

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação Ciclo 2017-2019

Rio de Janeiro
Setembro de 2017



Empresa de Pesquisa Energética

Ministério de
Minas e Energia



(Esta página foi intencionalmente deixada em branco para o adequado alinhamento de páginas na impressão com a opção frente e verso - “*double sided*”)



Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação Ciclo 2017 - 2019

Conselho de Administração

Eduardo Azevedo Rodrigues
Luiz Augusto Nóbrega Barroso
João Paulo Bittar Hamú Nogueira
Euler João Geraldo da Silva
Evandro César Dias Gomes
Genaro Dueire Lins

Diretoria

Presidente

Luiz Augusto Nóbrega Barroso

Diretor de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais

Ricardo Gorini de Oliveira

Diretor de Estudos de Energia Elétrica

Amílcar Guerreiro

Diretor de Estudos do Petróleo, Gás e Biocombustíveis

José Mauro Ferreira Coelho

Diretor de Gestão Corporativa

Alvaro Henrique Matias Pereira

Grupo de Trabalho

Sergio Miranda
Claudia Bento
Elisabete Fonseca
Elzenclever de Aguiar
Bruno Crotman
Rafael Bulkool

Escritório Central

Av. Rio Branco, n.º 01 – 11º Andar
20090-003 - Rio de Janeiro – RJ

Rio de Janeiro
Setembro de 2017

(Esta página foi intencionalmente deixada em branco para o adequado alinhamento de páginas na impressão com a opção frente e verso - “*double sided*”)

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
2. METODOLOGIA	10
3. CONTEXTO DA TIC NA EPE	11
4. ANÁLISE SWOT	12
5. MISSÃO	14
6. VISÃO	14
7. VALORES	15
8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	16
9. MAPA ESTRATÉGICO	17
10. INDICADORES, METAS E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	18
10.1. PERSPECTIVA: PESSOAS, APRENDIZADO E CRESCIMENTO	18
10.2. PERSPECTIVA: FINANCEIRO	20
10.3. PERSPECTIVA: PROCESSOS INTERNOS	21
10.4. PERSPECTIVA: CLIENTES	26
11. SIGLAS	28
12. GLOSSÁRIO	29

1. INTRODUÇÃO

O Planejamento Estratégico de TI é um instrumento de gestão que visa alinhar a área de Tecnologia da Informação aos objetivos estratégicos da empresa, promovendo a melhoria contínua da gestão e governança de TI e o uso eficiente dos recursos humanos, tecnológicos e orçamentários.

O primeiro ciclo do Planejamento Estratégico de TI cobriu o período de 2013 a 2015. Não foi possível fazer em tempo o planejamento do ciclo seguinte, optando-se por prolongar o Planejamento anterior para o ano de 2016 e sincronizar este novo ciclo com o Planejamento Estratégico Institucional (2016-2019). Sendo assim, este Planejamento Estratégico de TI passa a cobrir o período de 2017 a 2019.

2. METODOLOGIA

A EPE, embora não sendo um órgão participante do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), seguiu, no processo de elaboração do PETI, a metodologia preconizada no “Guia de Elaboração de PDTI do SISP v1.0”, desenvolvida pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento (MP), a qual é baseada na metodologia *Balanced Scorecard* - BSC.

O BSC traduz a estratégia da organização para realizar sua missão e alcançar sua visão de futuro, por meio de um conjunto de objetivos estratégicos, os quais mantêm relações de causa e efeito entre si, definidos em diferentes perspectivas. O desempenho da organização na busca de seus objetivos é medido por indicadores, para os quais são definidas metas a serem alcançadas ao longo de um período.

O trabalho seguiu as orientações contidas no documento “Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI” para a Administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal, revisada e publicada anualmente, e que serve de subsídio à elaboração dos PDTI pelos órgãos e entidades integrantes do SISP.

A elaboração do PETI é atribuição do Comitê Executivo de Tecnologia da Informação e Comunicações – CTIC-X que constituiu um grupo de trabalho com a finalidade de preparar a sua versão inicial. O documento resultante foi submetido ao CTIC-X para revisão final e encaminhamento ao Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações – CTIC-E para aprovação.

