

Foram utilizados modelos de referência de mercado para auxiliar o mapeamento dos principais pontos críticos em TI.

O Diagnóstico do Modelo de Gestão de TI contemplou os quatro elementos propostos na metodologia, respondendo as seguintes perguntas por:



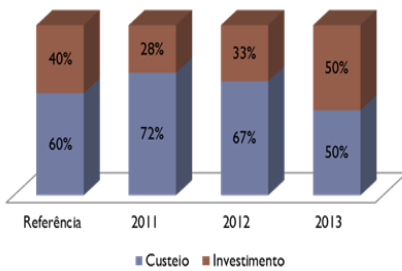
	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

A partir da análise técnica dos dados coletados e entrevistas com os gestores, os seguintes pontos relevantes foram identificados no **Diagnóstico de investimentos e custeios de TI**:

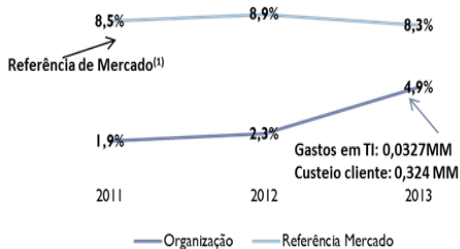
Investimento

Os investimentos em TI têm acompanhado a PMS e estão distribuídos adequadamente?

Gastos Anuais em TI (mm R\$)




% Gastos TI x Custeio Organização

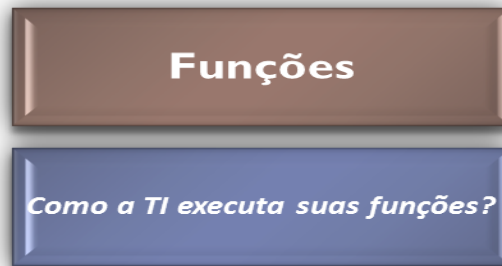


- Somente foram considerados investimentos e custeios dos **últimos 3 anos** da DTIN. Os investimentos de TI das **secretarias e empresas não foram considerados** nesta análise.
- Os gastos totais de TI **estão abaixo do recomendado pelas melhores práticas de mercado** aos órgãos de governo.
- Até 2013 **não existia orçamento consolidado formal** para os gastos de TI.
- O custeio **responde pela maior parte do orçamento histórico da TI**, estando **desalinhado às funções da PMS e as melhores práticas de mercado**.
- A maturidade de planejamento para os investimentos de TI **é considerada baixa** em relação a outros órgãos de governo.
- As secretarias e empresas da PMS **realizam investimentos paralelos em TI desalinhados** a estratégia geral da DTIN.
- Custeio **duplicado** em alguns serviços de TI por **contratação direta pelas secretarias** sem participação de TI.

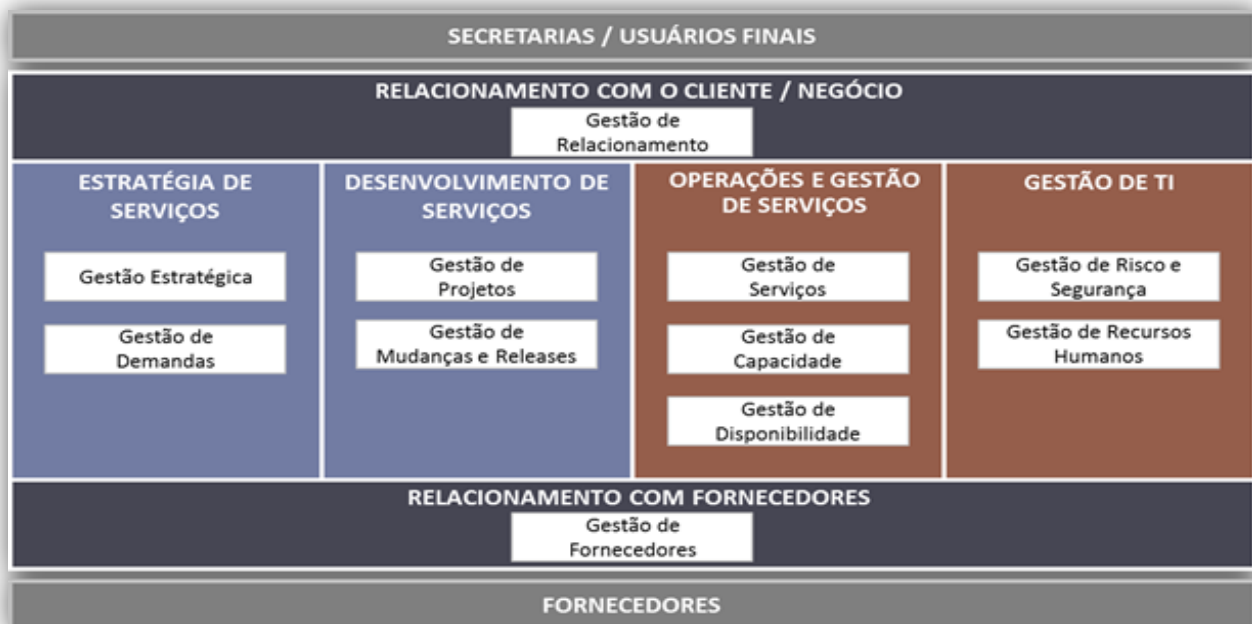
Fonte: (1) Gartner: IT Key Metrics Data 2013/14: Key Industry Measures: Government: National and International Analysis: Multiyear

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	


No **Diagnóstico de Funções de TI** a seguinte pergunta foi estabelecida:



Foi utilizado o modelo do ITIL, como referência, retratado abaixo.



A partir da análise técnica dos dados coletados e entrevistas com os gestores, os seguintes pontos relevantes foram identificados no **Diagnóstico de Funções de TI**:

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

Gestão de Relacionamento

- As secretarias e empresas **não envolvem a DTIN no planejamento estratégico da PMS,**
- **Não há comunicação da TI** com os clientes internos sobre projetos em andamento e processos atuais.

Gestão de Fornecedores

- Os acordos de níveis de serviço externos **não atendem a real necessidade da PMS** e são definidos pelo fornecedor **sem a participação da TI.**
- A gestão de contratos de TI contempla **somente o controle financeiro e prazos de vencimento,** não existindo ferramenta de monitoramento de níveis de serviço acordados.

Gestão Estratégica de TI

- **A TI é reativa, com baixo planejamento de atividades,** sendo acionada para atender demandas de última hora das secretarias.

Gestão de Demandas

- Não existe um ponto único de contato para atendimento às secretarias e empresas.

Gestão de Projetos

- O acompanhamento formal dos projetos de TI **está no estágio inicial,** sendo que historicamente não houve monitoramento nem formalização de prazos.

Gestão de Mudanças


- As mudanças ocorrem **sem procedimentos formais de aprovação, comunicação e planejamento** de período de interrupção dos serviços (janelas de tempo).

Gestão de Serviços

- O ServiceDesk registra as solicitações e incidentes, porém **não existe acordo de níveis de serviço interno,** relatórios gerenciais para monitoramento e nem métrica definida.

Gestão de Capacidade

- O crescimento da infraestrutura **não é planejado e nem monitorado,** inexistindo processo de gestão de capacidade.
- **Não existe padronização** na plataforma de hardware e software.

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

Gestão de Disponibilidade

- O monitoramento do ambiente de plataforma baixa **não é realizado e não existe controle** fidedigno dos ativos de TI.

Gestão de Risco e Segurança

- **Inexistência de documento formal de política de segurança** da informação aprovado, publicado e comunicado como apropriado para todos os funcionários e partes externas relevantes.
- Ausência de profissional especializado dedicado a segurança da informação.
- Inexistência de um plano de continuidade de negócio e plano de comunicação para os sistemas críticos.


Gestão de Recursos Humanos

- Baixa capacidade em identificar e formar lideranças proativas.
- Dificuldade em motivar os funcionários.
- Dificuldade em promover treinamento aos profissionais, em especial aos com maior tempo de serviço.

No **Diagnóstico de Governança de TI** a seguinte pergunta foi estabelecida:

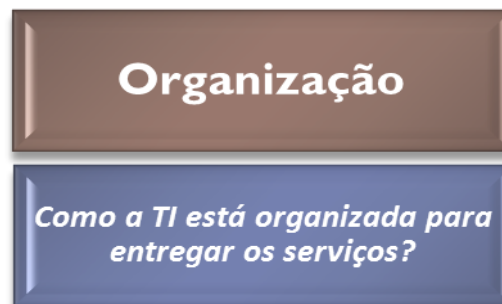


A partir da análise técnica dos dados coletados e entrevistas com os gestores, os seguintes pontos relevantes foram identificados no Diagnóstico de Governança de TI:

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013


- O Comitê executivo de TI foi criado recentemente, não realizando ainda sua primeira reunião para **alinhamento dos projetos e prioridades da TI** em relação ao planejamento estratégico.
- **Inexistência de comitês táticos e operacionais** para aprovação de mudanças, segurança de TI, acompanhamento de performance dos serviços internos e contratação de serviços externos.
- **As secretarias e empresas tomam decisões de TI sem alinhamento com a DTIN, e vice versa.**

No **Diagnóstico de Organização de TI** a seguinte pergunta foi estabelecida:



A partir da análise técnica dos dados coletados e entrevistas com os gestores, os seguintes pontos relevantes foram identificados no Diagnóstico de Organização de TI:

- A atual estrutura funcional da DTIN está sendo reformulada para atender as necessidades de entrega dos serviços, porém ainda não existe aprovação formal.
- Não existem processos formais claros e definidos para as funções de cada área.
- Faltam profissionais com visão gerencial para formação de equipes.
- O quadro funcional não possui profissionais suficientes para atender as demandas atuais e futuras.
- Não existe profissional qualificado e capacitado para atender as novas tecnologias que estão sendo implantadas.
- Os analistas de sistemas atuam também como analistas de negócio, inexistindo segregação entre estas funções.

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013


A conclusão do Diagnóstico do modelo de Gestão de TI da PMS é que a estrutura atual é inadequada para atender as necessidades atuais e futuras da PMS.