3. CONTEXTO DA TIC NA EPE

A Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicações (STI) da EPE, responsável pela gestão de TIC, está subordinada à Diretoria de Gestão Corporativa. As atribuições da STI estão definidas no artigo 48 do Regimento Interno da EPE. Compete à STI:

- I. Promover a gestão e a administração dos recursos de tecnologia da informação e comunicações;
- II. Prover os sistemas de apoio às áreas de negócio da Empresa;
- III. Prover os sistemas de apoio à gestão da Empresa;
- IV. Promover a Segurança da Informação e Comunicações.

Ainda é função da STI o assessoramento aos Comitês Executivo e Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações (CTIC-X e CTIC-E) e ao Comitê de Segurança da Informação e Comunicações (CSIC).

A STI organiza-se, informalmente, em três áreas de atuação, conforme mostrado na Fig. 1.

As competências específicas de cada área interna da STI são:

- **Desenvolvimento de Sistemas:** é responsável pelo levantamento de requisitos, análise, desenvolvimento, apoio a homologação, documentação, implantação e manutenção de soluções tecnológicas para automatizar os processos de trabalho na EPE.
- **Infraestrutura e Suporte:** é responsável pelo suporte da infraestrutura de TIC, verificação de conformidade dos softwares e equipamentos adquiridos com a plataforma tecnológica da EPE, monitoramento da utilização e planejamento de capacidade dos ativos computacionais, manutenção dos serviços e equipamentos de rede de forma segura, administração dos ativos computacionais e suporte aos usuários da rede.
- **Governança:** é responsável pelo apoio no estabelecimento e utilização de boas práticas de governança e de gestão de TIC, assim como de boas práticas de SIC. Também realiza atividades relativas às contratações de serviços e compras de TIC.

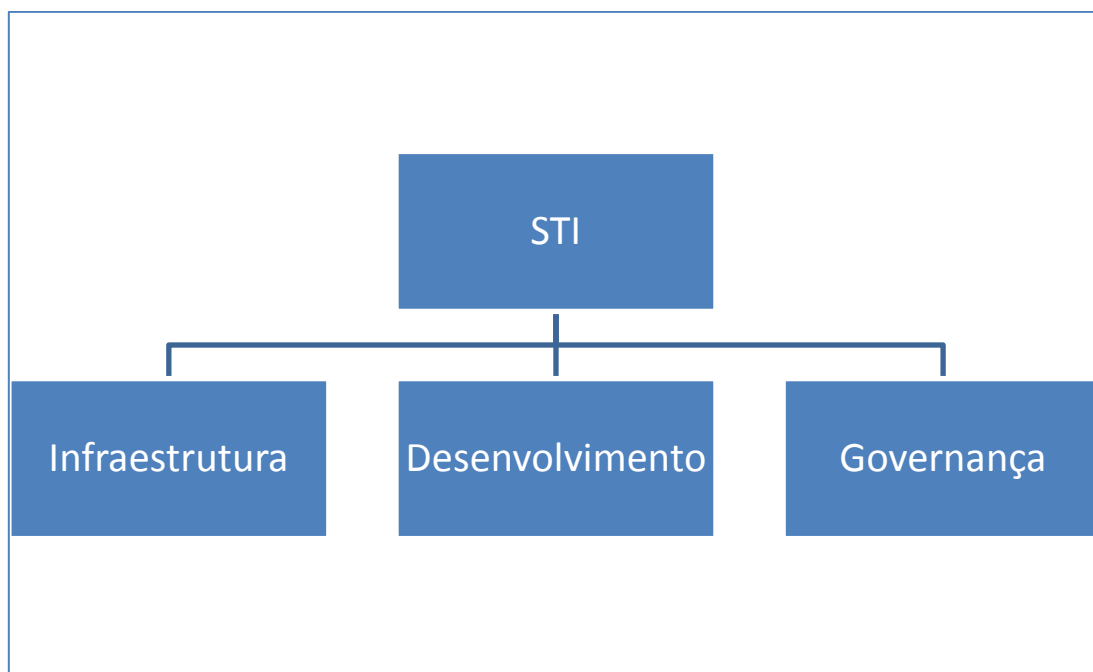


Figura 1 - Organização da STI

Os Comitês de TI e o Comitê de Segurança da Informação são estruturados da seguinte maneira:

- **Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações:** é um comitê representativo e tem como membros o Diretor Presidente, que o preside, os Diretores das três áreas finalísticas e o Diretor de Gestão Corporativa.
- **Comitê Executivo de Tecnologia da Informação:** é composto por representantes (titular e suplente) de cada uma das Diretorias, da Presidência e da STI.
- **Comitê de Segurança da Informação e Comunicações:** tem como membros o Gestor de Segurança da Informação e Comunicações (GSIC), um representante da STI, representantes da presidência e de cada uma das diretorias e um representante da Consultoria Jurídica (CONJUR).