Principais conclusões da análise

- **Baixa capacidade de planejamento orçamentário** das ações de investimentos e custeio de TI.
- Estrutura de serviços comuns de TI descentralizada **entre secretarias, empresas e autarquias da PMS.**
- Dificuldade de alinhamento da TI às funções da PMS com **baixo envolvimento das secretarias nos processos decisórios de TI.**
- Processos da PMS **não formalizados ou com baixo nível** de definição.
- Estrutura funcional **inadequada** para atender a PMS.
- Segurança da informação em **nível inicial de implantação** dificultando a utilização de TI.
- Processos de definições de requisitos funcionais e contratações de TI **com baixo nível de maturidade.**
- **Alto grau de dependência** de fornecedores, contratados por serviços com **SLA's mal definidos.**

Impactos

- **Insatisfação dos clientes internos** em relação ao atendimento de TI às necessidades e demandas da PMS.
- Alto risco de contratação de serviços que **não atendem plenamente aos requisitos** da PMS.
- Dificuldade de entregar projetos **aderentes as funções das secretarias.**
- Risco de **duplicidade de custos operacionais** devido a contratações de produtos e/ou serviços redundantes e concorrentes.
- **Melhoria contínua dos processos de TI impactada pela** falta de indicadores e métricas dos serviços prestados.
- Atendimento ao cidadão ineficiente no caso de **paralisação de sistemas críticos** que suportam as funções da PMS.

	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

3.2. RESUMO EXECUTIVO GESTÃO DE TI – RECOMENDAÇÃO


A Recomendação do Modelo de Gestão de TI contemplou os quatro elementos propostos na metodologia, respondendo as seguintes perguntas por:



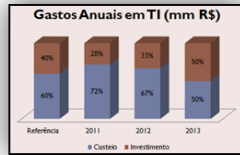
Com base no diagnóstico elaborado, destacamos os principais pontos a serem trabalhados no Modelo de Gestão de TI da PMS

Para responder a pergunta que orienta a recomendação **de Investimentos e custos de TI**, “Como alinhar os investimentos em TI às necessidades da PMS?”, devemos estar sempre atentos a três itens:

- Tomar o Planejamento Estratégico como base para os projetos prioritários de TI.
- Focar nas soluções críticas de TI para melhoria da entrega dos serviços.
- Não contratar soluções de TI sem a participação da equipe de TI.

	<h1>Relatório PDTI Estratégia de TI</h1>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

1 Investimentos

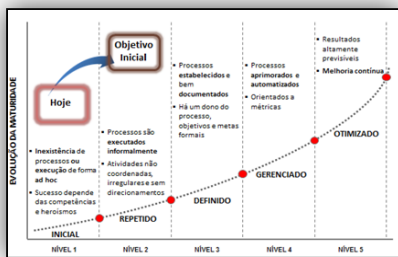


- **Assegurar** que os investimentos em TI contenham projetos de maior valor.
- **Elevar a maturidade do planejamento estratégico de investimentos de TI** considerando as deficiências técnicas e funcionais existentes para melhorar a entrega dos serviços à PMS.
- Alinhar **Custeio e Investimento de TI** às necessidades da PMS, **eliminando a contratação sem a participação da TI.**

A pergunta que orienta a recomendação do item **Funções**, “Como aumentar a maturidade das funções de TI?”, sugere uma gestão eficiente de TI e que atenda às necessidades da PMS. Definir processos, implementar soluções e capacitar técnicos nas áreas de:

- Segurança da Informação e análise de risco.
- Gerenciamento e atualização das plataformas de TI disponíveis na PMS.
- Service Desk e Serviços de TI.


2 Funções



- **Elevar a maturidade das funções de TI** para uma gestão eficiente, que atenda às necessidades da PMS e **suporte o crescimento do atendimento ao cidadão.**
- **Melhorar o alinhamento estratégico** entre TI e PMS para tornar TI um **parceiro estratégico na criação de valor** para o cidadão.
- Estruturar a função da **segurança da informação** e análise de risco.
- Estabelecer um **processo contínuo de revisão da arquitetura** que atenda às necessidades atuais e futuras da PMS.

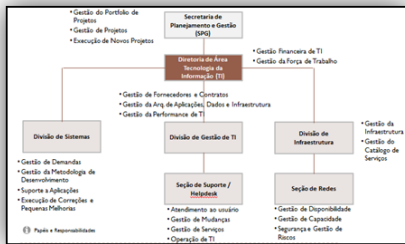
Para responder a pergunta que orienta a recomendação de **Organização de TI**, “Como adequar a estrutura organizacional de TI para melhor atender à PMS?”, devemos estar sempre atentos aos seguintes itens:

- Implantar a nova organização, redimensionando os número de técnicos por perfil e capacitando-os.

	<h1>Relatório PDTI Estratégia de TI</h1>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

- Segregar funções do dia a dia e de projetos
- Terceirizar soluções e serviços disponíveis no mercado, gerando maior agilidade e capacidade para a diretoria.

3 Organização

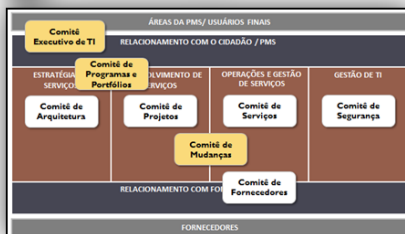


- **Repensar a TI – PMS x Instituto**
 - **Objetivo** - Facilitar a contratação soluções de mercado aderentes à PMS/ Prover serviços de TI de alto desempenho para a PMS/ Maior flexibilidade na contratação profissionais TI especialistas de mercado
 - **Desafio** – Devido a Baixa maturidade da TI da PMS hoje corre-se o risco de desalinhamento estratégico
- Estabelecer a segregação entre as funções do dia a dia e de projetos
- Redimensionar a TI para suprir a falta de recursos especializados em determinadas tecnologias e funções (Sharepoint, EPM, Segurança, Arquitetura e Banco de Dados) e adequar a estrutura às necessidades de demanda da PMS
- Aumentar o grau de terceirização de projetos e serviços de TI, oferecendo maior agilidade e capacidade à equipe de TI

Como resposta a pergunta que orienta a recomendação de **Governança de TI**, “Quais comitês são necessários para melhorar a tomada de decisão de TI?”, indicamos três comitês como essenciais à boa governança de TI da PMS:

- Estratégico.
- Programas e Portifólio.
- Mudanças.

4 Governança



- Estabelecer comitês para alinhamento estratégico com a PMS e realizar o acompanhamento do portfólio e programas
- Estabelecer comitês mínimos para a operação da área de TI

Cliente / Projeto

Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação

Data

30/11/2013

Estas recomendações deverão ser implementadas em etapas, estabelecendo o novo modelo de gestão gradualmente e consistentemente. Seguem as etapas sugeridas:


"Estruturação da TI"

- **Começar pela Organização de TI** – Implementar estrutura recomendada, **dimensionando equipe interna, criando as funções necessárias e promovendo a capacitação.**
- **Seguir a Estratégia de TI** – Implementar e acompanhar o PDTI, estabelecer Gestão de Demandas
- Estabelecer os **Comitês de TI**: "Estratégico de TI", "Programas e Portfolio" e "Mudanças"
- **Formalizar os Relacionamentos de TI** – Sistematizar o relacionamento com as áreas da PMS e com os fornecedores, revisar os contratos atuais e acompanhar os SLA's estabelecidos



**"Disponibilização dos
Serviços de TI"**

- **Implementar a Gestão de Serviços** – Definir um **Catálogo de Serviços**, contratar os serviços de **Service Desk** e demais serviços correlatos
- Estabelecer o **Desenvolvimento de Serviços** – Expandir **Gestão de Projetos** da PMS para TI, definir o **Ciclo de Desenvolvimento** de sistemas e entregáveis por fase e implementar a **Gestão de Mudanças**
- **Continuar a Gestão Financeira de TI** – Sistematizar e refinar a Gestão Financeira de TI
- Definir **Políticas de Segurança e Gestão de Risco** – Estabelecer e implementar políticas, normas e procedimentos de segurança em TI


"Consolidação da TI"

- **Implementar a Gestão de Disponibilidade** – Definir processo e implementar ferramenta
- **Implementar a Gestão de Capacidade** – Definir processo e implementar ferramenta
- Definir e implementar a **Gestão Força de Trabalho** – Criar um **Plano de Capacitação** e revisão contínua de plano de carreira dos funcionários
- Definir e implementar a **Gestão da Performance TI** – Implementar processo de gestão com **Painel de Indicadores** de performance da TI


Etapa	Oportunidade	Iniciativas	#
Estruturação da TI	Estrutura Organizacional	Criar as posições propostas e implantar a nova estrutura organizacional	G17
	Dimensionamento	Realizar estudo de dimensionamento para a nova organização proposta	G18
	Gestão de Arquitetura	Definir o modelo de Arquitetura Alvo Implantar Processo de Revisão Periódica e Gestão de Arquitetura	G05
	Estratégia de TI	Implantar Processo de Definição e Revisão da Estratégia de TI (PDTI)	G03
	Gestão de Demandas	Implantar Processo de Captura, Priorização e Gestão de Demandas Implantar Ferramenta de Suporte a Gestão de Demandas	G04
	Comitês e Fóruns	Implantar Comitê Estratégico de TI Implantar Comitê de Programas e Portfolio Implantar Comitê de Mudanças	G19
	Gestão de Relacionamento	Implantar Processo de Gestão de Relacionamento	G01
	Gestão de Fornecedores	Rever Contratos e Níveis de Serviços dos Fornecedores Implantar processo de Gestão de Fornecedores	G02

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

Etapa	Oportunidade	Iniciativas	#
Disponibilização dos Serviços de TI	Gestão de Serviços	Definir Catálogo de Serviços de TI e Níveis de Serviço	G09
	Gestão de Serviços	Implantar Service Desk único para a TI e Processo de Gestão de Serviços	G10
	Gestão de Projetos	Expandir a Gestão de Projetos para TI	G06
	Ciclo de Desenvolvimento	Definir e implementar o Ciclo de Desenvolvimento de Sistemas	G07
	Gestão de Mudanças	Implantar Processo de Gestão de Mudanças e Ferramenta para Controle de Versão	G08
	Gestão Financeira de TI	Implantar Modelo de Gestão Financeira de TI Implantar Processo de Acompanhamento Financeiro Periódico	G15
	Segurança e Gestão de Risco	Definir as políticas de Segurança adequadas às necessidades atuais da PMS Implantar Processo de revisão contínua da Segurança e Riscos	G14
Consolidação da TI	Gestão de Disponibilidade	Implantar Processo de Gestão de Disponibilidade Implantar Ferramenta de Monitoramento de Ambiente	G12
	Gestão de Capacidade	Implantar Processo de Gestão de Capacidade Implantar Ferramenta de Suporte ao Processo de Gestão de Capacidade	G11
	Gestão da Força de Trabalho	Mapear as deficiências de competências e definir plano de capacitação / adequação Definir processo de revisão contínua do plano de carreira	G16
	Gestão de Performance de TI	Definir Painel de Indicadores Estratégicos de TI Implantar Processo de Gestão de Performance de TI	G13

3.3. GESTÃO DE TI – DETALHAMENTO

O detalhamento do **Modelo de Gestão de TI**, tanto o **Diagnóstico** como a **Recomendação** constam do **Anexo I**.

	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

4. SISTEMAS E INFORMAÇÕES

4.1. RESUMO EXECUTIVO SISTEMAS - DIAGNÓSTICO

Dividimos a avaliação da estrutura de sistemas da PMS em três segmentos para elaborar o diagnóstico da situação atual:



Para realizar o **Diagnóstico**, de acordo com a metodologia, foram utilizadas as funções estabelecidas para cada secretaria relacionadas no site da Internet da PMS, a lista de sistemas atuais e entrevistas com os secretários e pessoas chave de cada secretaria.

Cliente / Projeto

Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação

Data

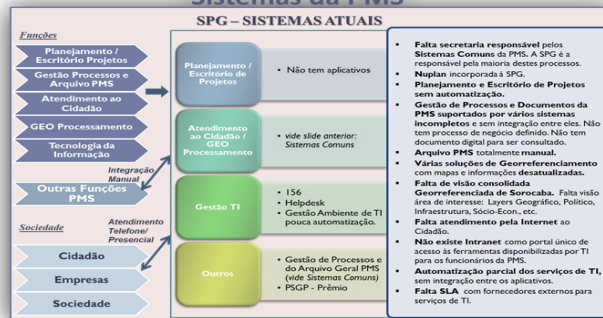
30/11/2013

Lista de Funções por secretaria



- Funções **executadas** pela PMS
- Referência para a análise da **cobertura funcional** pelos sistemas

Sistemas da PMS




- Lista de **sistemas em uso** pela PMS
- **Integrações** com entidades internas e externas à PMS
- Avaliação com base em **critérios funcionais e técnicos**

A partir das entrevistas com os secretários e sua equipe e com os analistas de sistemas, identificamos pontos importantes nos sistemas atuais da PMS.

Secretarias

Quais sistemas atendem às funções das secretarias e quais as novas necessidades?

- **Informações Gerenciais** para gestão das secretarias **não disponíveis**
- **TI sem o controle geral de Sistemas e Informações:** Desenvolvimento/ Contratação de Sistemas dentro das secretarias
- **Infraestrutura de TI não aderente** às necessidades da PMS, gerando falta de performance dos sistemas
- **Resistência dos funcionários** na utilização dos sistemas gerando **sistemas com informações incompletas**
- **Utilização de controles individuais paralelos aos sistemas.**
- **Não existem processos previamente estabelecidos**, dificultando a definição clara das necessidades de funcionalidades dos sistemas
- **Baixa automatização dos processos**, dificultando a obtenção de informações para execução das tarefas rotineiras
- **Falta de atendimento integrado aos processos: mais de um sistema para a mesma função** e controles manuais intercalados com os sistemas
- **Sistemas com baixa cobertura funcional dos processos e sem integração automática** entre eles

	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

Cobertura Funcional

Como os processos da PMS estão suportados pelos sistemas?


- Sistemas não utilizados pela PMS na sua totalidade, ou por não implantação dos vários módulos pelo fornecedor ou por resistência na utilização Sistemas com **baixa cobertura funcional** dos processos
 - Há mais de um sistema para executar a mesma função
 - Há diversos sistemas que atendem parcialmente os processos
- **Controles paralelos** em planilhas, formulários impressos e **diversas atividades manuais** de análise e geração de relatórios
- Sistemas sendo implantados há anos com **regressão** de mais de 50% em cada entrega.

Análise Técnica

Como os sistemas estão tecnicamente preparados para suportar os direcionadores estratégicos da PMS?

- Sistemas construídos com tecnologias obsoletas que impactam na escalabilidade dos mesmos para expansão dos serviços da PMS
- Diversidade de bases de dados, com duplicação de dados sem as devidas regras de integridade e com pouca integração entre elas, ocasionando:
 - Ineficiência nos processos devido a buscas manuais
 - Dificuldade na construção de uma visão única do cidadão
 - Ocorrência da mesma informação com conteúdo diferente
- Diversas **integrações manuais** entre sistemas
- Ausência de documentação técnica e funcional dos sistemas, gerando **dependência do conhecimento das pessoas/fornecedores** além de grande esforço para realizar as alterações / melhorias

A **conclusão do Diagnóstico** sobre os **sistemas** da PMS é que a **estrutura atual não está adequada** para atender as necessidades das funções das secretarias e a expansão dos serviços, conforme resumo abaixo:

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

Principais conclusões da análise


- **Baixa cobertura funcional** dos sistemas pela não participação de TI nas definições
- Processos **sem definição clara**, gerando sistemas incompletos
- Dificuldade de implantação dos sistemas: **Resistência** interna X **Dificuldade** com os fornecedores X **Regressão** nas entregas
- Sistemas e trabalho em **duplicidade** pela falta de integração
- Diversidade de aplicações, construídas com tecnologias **obsoletas** e sem suporte do fornecedor
- Realização de atividades **manuais** e controles **paralelos** para suprir a deficiência funcional
- Dados **incorretos** por Integrações manuais entre sistemas
- Ausência de **documentação técnica e funcional** dos sistemas
- **Fragilidades** nos dados devido a possibilidade de alteração diretamente no banco de dados

Impactos

- **Sistemas sem aderência às necessidades** da PMS
- **Complexidade da arquitetura** e grande esforço para manutenção do ambiente
- **Baixa agilidade** e **ineficiências** nos processos
- **Uso ineficiente de pessoas** em atividades que poderiam ser automatizadas
- **Dificuldade atendimento adequado** ao cidadão, empresas e sociedade
- **Dificuldade para disponibilizar os sistemas para acesso por outras secretarias**
- **Risco de falhas e erros** devido as intervenções manuais
- **Risco de falta de integridade dos dados**
- Implantações de sistemas **sem fim**

4.2. RESUMO EXECUTIVO SISTEMAS - RECOMENDAÇÃO

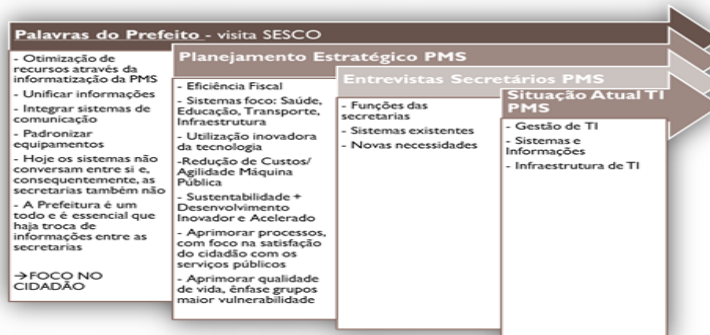
Alinhado ao Diagnóstico, dividimos a recomendação da estrutura de sistemas da PMS em três segmentos:

	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013




Como direcionadores para as recomendações da estrutura de sistemas e informações da PMS, a metodologia utilizada considerou a mensagem do Prefeito, o planejamento estratégico, a estratégia de TI e o diagnóstico realizado.

Direcionadores das recomendações

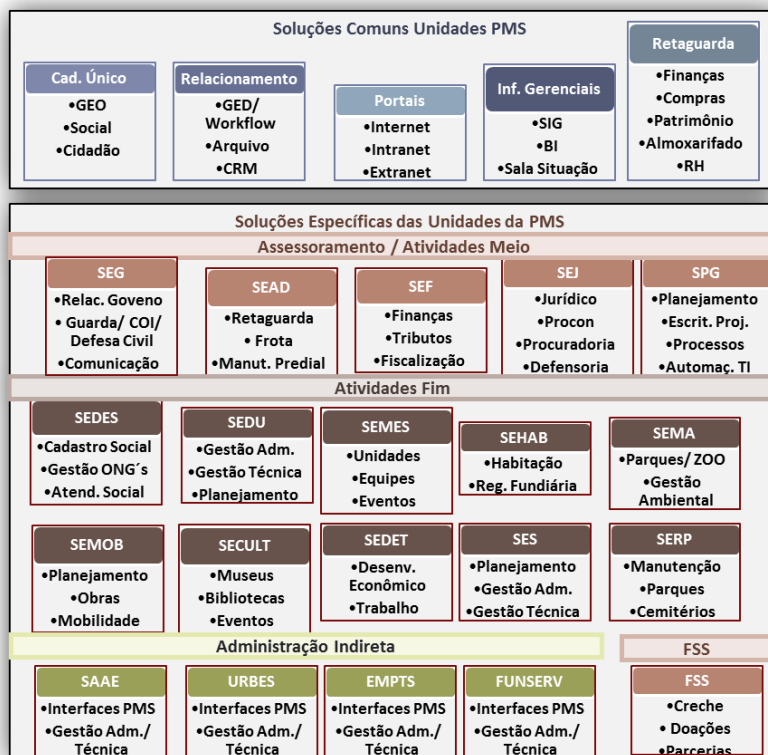


- **Mensagem do Prefeito:**
 - Foco no cidadão
- **Planejamento Estratégico:**
 - Melhoria dos serviços para o cidadão
 - Eficiência Operacional
 - Saúde, Educação, Transporte e Infraestrutura
- **Estratégia de TI:**
 - Maior alinhamento de TI à PMS
- **Diagnóstico Sistemas:**
 - Distância entre as necessidades da PMS e as soluções de sistemas e informações existentes

	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

A Estrutura de Sistemas e Informações recomendada se divide em dois segmentos de sistemas:

- **Soluções Comuns às Unidades da PMS** – fazem parte deste grupo as soluções utilizadas por todas as secretarias e pela administração indireta. Estas soluções são críticas e devem ser implementadas rápido, pois aumentarão a eficiência e eficácia da PMS.
- **Soluções específicas das Unidades da PMS** - fazem parte deste grupo as soluções específicas de cada secretaria ou da administração indireta. A priorização destes sistemas deverá seguir o alinhamento ao Planejamento Estratégico e a melhoria do atendimento ao cidadão.