4. ANÁLISE SWOT

O propósito da análise SWOT (do inglês *Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) é avaliar os pontos fortes e fracos da empresa em relação aos aspectos de TI. Simultaneamente à identificação de suas forças e fraquezas, a empresa também mapeia as oportunidades e ameaças que possam impactar, positiva ou negativamente, o seu negócio, enxergando a si própria sob uma perspectiva interna (forças e fraquezas) e externa (oportunidades e ameaças) em relação à gestão de TI.

Tomando em consideração a análise ambiental, a análise SWOT, focada em aspectos de TI, identificou os seguintes aspectos:

Tabela 1 - Matriz SWOT.

Ambiente Interno	Ambiente Interno
Pontos Fortes (S)	Pontos Fracos (W)
➤ Bom nível de formação acadêmica e profissional de sua força de trabalho, aliada a experiência diversificada da equipe. ➤ Comprometimento com os objetivos da organização. ➤ Foco na satisfação do cliente interno e externo. ➤ Reconhecimento interno e externo da qualidade dos trabalhos apresentados pela STI. ➤ Comitês Estratégico e Executivo de TIC instituídos.	➤ Pouca divulgação dos trabalhos e resultados obtidos. ➤ Reduzida comunicação entre as áreas que compõem a função de TI da empresa, dificultando o conhecimento pleno das atividades e responsabilidades que cada equipe tem no todo. ➤ A STI é vista como uma unidade de apoio, quando deveria ser vista como um parceiro estratégico no desenvolvimento dos produtos e serviços da empresa. ➤ Processos internos, metodologias de trabalho e processos de governança de TI não definidos e/ou formalizados. ➤ Procedimentos não formalizados de governança e gestão de TI. ➤ Dificuldade de gestão do quadro de profissionais de TI devido à demanda por serviços ocorrer de forma não programada ou formalizada. ➤ Pouco envolvimento do Comitê Executivo de TIC com a priorização e acompanhamento do desenvolvimento dos sistemas da EPE. ➤ Falta de arquitetura de desenvolvimento. ➤ Dificuldade no estabelecimento de prioridades dos projetos. ➤ Dificuldade de comunicação com as áreas que interagem com a STI. ➤ Problemas na integração entre os projetos. ➤ Deficiência no suporte a pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias. ➤ Falta de capacitação da equipe em novas tecnologias. ➤ Inadequação dos perfis profissionais de TI no Plano de Cargos e Salários.

Tabela 2 - Cont. Matriz SWOT.

Ambiente Externo	Ambiente Externo
Oportunidades (O)	Ameaças (T)
➤ Visão dos órgãos de controle focada no planejamento. ➤ Expansão e aumento do nível de exposição da EPE, face aos diversos trabalhos e estudos demandados que são dependentes de TI. ➤ Disponibilidade de padrões e melhores práticas de mercado em Governança de TI. ➤ Reconhecimento da TI como área estratégica na Administração Pública Federal (APF). ➤ Estabelecimento de parcerias com órgãos da APF e da iniciativa privada, visando ações sinérgicas.	➤ Ações de governo criando demandas não programadas, que afetam a EPE. ➤ Riscos cada vez maiores de violação de segurança da informação devido a ataques externos e internos. ➤ Orçamento aprovado para TI insuficiente para atender à totalidade das demandas da empresa. ➤ Orçamento aprovado para capacitação insuficiente para atender às necessidades de TI. ➤ Pouca percepção das áreas de negócio em relação à realidade e às características da área de TI. ➤ Evasão de capital intelectual. ➤ Processos de negócio da instituição não mapeados e documentados. ➤ Não designação formal ou indefinição dos gestores dos ativos de informação da instituição. ➤ Falta de ferramenta para o planejamento e gestão orçamentária.

5. MISSÃO

A Missão de uma empresa ou área consiste na definição de sua própria razão de ser, ou seja, ao se refletir sobre a missão busca-se, de fato, identificar qual é o fim de sua existência. Para a STI, alguns pontos são fundamentais para a composição de sua missão:

- Suporte e provimento de soluções ao usuário;
- Alinhamento aos objetivos da organização;
- Excelência na prestação de serviços;
- Otimização de recursos;
- Estabelecimento e conformidade às normas e políticas.