Objetivos:

- **Atendimento aos processos comuns** das Secretarias
- **Simplificação do parque atual** de sistemas por atendimento às funções da PMS
- **Bases de dados integradas e com visão única** - Cidadão/ Geo/ Social/ Inf. Gerenciais
- **Automatização das atividades manuais**
- **Redução da quantidade de integrações** entre sistemas
- Soluções **atualizadas tecnologicamente** com suporte do fornecedor
- **Maior agilidade na disponibilização dos dados** para todos os funcionários da PMS

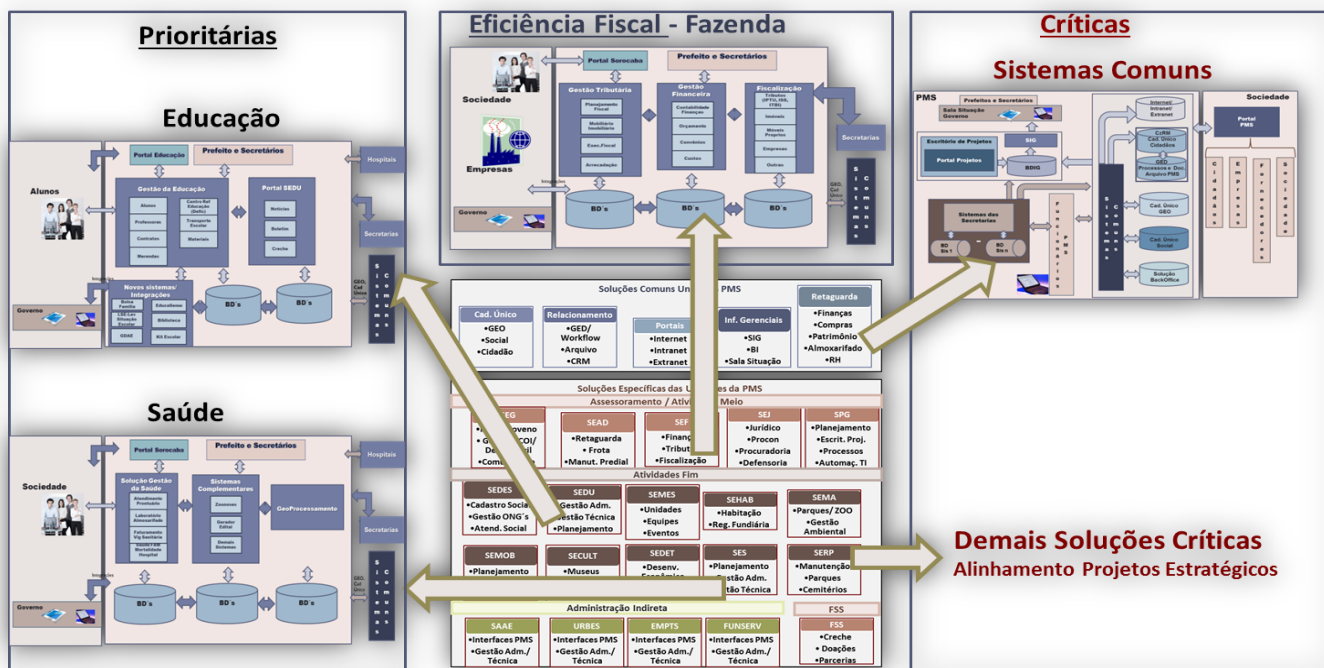
Alguns sistemas foram identificados como prioritários no Planejamento Estratégico, Saúde, Educação e Eficiência Fiscal, e outros identificados como críticos no PDTI, Sistemas comuns e demais soluções específicas das secretarias necessárias aos projetos estratégicos de governo.

Cliente / Projeto

Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação

Data

30/11/2013



Recomendamos a evolução em grandes etapas, com iniciativas que irão gradualmente construindo a nova estrutura de sistemas ao longo dos próximos anos, como resumo a seguir:

Cliente / Projeto

Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação

Data

30/11/2013


**PDTI/ 1ª fase Comuns e
Prioritárias**
**2ª fase Comuns e
Prioritárias/ Específicas**
**3ª fase Comuns e
Prioritárias/ Específicas**
**Manutenção /
Novo Planejamento**

- **PDTI** - Elaboração
- **Soluções Prioritárias:**
 - Saúde - Novo Sistema
 - Educação - Novo Sistema
 - Meio Amb. - Gestão Técnica
 - Zoo/ Jardim Botânico/ Parques
 - Cadastro Único Social
- **Soluções Comuns PMS:**
 - SIG/ GEO
 - CRM/ GED/ Workflow
 - Intranet/ Internet
 - Retaguarda :
 - RH – Novo Sistema
 - Fin. – Atualização CONAM
 - Compras/ Patrim./ Almox – Atualização SIM
 - Contratos/ Convênios – Novo Sistema Contratos
- **Soluções Demais Secretarias:**
 - Obras/ Serviços/ Desenv. Econ./ Governo/ Jurídico/ Planej. e Gestão/ Solidariedade/ Cultura/ Habitação/ Esportes/ FSS
- **Interfaces Autarquias** – 1ª fase

- **PDTI** - Acompanhamento
- **Soluções Prioritárias:**
 - Saúde – 2ª fase
 - Educação – 2ª fase
 - Meio Amb. - Gestão Adm.
- **Soluções Comuns PMS:**
 - SIG/ GEO – 2ª fase
 - CRM/ GED/ Workflow – 2ª fase
 - Retaguarda :
 - RH – Folha Pagto
 - Fin. – Integração CONAM
 - Compras/ Patrim./ Almox. – 2ª fase
 - Contratos/ Convênios – Novo Sistema Convênios Recebidos
- **Soluções Demais Secretarias:**
 - Obras/ Serviços/ Desenv. Econ./ Governo/ Jurídico/ Planej. e Gestão/ Solidariedade/ Cultura/ Habitação/ Esportes/ FSS
- **Manutenção Soluções Implantadas**
- **Interfaces Autarquias** – 2ª fase

- **PDTI** - Acompanhamento
- **Soluções Prioritárias:**
 - Saúde – 3ª fase
 - Educação – 3ª fase
- **Soluções Comuns PMS:**
 - SIG/ GEO – 3ª fase
 - CRM/ GED/ Workflow – 3ª fase
 - Retaguarda :
 - RH – 3ª fase
 - Compras/ Patrim./ Almox. – Integração outros sistemas
 - Contratos/ Convênios – Novo Sistema Convênios Recebidos
- **Soluções Demais Secretarias:**
 - Obras/ Serviços/ Desenv. Econ./ Governo/ Jurídico/ Planej. e Gestão/ Solidariedade/ Cultura/ Esportes
- **Manutenção Soluções Implantadas**
- **Interfaces Autarquias** – 3ª fase


- **PDTI** - Revisão
- **Soluções Prioritárias:**
 - Saúde – 4ª fase
 - Educação – 4ª fase
- **Soluções Comuns PMS:**
 - CRM/ GED/ Workflow – 4ª fase
 - Retaguarda :
 - RH – 4ª fase
- **Soluções Demais Secretarias:**
 - Serviços/ Governo/ Jurídico
- **Manutenção Soluções Implantadas**

	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

Sistemas e Informações – Plano de Ação - Soluções Comuns da PMS

Inidativa	Código Inidativa	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Intranet/ Portal Arquivos e Doc./ Escritório Projetos	S01	P / D / I	M	M	M
Nova Internet	S02	P / D / I - 1a fase: Nova Internet	M P / D / I - 2a fase: Transparência - informações a serem disponibilizadas	M	M
SIG	S03	P / D / I - 1a fase: Plano Estratégico/ Sala Situação Governo/ Orçamento/ Principais Inf. Secretarias	M P / D / I - 2a fase: Consolidação demais Inf. Secretarias e BI prioritárias	M P / D / I - 3a fase: BI demais áreas	M
GED e Workflow	S04	P / D / I - 1a fase: 5 principais processos Atendimento ao Cidadão e 5 principais processos internos da PMS	M P / D / I - 2a fase: Demais processos Atendimento ao Cidadão e internos da PMS	M P / D / I - 3a fase: Outras necessidades	M
CRM/ Cadastro Único Cidadão	S05	P / D / I - 1a fase: Cad. Único Cidadão e CRM com inf. Geradas pela iniciativa S04	M P / D / I - 2a fase: evolução Cad. Único Cidadão e CRM com demais inf. Geradas pela iniciativa S04	M P / D / I - 3a fase: evolução Cad. Único Cidadão e CRM com demais inf. Geradas pela iniciativa S04	M
Arquivo Geral PMS Eletrônico	S06		P / D / I - 1a fase: Arquivo Geral PMS Eletrônico - Receber processos finalizados eletronicamente	M P / D / I - 2a fase: Digitalizar principais processos	M P / D / I - 3a fase: Digitalizar demais processos
Cadastro Único Social	S07	P / D / I - fase única: Espelho automático Cad. Único Governo Federal/ Formulário Eletrônico Famílias e atualização automática	M	M	M
GeoSorocaba	S08	P / D / I - 1a fase: Consolidação 4 principais bases Georreferenciadas da PMS e análises prioritárias correspondentes	M P / D / I - 2a fase: Consolidação demais bases Georreferenciadas da PMS e análises prioritárias	M P / D / I - 3a fase: Outras necessidades	M
Financeiro/ Contábil/ Orçamento	S09	P / D / I - 1a fase: Atualização do CONAN e Principais sistemas	M P / D / I - 2a fase: Integração CONAN	M	M
RH	S10	P / D / I - 1a Fase: RH – Sistema Gestão informações dos servidores públicos, com evolução Funcional	M P / D / I - 2a Fase: Nova Folha de Pagto Integrada ao Ponto Eletrônico, Prontuário Saúde Ocupacional e Cadastro Funcional	M P / D / I - 3a fase: Sistema de Benefícios, Adm Funcionários Temporários, Controle de Frequencia	M
Compras/ Licitação/ Patrimônio/ Almoxarifado	S11	P / D / I - 1a fase: Upgrade do SIM Web integrado. Módulos: Compras, Patrimônio, Almoxarifado, Processos de Compras, Gestão de Serviços e Integração Financeira	M P / D / I - 2a fase: Gestão e Manutenção de Frota, Manutenção Predial	M P / D / I - 3a fase: Portal de Serviços SEAD	M
Contratos / Convênios	S12	P / D / I - 1a fase: Gestão de Contratos	M P / D / I - 2a fase: Gestão de Convênios Recebidos	M P / D / I - 3a fase: Gestão de Convênios Cedidos	M


Agenda: P - Planejamento/ D - Desenvolvimento/ I - Implantação / M - Manutenção /

	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

Sistemas e Informações – Plano de Ação - Soluções Atividades Meio da PMS

Área	Iniciativa	Código Iniciativa	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
SEF	Gestão Integrada Tributária	S20	P / D / I - 1a fase: Arrecadação, Div Ativa, Recadastramento Imobiliário	M P / D / I - 2a fase: Execução Fiscal e Planejamento Fiscal	M D / I - 3a fase: Acesso Sistemas WEB e demais necessidades	M
	Gestão de Fiscalização	S21		P / D / I - 1a fase: IPTU, ISS, ITBI	M P / D / I - 2a fase Imóveis, Móveis e Empresas e outros	P / D / I 3a Fase Integração: ICMS, Geleto, AproveFácil, NFe
SEAD	Demais Sistemas	S22	M - 1a Fase: Editais e Processos Seletivos e Banco de Idéias	P / D / I - 2a Fase: Integração com Folha de Pagamento, Saúde, Educação, SIG, GED	P / D / I - 3a Fase: Portal Administração/ RH e demais necessidades	M
SEG	Gestão Técnica Governo	S23	P / D / I - 1a fase: Expediente	M P / D / I - 2a fase: CRM Governo Cerimonial / Relacionamentos	M	M
	Gestão Técnica Segurança	S24	P / D / I - 1a fase: Solução Guarda Civil	M P / D / I - 2a fase: Solução COI	M P / D / I - 3a fase: Solução Defesa Civil	M
	Gestão Técnica Comunicação	S25	P / D / I - 1a fase: Novo Portal de Sorocaba integrado a todas Secretarias	M P / D / I - 2a fase: Gestão de Conteúdo da Comunicação	M P / D / I - 3a fase: Gestão Canais Comunicação	M P / D / I - 4a Fase - Monitoramento Citações PMS
SEJ	Gestão Técnica Jurídico	S26	P / D / I - 1a fase: Gestão Jurídico	M P / D / I - 1a fase: Gestão Processos e Documentos Jurídicos	M P / D / I - 2a fase: Gestão de Processos ADM. E Integrações	P / D / I 1a Fase: Integrações Cartórios Imóveis/ Serasa/ Correios/ Tribunal da Justiça
	Gestão Técnica Procon	S27	P / D / I - 1a fase: Gestão Procon	M	M	M
	Gestão Técnica Procuradoria	S28		P / D / I - 1a fase: Gestão Procuradoria	M	M
	Gestão Técnica Defensoria Pública	S29		P / D / I - 1a fase: Gestão Defensoria	M	M
SPG	Outras Soluções SPG	S30	P / D / I - 1a fase: Gestão TI: Service Desk	M P / D / I - 2a fase: Gestão TI: Contratos, SLA, demais necessidades	M	M
FSS	Gestão Solidariedade	S31	P / D / I - 1a fase: - Doações – Recebidas e Cedidas - Parcerias Sociais e Filantrópicas - Eventos	M P / D / I - 2a fase: Portal Solidariedade/Transparência – Informações de Doações	M	M

Agenda: P - Planejamento/ D - Desenvolvimento/ I - Implantação / M - Manutenção /

	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013


Sistemas e Informações – Plano de Ação - Soluções Atividades Fim da PMS

Área	Iniciativa	Código Iniciativa	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
SES	Gestão da Saúde	S40	P / D / I - 1a fase: Atendimento, Laboratório, Almoxarifado, Faturamento, Prontuário/ Integrações	M P / D / I - 2a fase: Saúde Família, Mortalidade e Hospitais/ Integrações	M P / D / I - 3a fase: Demais módulos/ Integrações Governo	M
	Sistemas Complementares	S41	P / D / I - 1a fase: Vigilância Sanitária/ Zoonoses	M P / D / I - 2a fase: Atualização GEO da Saúde	M P / D / I - 3a fase: Portal da Saúde	M P / D / I - 4a fase: Demais Necessidades
SEDU	Atualização Sistema Educação	S42	P / D / I - 1a fase: Alunos, Professores, Contratos, Merendas , Materiais	M P / D / I - 2a fase: Centro de Ref. A Criança e Transp. Escolar	M P / D / I - 3a fase: Demais Necessidades/ Integrações	M
	Sistemas Complementares	S43	P / D / I - 1a fase: Gestão de Conteúdo Aluno e Professor	M P / D / I - 2a fase: Interfaces GEDAE, EducaCenso, CRE	M P / D / I - 3a fase: Gestão Biblioteca/ Kit Escolar/ Acessibilidade/ Demais necessidades	M
	Portal SEDU	S44	P / D / I - Conteúdo/ Aplicativos Educação	M	M	M
SEMOB	Gestão Obras	S45	P / D / I - 1a fase: Gestão de Obras, Convênios, Desapropriações, Ger.Financ. Obras	M P / D / I - 2a fase: Obras, Portal de Projetos/ Plantas	M P / D / I - 3a fase: Gestão Preço Obras Sorocaba	M P / D / I - 2a fase: Integração: Convênio Governo e Sistemas PMS
	Gestão Mobilidade	S46	P / D / I - 1a fase: GEO Mobilidade	M P / D / I - 2a fase: Portal Mobilidade	M	M
	Sistemas Complementares	S47	P / D / I - 1a Fase: Novas Necessidades Aprovação Obras Cidadão	M P / D / I - 2a Fase: Integrações/ Demais necessidades	M	M
SERP	Gestão Manutenção	S48	P / D / I - 1a fase: Gestão de Serviços, Manutenção , Iluminação Pública	M P / D / I - 2a fase: Sistema de Cemitérios, Sepulturas e Sepultados	M P / D / I - 3a fase: SIG, Gestão de Convênios , Gestão de Contratos e Serviços Públicos	M P / D / I - 4a fase: Portal e GEO Serviços Públicos
SEDET	Gestão Técnica: Desenvolvimento Econômico	S49	P / D / I - 1a fase: Indicadores Desenvolvimento Econômico Sorocaba/ Gestão Incentivos Fiscais	M P / D / I - 2a fase: Gestão Negócios/ Continuidade de Negócios	M P / D / I - 3a fase: Portal Desenv. Econômico	M
	Gestão Técnica: Trabalho	S50	P / D / I - 1a fase: Gestão de Empregos, Gestão de Cursos, Funcionários e Alunos	M P / D / I - 2a fase: Rede Integrada de Trabalho	M P / D / I - 3a fase: Portal do Trabalho	M

Agenda: P - Planejamento/ D - Desenvolvimento/ I - Implantação / M - Manutenção /

Área	Iniciativa	Código Iniciativa	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
SEMA	Gestão Técnica:	S51	P / D / I - 1a fase: ZOO/ Parques/ Jardim Botânico P / D / I - 1a fase: Gestão Inf. Meio Amb.: Inventário Árvores, Carbono, Áreas Contaminadas, Espécies Vegetais e Animais, Oferta Plantio	M P / D / I - 2a fase: Gestão Fiscalizações e Denúncias / Fiscalização dos Rios	M P / D / I - 3a fase: Gestão Resíduos Sólidos e Fumaça Preta	M
	Gestão Administrativa	S52	P / D / I - 1a fase: Parques, Zoo, JD. Botânico e Mudanças	M P / D / I - 2a fase: Portal do Meio Ambiente	M	M
SEDES	Gestão Técnica: ONG's/ Atendimento Social	S53	P / D / I - 1a fase: Gestão ONG's e Atendimento Social	M P / D / I - 2a fase: Portal Social	M	M
SECULT	Gestão Cultura	S54	P / D / I - 1a fase: Gestão Cultura P / D / I - 1a fase: Gestão Integrada Bibliotecas Sorocaba	M P / D / I - 2a fase: Gestão Acervo Cultural	M P / D / I - 3a fase: Portal da Cultura	M
SEHAB	Gestão Técnica	S55	P / D / I - 1a fase: Gestão Única Atendimento Habitacional: COHAB e Regularização Fundiária/ Integração sistemas PMS	M P / D / I - 2a fase: GEO Habitacional	M P / D / I - 3a fase: Portal da Habitação	M
	Gestão Administrativa	S56	P / D / I - 1a fase: Processos Habitacionais/ Portal Projetos e Plantas	M P / D / I - 2a fase: Demais necessidades	M	M
SEMES	Gestão de Esportes	S57	P / D / I - 1a Fase: Administração Estádios, Ginásios e Centros Esportivos/ Educação Esportiva/ Banco de dados de Atletas / Almoxarifado	M P / D / I - 2a fase: Sistema de Eventos, Ligas Sorocabanas e FADAS	M P / D / I - 3a fase: Gestão Jogos, Súmulas e Equipes	M P / D / I - 4a fase: Portal do Esporte

Agenda: P - Planejamento/ D - Desenvolvimento/ I - Implantação / M - Manutenção /

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

Sistemas e Informações – Plano de Ação - Soluções Administração Indireta da PMS

Área	Iniciativa	Código Iniciativa	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
SAAE	Interfaces PMS	S70	P / D / I - 1a fase: Infraestrutura/ GED/ CRM	M P / D / I - 2a fase: DataCenter/ Service Desk	M P / D / I - 3a fase: Compartilhamento de informações	M
URBES	Interfaces PMS	S71	P / D / I - 1a fase: Infraestrutura/ GED/ CRM	M P / D / I - 2a fase: DataCenter/ Service Desk	M P / D / I - 3a fase: Compartilhamento de informações	M
FUNSERV	Interfaces PMS	S72	P / D / I - 1a fase: Infraestrutura/ GED/ CRM	M P / D / I - 2a fase: DataCenter/ Service Desk/ Interfaces automáticas: FP, Aposentadoria, Cálculo Atuarial, Abono Permanência Calculado	M P / D / I - 3a fase: Compartilhamento de informações	M
Parque Tecnológico	Interfaces PMS	S73	P / D / I - 1a fase: Infraestrutura/ GED/ CRM	M P / D / I - 2a fase: DataCenter/ Service Desk	M P / D / I - 3a fase: Compartilhamento de informações	M

Agenda: P - Planejamento/ D - Desenvolvimento/ I - Implantação / M - Manutenção /

4.3. SISTEMAS - DETALHAMENTO

O detalhamento da **Estrutura de Sistemas**, tanto o **Diagnóstico** como a **Recomendação** constam do **Anexo II**.