Considerando os pontos acima, constrói-se, assim, a **Missão** da STI:

“Prover soluções de tecnologia da informação para todas as áreas da empresa, com excelência, qualidade e segurança e de forma alinhada com os objetivos de negócio da EPE.”

6. VISÃO

A Visão de uma área ou organização traduz as expectativas e desejos de como esta pretende ser vista pelos agentes que com ela interage em um determinado horizonte no tempo, ou indefinidamente.

A elaboração da Visão da STI deve, necessariamente, considerar os elementos abaixo:

- a. Qualidade;
- b. Desenvolvimento da força de trabalho;
- c. Inovação;
- d. Satisfação do usuário.

Assim sendo, chega-se à seguinte **Visão**:

“Ser um parceiro estratégico da organização buscando, além da satisfação do cliente, a superação de suas expectativas.”

7. VALORES

Nenhuma empresa ou área é capaz de atingir plenamente seus objetivos se não tiver definido, de forma clara e transparente aos seus membros, seus ideais, princípios e crenças, que irão orientar e inspirar o cumprimento da sua Missão em sua Visão. Esses são os seus Valores.

Além dos Valores da empresa definidos no PEI, os membros da STI devem cultivar os seguintes **Valores**:

- **Foco no cliente**
- **Organização**
- **Trabalho em equipe**
- **Integração**
- **Inovação**
- **Flexibilidade**
- **Celeridade**
- **Transparência**

8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Uma vez estabelecida a Missão, Visão e Valores, e tendo já efetuado a análise ambiental e SWOT, têm-se os pontos principais para definição dos Objetivos Estratégicos da STI agrupados segundo a perspectiva estratégica:

- a. Perspectiva estratégica: PESSOAS, APRENDIZADO E CRESCIMENTO
 - **Desenvolver e manter competências de TIC.**
 - **Aumentar o Conhecimento do Negócio pela Equipe da STI.**
- b. Perspectiva estratégica: FINANCEIRO
 - **Melhorar a gestão orçamentária de TIC.**
- c. Perspectiva estratégica: PROCESSOS INTERNOS
 - **Aumentar a aderência a modelos de referência de Governança de TIC.**
 - **Aprimorar a Segurança Computacional da EPE.**
 - **Adotar o Gerenciamento de Projeto.**
 - **Aperfeiçoar o Processo de Desenvolvimento de Sistemas.**
 - **Evitar a obsolescência do parque tecnológico.**
- d. Perspectiva estratégica: CLIENTES
 - **Melhorar a participação estratégica da STI na empresa.**
 - **Tornar mais eficiente o atendimento ao cliente.**

9. MAPA ESTRATÉGICO

O mapa estratégico reflete de uma forma gráfica o inter-relacionamento dos objetivos estratégicos sob o ponto de vista das diversas perspectivas.