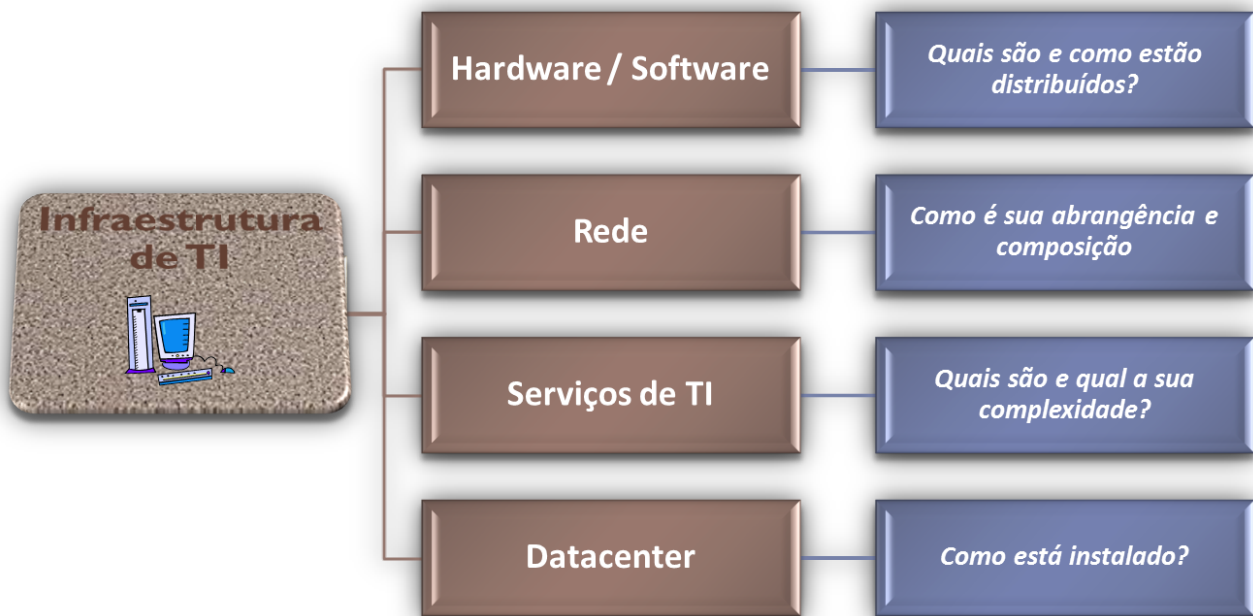
	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

5. INFRAESTRUTURA DE TI

5.1. RESUMO EXECUTIVO INFRAESTRUTURA - DIAGNÓSTICO

Para a elaboração dos diagnósticos de infraestrutura deste PDTI, utilizamos metodologia própria baseada nas melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Dividimos a avaliação da Infraestrutura de TI da PMS em quatro segmentos para elaborar o diagnóstico da situação atual:



A partir das entrevistas e levantamentos, foram identificados pontos de atenção no modelo atual de Infraestrutura de TI da PMS:

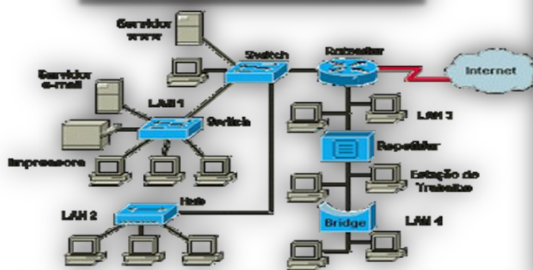
Cliente / Projeto

Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação

Data

30/11/2013

Hardware



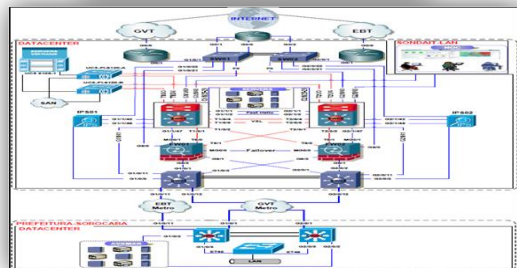
- Ausência de um **Inventário de HW/SW** atualizado de TI.
- **Gerenciamento de rede** parcialmente operacional e sem a abrangência das necessidades da PMS.
- Inexistência de um **Plano de Continuidade** dos recursos e disponibilidade operacional do Datacenter – **CPU, Memória, Storage etc.**
- Inexistência de um **Plano de Atualização** para substituição de equipamentos obsoletos ou degradantes do processo.
- Switches e Interconexões não padronizadas interferindo na **Performance/Gerenciamento** da rede.

Software



- Inexistência de **Plano de evolução e Upgrade** de SW.
- **Procedimento operacional de TI** não obedece recomendações de gestão e melhores praticas que se utilizam de ambientes separados para a produção, homologação e desenvolvimento de aplicativos e bancos de dados.
- Inexistência de um **Gerenciamento de Licenças** e uso de SW.
- **Baixa Governança** no tratamento de licenças e documentações dos sistemas com alta vulnerabilidade operacional nas soluções tecnológicas internas.

Rede



- **Distribuição de ativos de rede** não padronizada e sem balanceamento de carga.
- **Múltiplos ativos de rede** com barramentos e velocidades de transmissão diferentes ocasionando lentidão.
- **Redes virtuais** não padronizadas e sem perfis de utilização definidos.
- **Rede Wireless** não padronizada e não disponível para visitantes.
- **Arquitetura de Rede** parcialmente estruturada.

Datacenter




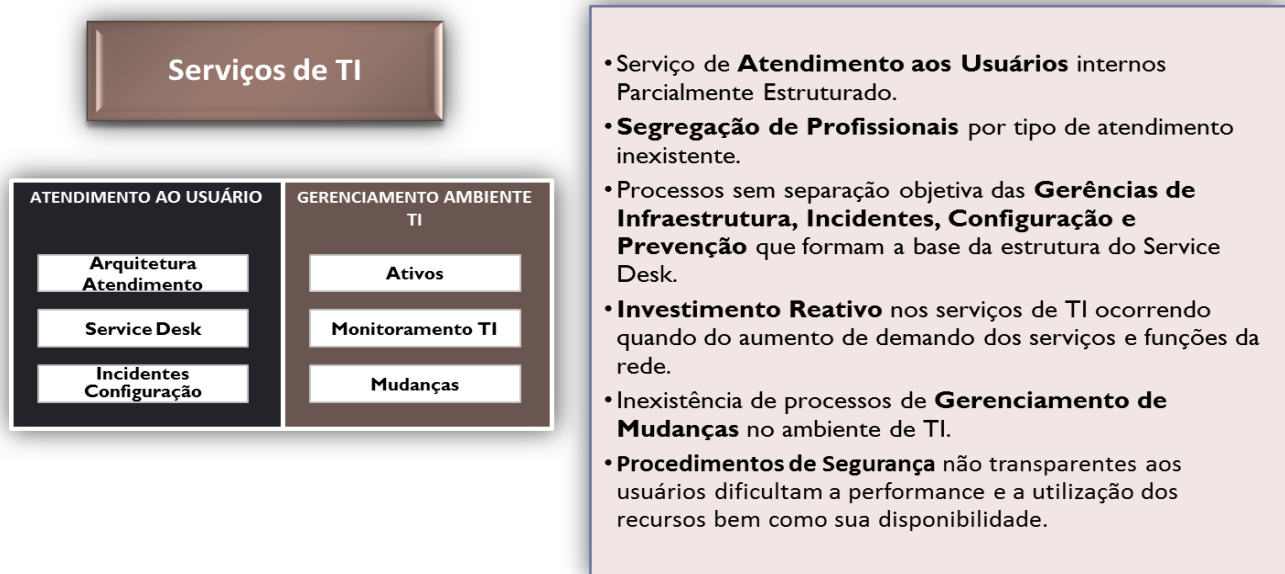
Ambiente de Produção - Externo

- **Adequado** aos padrões de mercado e necessidades da PMS.
- Datacenter com projeto e operação nível **TIER 3**.
- **Sistema Elétrico 100% Redundante** + Geradores (72 Horas).
- **Segurança** de acesso físico controlado e monitoramento **24x7**.
- **NOC - Network Operation Center** com 80 posições.
- **Links de Comunicação** redundantes (GVT-Embratel), entretanto representam um ponto de risco operacional as atividades críticas.

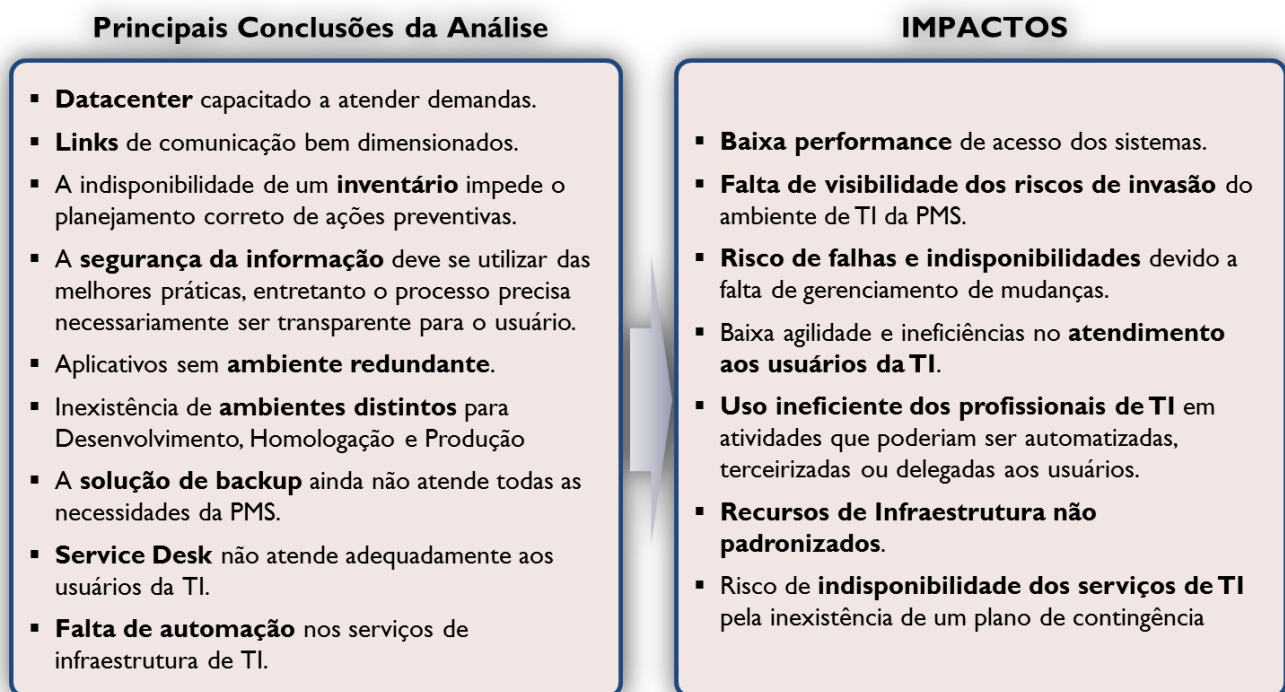
Ambiente de Desenvolvimento e Homologação - Inexistente


- Não existem **Ambientes de Desenvolvimento e Homologação**.

	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013



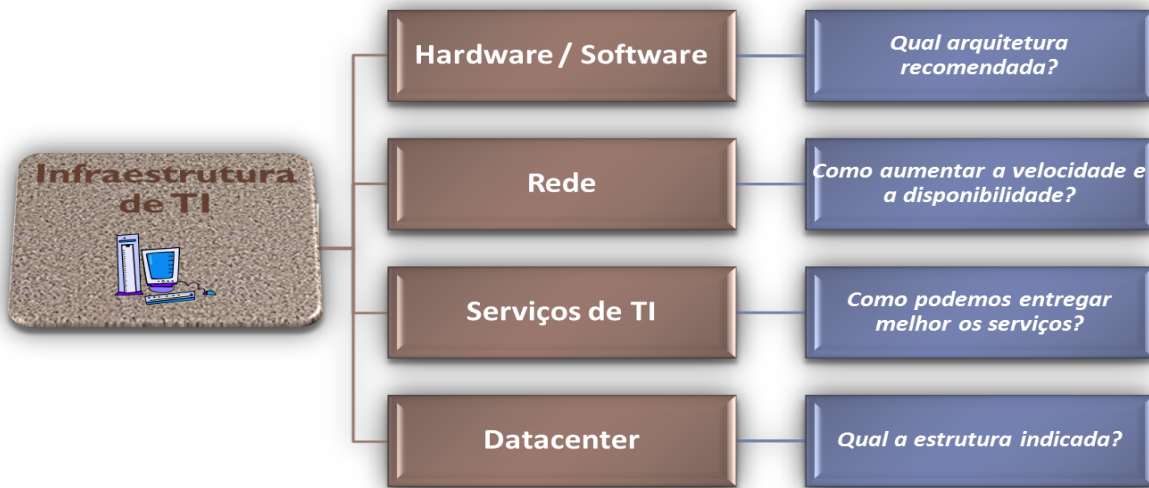
A **conclusão do Diagnóstico** sobre a **Infraestrutura de TI** da PMS é de que a arquitetura atual **não está plenamente adequada** às necessidades das funções das secretarias, segundo resumo a seguir:



	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

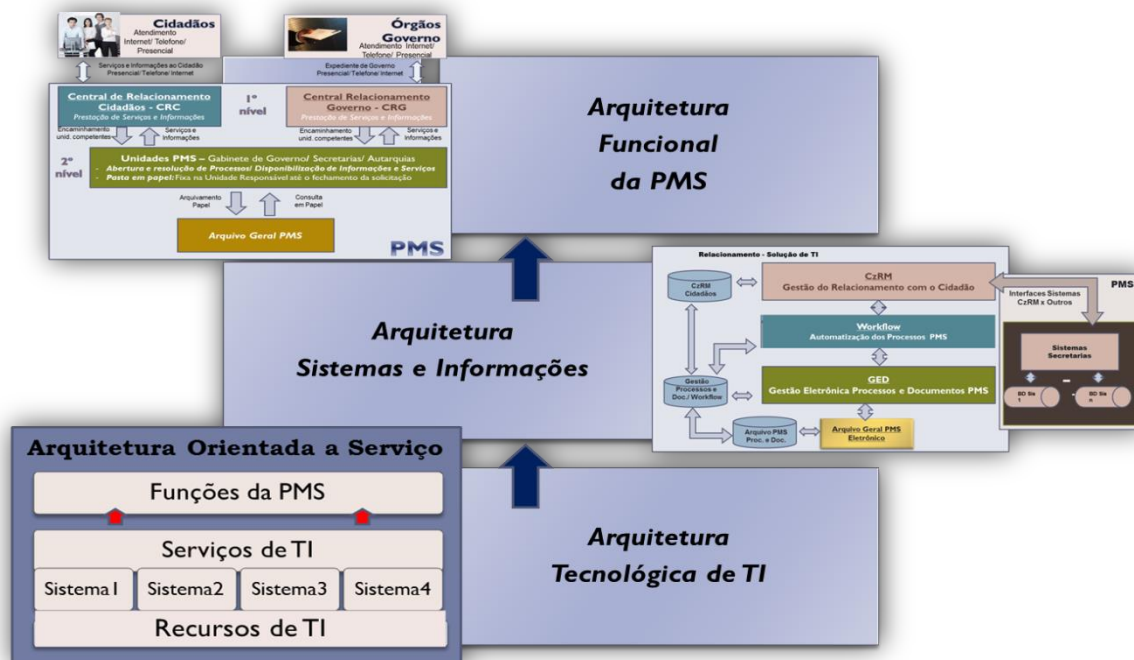
5.2. RESUMO EXECUTIVO INFRAESTRUTURA - RECOMENDAÇÃO


A Recomendação do Modelo de Infraestrutura de TI contemplou os quatro elementos propostos na metodologia:



Dentro das melhores práticas de mercado, sugerimos:

- A infraestrutura de TI tem que ser capaz de suportar todos os sistemas que conseqüentemente viabilizam os processos da PMS

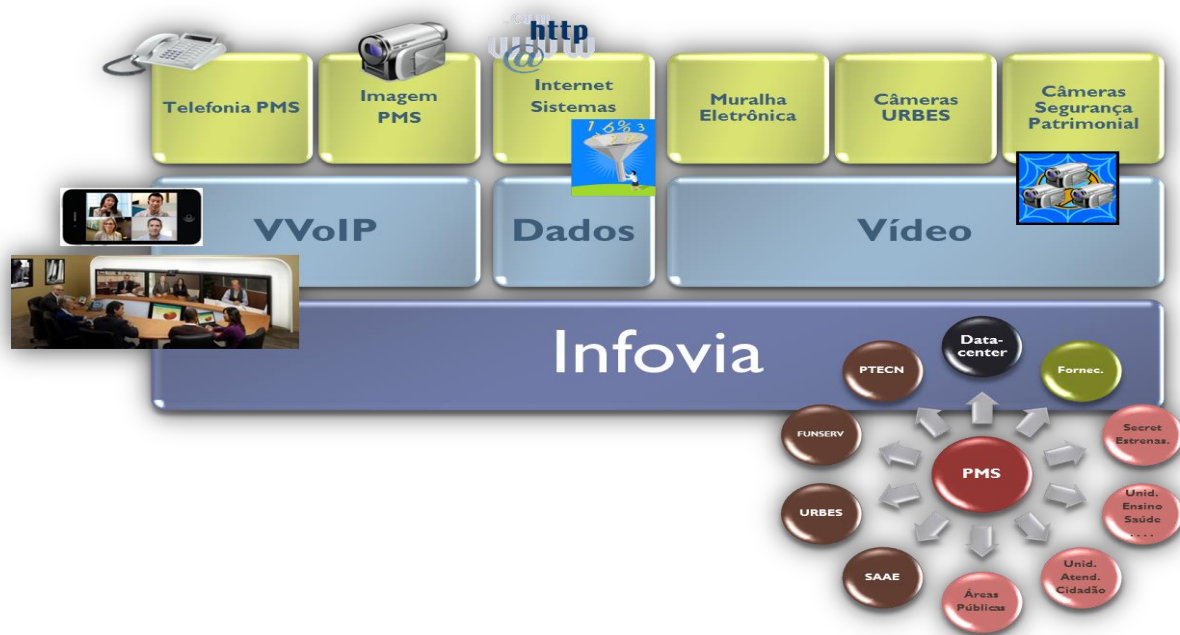



	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

- A Infraestrutura de TI tem que integrar Processos e Serviços da PMS via Datacenter e Infovia

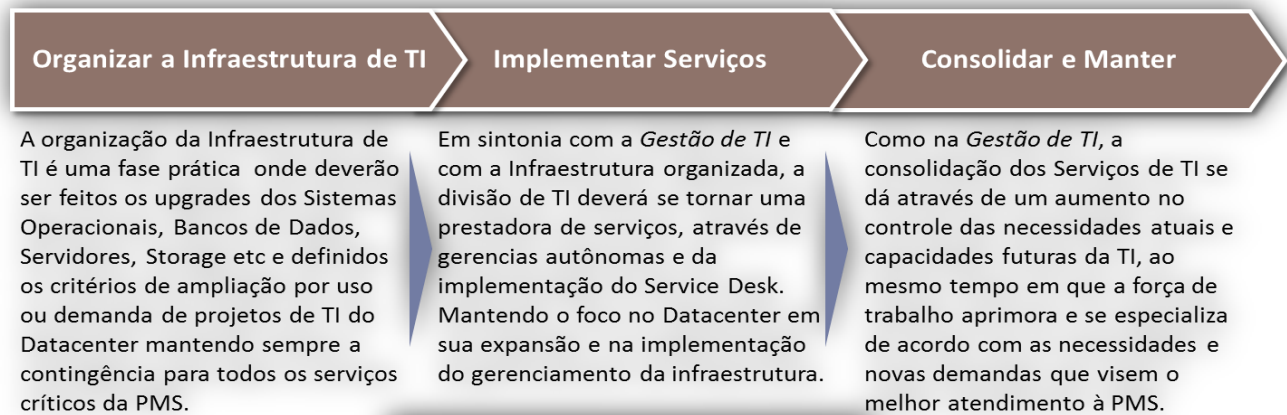


- A Infraestrutura de TI usará a Infovia como base da Rede de Comunicação Unificada: Dados + Voz + Imagem



	<h1>Relatório PDTI Estratégia de TI</h1>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

A abordagem recomendada para a evolução do Modelo de Infraestrutura de TI da PMS possui três principais etapas:




Oportunidades abordadas em cada etapa

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Organização / Estratégia / Governança* • Gestão de Infraestrutura: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Atualização SO e Aplicativos ▶ Atualização Ambiente de Rede ▶ Plano de Atualização do Datacenter ▶ Atualização dos Banco de Dados ▶ Plano de Contingência do Datacenter ▶ Melhor divisão dos serviços | <ul style="list-style-type: none"> • Operação e Gestão de Serviços* – Catálogo Serviços / Service Desk • Gestão de Serviços* – Mudanças • Gestão de TI* – Segurança e Risco • Datacenter– Consolidar regras e uso (Prod. H-T) e ampliação de recursos. • Gestão de Infra – Definir e implementar | <ul style="list-style-type: none"> • Operação e Gestão de Serviços* – Gestão Disponibilidade e Capacidade • Gestão de TI* – Gestão de Performance de TI, Manutenção e Força de Trabalho • Especialização Projetos e Serviços – Segregação clara das funções e das equipes. Capacitação técnica. |
|---|--|---|


*- Em conjunto com as iniciativas de Gestão de TI

Etapa	Oportunidade	Iniciativas	#
Organizar Infraestrutura de TI	Parceria com Gestão de TI	Organização / Estratégia / Governança / Relacionamento	G01 à 05 G17 à 19
	Planejamento da Política de Melhoria Contínua do Datacenter	Implantar gestão de capacidade dos servidores virtualizados	I01
	Execução do Plano de Contingencia do Datacenter da PMS	Implantar um plano de ação de contingencia para o Datacenter	I02
	Atualização: Banco de Dados	Implantar processos de melhoria continua de uso dos banco de dados	I03
	Atualização: Infraestrutura de Rede	Implantar processos de melhoria continua de uso da distribuição de rede	I04
	Distribuição de Gerencias e Serviços	Planejamento e definição das gerencias de serviços e equipes de atendimento	I05
Implementar Serviços e Datacenter	Parceria com Gestão de TI	Gestão de Serviços / Service Desk / Mudanças e Releases / Segurança e Risco	G08 à 10 G14
	Service Desk	Planejamento e implementação de um catálogo de serviços	I06
	Gestão da Segurança da Informação	Planejamento e implementação de melhores praticas em segurança da Informação	I07
Consolidar e Manter	Parceria com Gestão de TI	Disponibilidade / Capacidade / Força de Trabalho / Performance de TI	G11 à 13 G16
	Especialização de Projetos e Serviços	Segregação clara das funções e processos de TI	I08

	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

5.3. INFRAESTRUTURA - DETALHAMENTO

O detalhamento da **Infraestrutura de TI**, tanto o **Diagnóstico** como a **Recomendação** constam do **Anexo III**.