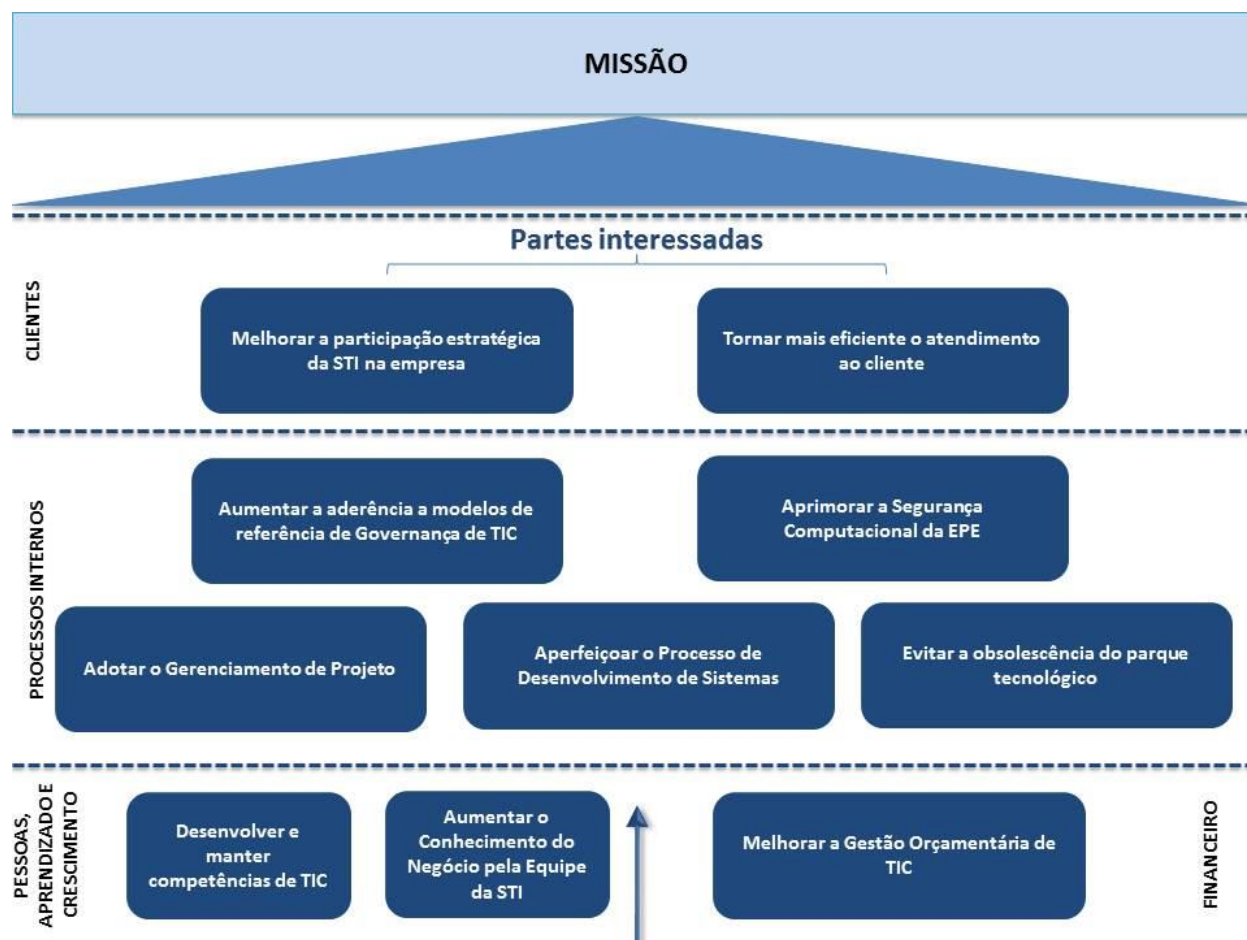


Figura 2 - Mapa Estratégico de TIC.

10. INDICADORES, METAS E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

Segue detalhamento dos objetivos estratégicos em termos de indicadores, metas e iniciativas estratégicas agrupadas por perspectivas estratégicas.

10.1. PERSPECTIVA: PESSOAS, APRENDIZADO E CRESCIMENTO

OE1 - DESENVOLVER E MANTER COMPETÊNCIAS DE TIC

DESCRIÇÃO
Planejar, desenvolver e avaliar as competências técnicas necessárias para se viabilizar os objetivos do negócio.

Código	Iniciativa Estratégica
IE1.1	Promover a adequação do quadro de pessoal de TIC às necessidades da empresa.
IE1.2	Mapear e gerir competências técnicas da equipe de TIC.
IE1.3	Elaborar e aplicar plano de capacitação.
IE1.4	Promover a troca de conhecimento entre a equipe de TI da EPE e as de entidades externas.

Indicador		Meta		
Código	Descrição	2017	2018	2019
ID1.1	Execução do Plano de Capacitação Fórmula: Treinamentos realizados no ano / Treinamentos previstos no Plano de Capacitação anual Frequência: Anual	100%	100%	100%
ID1.2	Percentual de redução dos Gaps no Mapa de Competências Técnicas Fórmula: Gaps reduzidos ao ano / Gap Total Redução de 20% ao ano. Frequência: Anual	10%	30%	50%

Considerações
As tecnologias evoluem e surgem muito rapidamente, o que, somado às novas demandas da empresa, exigem atualização tecnológica permanente da equipe. Como o mapeamento de competências ainda não foi realizado, assumiram-se metas conservadoras para a redução dos gaps.

OE2 - AUMENTAR O CONHECIMENTO DO NEGÓCIO PELA EQUIPE DA STI

DESCRIÇÃO
Aumentar o conhecimento do negócio pela equipe trará maior eficiência e eficácia no entendimento das necessidades das áreas da EPE.

Código	Iniciativa Estratégica
IE2.1	Realizar apresentações sobre os aspectos de negócio apreendidos quando da execução dos projetos da STI
IE2.2	Viabilizar apresentações a respeito de produtos e processos de negócio da EPE

Indicador		Meta		
Código	Descrição	2017	2018	2019
ID2.1	Taxa de apresentação dos projetos e sistemas Fórmula: Projetos ou Sistemas cujo negócio foi apresentado à equipe / Total de projetos ou sistemas Frequência: Anual	25%	60%	100%
ID2.2	Taxa de apresentação dos produtos e processos Fórmula: Apresentações sobre produtos e processos da EPE realizadas / Quantidade de produtos e processos da EPE conhecidos Frequência: Anual	25%	60%	80%

Considerações
O conhecimento do negócio pela equipe da STI é fator importante para aumentar a eficiência no planejamento e execução de novas soluções tecnológicas para a empresa.

10.2. PERSPECTIVA: FINANCEIRO

OE3 - MELHORAR A GESTÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC

DESCRIÇÃO
Adotar boas práticas de gestão orçamentária para garantir o uso efetivo dos recursos necessários ao cumprimento das metas relacionadas à TIC.

Código	Iniciativa Estratégica			
IE3.1	Aprimorar o processo de planejamento e de execução orçamentária de TIC			
IE3.2	Prover ferramentas adequadas ao planejamento e execução orçamentária de TIC			
Indicador		Meta		
Código	Descrição	2017	2018	2019
ID3.1	Percentual do orçamento de TIC executado em relação ao aprovado. Assegurar a execução orçamentária dos projetos e contratações de TIC, ajustando e acompanhando os orçamentos em conformidade com as estratégias e decisões de investimentos e custeio. i = (Orçamento de TIC executado / Orçamento de TIC aprovado)	90%	95%	100%

10.3. PERSPECTIVA: PROCESSOS INTERNOS

OE4 - AUMENTAR A ADERÊNCIA A MODELOS DE REFERÊNCIA DE GOVERNANÇA DE TIC

DESCRIÇÃO
Alinhar a TIC às estratégias e objetivos da organização, definindo papéis e responsabilidades e envolvendo a alta administração nas decisões, além de adotar práticas de governança que permitam a entrega de valor à EPE.

Código	Iniciativa Estratégica
IE4.1	Intensificar as ações previstas no Regimento Interno dos comitês de TIC (CTIC-E e CTIC-X)
IE4.2	Aumentar a aderência às boas práticas de Governança de TI (COBIT).
IE4.3	Aumentar a aderência às boas práticas de Gestão de Serviços de TI (ITIL).

Indicador		Meta		
Código	Descrição	2017	2018	2019
ID4.1	Percentual de processos do framework de Governança de TI e da biblioteca de melhores práticas de gestão de TI considerados recomendáveis para a EPE implantados e/ou cujas recomendações são observadas. $i = (\text{Total de processos do framework de governança de TI implantados} / \text{Total de processos de governança de TI selecionados e planejados para este ciclo})$	-	50%	100%
ID4.2	Atuação do CTIC-E Quantidade de reuniões ordinárias do comitê CTIC-E realizadas em relação às reuniões programadas no regimento interno do comitê (2). $i = (\text{número de reuniões ordinárias realizadas}) / 2$	100%	100%	100%
ID4.3	Atuação do CTIC-X Quantidade de reuniões ordinárias do comitê CTIC-X realizadas em relação às reuniões programadas no regimento interno do comitê (6). $i = (\text{número de reuniões ordinárias realizadas}) / 6$	100%	100%	100%

Considerações
Em 2017 serão selecionados os processos de governança de TI a serem implementados durante a vigência do PETI; portanto, não há meta definida para o ano de 2017.

OE5 - APRIMORAR A SEGURANÇA COMPUTACIONAL DA EPE

DESCRIÇÃO	
Implementar ações visando tornar efetiva a segurança da informação e comunicações em seus princípios de Disponibilidade, Integridade, Confidencialidade e Autenticidade.	
Código	Iniciativa Estratégica
IE5.1	Implantar o gerenciamento de riscos de TIC
IE5.2	Acompanhar os fóruns relativos a segurança computacional
IE5.3	Aprimorar as medidas de segurança de rede e de sistemas
IE5.4	Promover ações visando à revitalização do Comitê de SIC

Indicador		Meta		
Código	Descrição	2017	2018	2019
ID5.1	Concluir a primeira versão da matriz de riscos	Dez		
ID5.2	Plano anual de mitigação de riscos efetivado		Sim	Sim

OE6 - ADOTAR O GERENCIAMENTO DE PROJETOS NA STI

DESCRIÇÃO
Adotar Técnicas e métodos de Gerenciamento de Projetos de forma a se executar projetos de uma forma mais eficiente.