	<h1>Relatório PDTI</h1> <h2>Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

6. RESUMO INICIATIVAS RECOMENDAÇÃO

Segue um resumo das principais iniciativas por frente do PDTI:

Sistemas e Informações

- **Soluções Prioritárias:**

- Saúde - Novo Sistema
- Educação – Atualização
- Tributos - Atualização

- **Soluções Comuns PMS:**

- Relacionamento Cidadão
- Gestão Processos e Documentos
- Informações Gerenciais
- Intranet/ Internet/ Extranet
- Cadastro Único: Social/ GEO/ Cidadão
- Retaguarda

- **Soluções Chaves Demais Secretarias**

- **Interfaces Administração Indireta**

Gestão de TI

- **Organização de TI** – Estrutura e Dimensionamento
- **Estratégia de TI** – PDTI, Arquitetura e Demandas
- **Governança** – Comitês
- **Relacionamento** – PMS e Fornecedores

- **Gestão de Serviços**
- **Desenvolvimento de Serviços** – Gestão de Projetos, Ciclo de Desenvolvimento e Mudanças
- **Gestão de TI** - Segurança e Gestão de Risco, Gestão Financeira de TI

- **Operação e Gestão de Serviços** – Gestão Disponibilidade e Capacidade
- **Gestão de TI** - Gestão de Performance de TI e da Força de Trabalho


Infraestrutura de TI

- **Gestão de Infraestrutura:**
- Atualização: Software, Ambiente de Rede e Banco de Dados
- Plano de Atualização do Datacenter
- Plano de Contingência do Datacenter na PMS
- Melhor divisão dos serviços

- **Operação de Serviços *** – Catálogo Serviços / Service Desk/ Mudanças
- **Gestão de Segurança**
- **Datacenter** – Consolidar regras e uso / Ampliação de recursos.
- **Gestão de Infraestrutura** – Definir e implementar

- **Operação de Serviços *** – Gestão Disponibilidade e Capacidade
- **Gestão de TI *** – Gestão de Performance de TI e Força de Trabalho
- **Especialização Projetos e Serviços** – Segregação clara das funções e das equipes. Capacitação técnica.

*- Em conjunto com as iniciativas de Gestão de TI


	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

7. OUTROS TRABALHOS DESENVOLVIDOS

Durante o desenvolvimento do PDTI foram elaborados alguns trabalhos por solicitação da PMS que não constavam do escopo do PDTI. Segue relação destes trabalhos:

Portais / Escritório de Projetos	
<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvido modelo da Solução para os Portais da PMS e para o Escritório de Projetos. • A Solução foi dividida em 4 Segmentos: Intranet/ Portal de Arquivos e Documentos das áreas da PMS/ Escritório de Projetos/ Processos 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo Proposto de Funcionamento <ul style="list-style-type: none"> > PMS_0EstratégiaPDTI-201311_Portais > PMS_0EstratégiaPDTI-201311_Portais_Doc > PMS_0EstratégiaPDTI-201311_Portais_EscrProj > PMS_0EstratégiaPDTI-201311_Portais_Net > PMS_0EstratégiaPDTI-201311_Portais_Processos
Estudo Atendimento ao Cidadão	
<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvido modelo para reorganização da área de Protocolo, Expediente, Gestão de Processos, Arquivo Geral, etc • A Solução contempla tanto a CRC – Central de Relacionamento com o Cidadão, quanto a CRG – Central de Relacionamento com o Governo 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo Proposto de Funcionamento <ul style="list-style-type: none"> > PMS_0EstratégiaPDTI-201311_AtendCidadao
Estudo Solução SIG – Sistema de Informações Gerenciais	
<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvido modelo da Solução para o Sistema de Informações Gerenciais da PMS. • A Solução foi dividida em 3 camadas: Origem das informações/ Banco de Dados SIG / Cama de Apresentação SIG 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo Proposto de Funcionamento <ul style="list-style-type: none"> > PMS_0EstratégiaPDTI-201311_SIG • Estudo Solução SIG <ul style="list-style-type: none"> > PMS_0EstratégiaPDTI-201311_SIG_Estudo
Estudo Comitê Gestor de TI	
<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvido modelo de funcionamento de Comitê Gestor de TI e a minuta de decreto institucionalizando o comitê de TI na PMS. Foi utilizado o modelo do Governo Federal • A PMS optou por utilizar o modelo de SP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo Proposto de Funcionamento <ul style="list-style-type: none"> > PMS_0EstratégiaPDTI-201311_ComiteTI • Minuta Decreto <ul style="list-style-type: none"> > PMS_0EstratégiaPDTI-201311_ComiteTI_MinutaPortaria

Vide no Anexo IV, os detalhes dos trabalhos desenvolvidos.

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	

8. ALINHAMENTO EXPECTATIVAS LEVANTADAS

No início do projeto foram feitas entrevistas de expectativas dos envolvidos diretos com o trabalho, Gestores do PDTI, responsáveis pelo Planejamento Estratégico e Gestores de TI.

Gestores PDTI

- Foram entrevistados:
 - Rubens Lara
 - Maurício Gomes
 - Márcio Rangel
- Foi elaborado um alinhamento entre as entrevistas e o PDTI, que pode ser visualizado no documento citado ao lado

- Alinhamento Expectativas x PDTI
 - [PDTI_Sorocaba_Expectativas_Gestores_20130521](#)

Gestores Planejamento Estratégico

- Foram entrevistados:
 - Eduardo Almeida
 - Cintia Mesquita
- Foi elaborado um alinhamento entre as entrevistas e o PDTI, que pode ser visualizado no documento citado ao lado


- Alinhamento Expectativas x PDTI
 - [PDTI_Sorocaba_Expectativas_PeTI_20130509](#)

Gestores TI

- Foram entrevistados:
 - Adriano Orsetti
 - Rodrigo Rocha
 - William Finamore
- Foi elaborado um alinhamento entre as entrevistas e o PDTI, que pode ser visualizado no documento citado ao lado

- Alinhamento Expectativas x PDTI
 - [PDTI_Sorocaba_Expectativas_PeTI_20130509](#)

Vide no Anexo V, os detalhes do alinhamento das expectativas com o resultado do PDTI..

	<h2>Relatório PDTI Estratégia de TI</h2>	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Data 30/11/2013	


9. CONCLUSÃO

O projeto foi realizado na sua totalidade, atingindo outras áreas correlatas que não estavam previstas, atendendo a contento, tanto pela participação da equipe da Prefeitura de Sorocaba quanto pela da Fundap.

- **PDTI** – Seguiu o modelo proposto e foi finalizado dentro das premissas estabelecidas para o projeto
- **Fases do PDTI e entregáveis:**
 - **Planejamento e Levantamento** – Relatórios Planejamento PDTI e Levantamento entregues
 - **Acompanhamento e Diagnóstico** – Relatórios Acompanhamento PDTI e Diagnóstico entregues
 - **Acompanhamento e Recomendação** – Relatório Acompanhamento PDTI e Recomendação entregues
 - **Fechamento e Relatório Final** – Relatório Fechamento PDTI e Relatório Final PDTI entregues
 - **Aplicativos** – SharePoint e Project Server: Intranet, Portal de Arquivos e Documentos das áreas da PMS, Aplicativos Escritório de Projetos, Modelo Project Server Escritório de Projetos
- **Foram desenvolvidos trabalhos paralelos ao PDTI** – Estudos: Comitê Gestor de TI, SIG, Escritório de Projetos, Portais, Atendimento ao Cidadão
- **Alinhamento Expectativas x PDTI** – Elaborado documento de alinhamento
- **Apresentação PDTI** – Apresentado para o CGI, Comitê Gestor de Informática, com a presença do Sr. Prefeito no dia 11/11/2013

Temos a certeza que este plano de trabalho irá contribuir definitivamente para um avanço tecnológico diferenciado do qual a PMS quer e precisa para oferecer um melhor *atendimento ao cidadão* de Sorocaba.

Como consequência, sua implantação possibilitará um melhor entendimento das necessidades e tendências do município e da região, gerando um plano de ação de governo eficaz o que resultará no fortalecimento dos seus índices de desenvolvimento em relação a demais municípios do Brasil colocando a PMS em uma posição de destaque.

	Relatório PDTI Estratégia de TI	<small>Fundação do Desenvolvimento Administrativo</small> Fundap
Cliente / Projeto Prefeitura de Sorocaba – PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação		Data 30/11/2013

10. ANEXO I PDTI- DETALHAMENTO MODELO DE GESTÃO DE TI

Vide material anexo a este documento.

11. ANEXO II PDTI- DETALHAMENTO SISTEMAS E INFORMAÇÕES

Vide material anexo a este documento.

12. ANEXO III PDTI - DETALHAMENTO INFRAESTRUTURA DE TI

Vide material anexo a este documento.

13. ANEXO IV PDTI – OUTROS TRABALHOS DESENVOLVIDOS

Vide material anexo a este documento.

14. ANEXO V PDTI – ALINHAMENTO EXPECTATIVAS LEVANTADAS

Vide material anexo a este documento.