Código	Iniciativa Estratégica
IE6.1	Implantar o Gerenciamento de Projetos na STI

Indicador		Meta		
Código	Descrição	2017	2018	2019
ID6.1	MGP Implantada Fórmula: Binária Frequência: Anual	Sim	-	-
ID6.2	Taxa de conformidade dos projetos com a MGP Fórmula: Projetos em conformidade com a MGP-STI / Total de projetos em andamento no ano Frequência: Anual	50%	80%	100%

OE7 - APERFEIÇOAR O PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

DESCRIÇÃO
Aperfeiçoar o processo de desenvolvimento de sistemas de forma a assegurar que as soluções sejam desenvolvidas com mais eficiência e agilidade.

Código	Iniciativa Estratégica
IE7.1	Revisar a MDS
IE7.2	Definir uma Arquitetura de Desenvolvimento
IE7.3	Capacitar a equipe na Arquitetura de Desenvolvimento definida
IE7.4	Implantar o processo de solicitações para a área de desenvolvimento

Indicador		Meta		
Código	Descrição	2017	2018	2019
ID7.1	MDS revisada e implantada Fórmula: Binária Frequência: Anual	Sim	-	-
ID7.2	Arquitetura de desenvolvimento implantada Fórmula: Binária Frequência: Anual	-	Sim	-
ID7.3	Processo de solicitações para a área de desenvolvimento implantado Fórmula: Binária Frequência: Anual	-	Sim	-
ID7.4	Taxa de conformidade dos projetos com a MDS Fórmula: Projetos seguindo a MDS / Total de projetos em andamento no ano Frequência: Anual	-	100%	100%

OE8 – EVITAR A OBSOLESCÊNCIA DO PARQUE TECNOLÓGICO

DESCRIÇÃO
Executar ações de forma a evitar a obsolescência do parque tecnológico e, com isso, mantendo uma infraestrutura eficiente no atendimento das metas do negócio.

Código	Iniciativa Estratégica
IE8.1	Elaborar o Plano de Atualização Tecnológica
IE8.2	Viabilizar recursos financeiros para a execução do Plano de Atualização Tecnológica

Indicador		Meta		
Código	Descrição	2017	2018	2019
ID8.1	Plano de Atualização Tecnológica Emergencial elaborado Fórmula: Binária Frequência: Anual	Mar	-	-
ID8.2	Plano de Atualização Tecnológica Completo elaborado Fórmula: Binária Frequência: Anual	Dez	-	-
ID8.3	Taxa de execução do Plano de Atualização Tecnológica Fórmula: Ações executadas no ano / Ações planejadas para o ano Frequência: Anual	-	100%	100%

10.4. PERSPECTIVA: CLIENTES

OE9 - MELHORAR A PARTICIPAÇÃO ESTRATÉGICA DA STI NA EMPRESA

DESCRIÇÃO
Implementar ações visando melhorar a participação estratégica da STI na Empresa agregando mais valor ao negócio.

Código	Iniciativa Estratégica
IE9.1	Conduzir o Projeto de Arquitetura de Informação de TI
IE9.2	Apoiar o desenvolvimento de modelos e protótipos pelas áreas finalísticas
IE9.3	Diversificar a gama de soluções de TI para a empresa

Indicador		Meta		
Código	Descrição	2017-1Sem	2017-2Sem	2018-1Sem
ID9.1	Percentual das áreas entrevistadas pelo projeto de Arquitetura da Informação de TI (percentual medido pelo <i>head count</i>) Fórmula: Quantidade de pessoas cobertas pelas entrevistas / Quantidade de pessoas a serem entrevistadas Frequência: Semestral	45%	90%	100%
Código	Descrição	2017	2018	2019
ID9.2	Taxa de institucionalização da informação Fórmula: Quantidade de informação institucionalizada / Quantidade de informação mapeada Frequência: Anual	10%	20%	40%

Considerações
A informação será considerada institucionalizada quando for conhecida pelo projeto de Arquitetura da Informação, armazenada em local apropriado e disponibilizada por meio de solução tecnológica. A institucionalização de toda a informação é tarefa de longo prazo e ultrapassa o ciclo deste PETI.

OE10 – TORNAR MAIS EFICIENTE O ATENDIMENTO AO CLIENTE

DESCRIÇÃO
Aperfeiçoar o atendimento às solicitações e demandas dos usuários.

Código	Iniciativa Estratégica
IE10.1	Capacitar a equipe de Service Desk para aumentar sua participação no atendimento de demandas
IE10.2	Prover uma ferramenta mais adequada para gestão de Solicitação de Serviços de TI, Gestão de Incidentes e Gestão de Mudanças.
IE10.3	Elaborar e fazer pesquisas internas quanto à eficiência do atendimento da STI
IE10.4	Promover ações com base nas pesquisas a fim de aperfeiçoar o atendimento ao cliente.

Indicador		Meta		
Código	Descrição	2017	2018	2019
ID10.1	Diminuição no percentual de solicitações ao Service Desk repassadas aos níveis superiores ISR (Índice de Solicitações Repassadas) = Quantidade total de solicitações registradas - Quantidade de solicitações atendidas pelo Service Desk Redução do ISR = (ISR do ano / ISR do ano anterior) Frequência: Anual		<80%	<80%
ID10.2	Pesquisas internas de eficiência de atendimento realizadas no ano	-	1	1
ID10.3	Implantação de nova ferramenta de gestão de Solicitação de Serviços de TI, Gestão de Incidentes e Gestão de Mudanças.	-	Sim	-

Considerações
Deseja-se que as solicitações dos usuários sejam cada vez mais resolvidos pela equipe de primeiro nível (Service Desk). Sendo assim, as solicitações repassadas para os níveis superiores deverão ser decrescentes a cada ano, em relação ao ano anterior. Adotou-se uma redução de 20% a cada ano.
Em 2017 serão adotadas as primeiras providências para melhora do serviço e em 2018 começa a ser calculado o indicador.

11. SIGLAS

As siglas utilizadas no documento são as seguintes:

SIGLA	DESCRIÇÃO
APF	Administração Pública Federal
BSC	<i>Balanced Score Card</i>
COBIT	<i>Control Objectives for Information and Related Technologies</i>
CONJUR	Consultoria Jurídica
CSIC	Comitê de Segurança da Informação e Comunicações
CTIC-E	Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações
CTIC-X	Comitê Executivo de Tecnologia da Informação e Comunicações
EGTI	Estratégia de Geral de Tecnologia da Informação
GSIC	Gestor de Segurança da Informação e Comunicações
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
MDS	Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas
MGP	Metodologia de Gerenciamento de Projetos
MP	Ministério do Planejamento
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PEI	Planejamento Estratégico Institucional
PETI	Planejamento Estratégico de TI
SISP	Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicações
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicações

12. GLOSSÁRIO

ITEM	DESCRIÇÃO
Boa prática	Existência de consenso geral de que a aplicação correta de habilidades, ferramentas e técnicas pode aumentar as chances de sucesso em uma ampla gama de projetos.
Capacitação	Processo permanente e deliberado de aprendizagem, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais por meio do desenvolvimento de competências individuais.
Governança de TI	Consiste em aspectos de liderança, estrutura organizacional e processos que garantam que a área de TI da organização suporte e aprimore os objetivos e as estratégias da organização. É de responsabilidade dos executivos e da alta direção.
Inovação	Inovação significa novidade ou renovação, referindo-se a uma ideia, método ou objeto que é criado e que pouco se parece com padrões anteriores. Pode ser também definida como fazer mais com menos recursos, por permitir ganhos de eficiência em processos, quer produtivos quer administrativos ou financeiros, quer na prestação de serviços, potenciar e ser motor de competitividade. A inovação quando cria aumentos de competitividade pode ser considerado um fator fundamental no crescimento econômico de uma sociedade.
Processo	Conjunto definido de atividades ou comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar uma ou mais metas. Os processos são disparados por eventos específicos e apresentam um ou mais resultados que podem conduzir ao término do processo ou a outro processo. Processos são compostos por várias tarefas ou atividades inter-relacionadas e consomem recursos na sua execução (tempo, dinheiro, materiais). (BPM-CBOK®)
Representativo	No âmbito do Comitê de TI, considera-se representativo quando a composição é feita pelos dirigentes das áreas de negócio, tendo a efetiva participação e deliberação por parte de seus membros nas reuniões periódicas.
Tecnologia da Informação	Recursos necessários para adquirir, processar, armazenar e disseminar informações. (NBR ISO/IEC 38500:2009)