



Tribunal de Contas
Mato Grosso

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Telefone: 3613-7639/7568/7640

e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2010 – 2015

Informações do documento

Histórico de revisões:

Versão	Data	Sumário de mudanças
1.0	24/03/10	Primeira Versão

Aprovações:

Nome	Função	Data	Assinatura
Edmar Cláudio Marangon	Coordenador de TI		

Lista de Figuras

Figura 1 – Sistemas atuais de controle externo.....	21
Figura 2 – Mapa Estratégico da Coordenadoria de Tecnologia da Informação 2010 - 2011...	29
Figura 3 - Sistema Integrado de Controle Externo (2011).....	38
Figura 4 – Sistema Integrado do Controle Externo (2015).....	49

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Demonstrativo de evolução de dados.....	17
Tabela 2 – Espaço armazenado x Capacidade de armazenamento.....	17
Tabela 3 - Demonstrativo dos investimentos em TI no TCE-MT – investimento em TI sobre o total das despesas do TCE-MT.....	22
Tabela 4 - Funções.....	24
Tabela 5 – Desdobramento da meta - Cliente.....	32
Tabela 6 – Desdobramento das Metas - Processo.....	35
Tabela 7 – Demonstrativo Resumido Plano de Aquisição 2010 – 2011	37
Tabela 8 – Desdobramento da meta - Pessoas.....	39
Tabela 9- Projeção de implementação do Plano de Contingência e Continuidade.....	46
Tabela 10- Projeção da capacidade de armazenamento.....	46
Tabela 11- Projeção de implantação do Sistema CONEXE.....	46
Tabela 12– Plano de Renovação do parque de máquinas	47
Tabela 13– Projeção de recursos necessários para TI (em %)......	48

Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Espaço armazenado X Capacidade de armazenamento.....	18
Gráfico 2– Renovação do equipamentos no período de 2010 a 2015 (computadores e notebooks).....	48

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 CONTEXTUALIZAÇÃO.....	13
3 ANÁLISE DO CENÁRIO ATUAL	15
3.1 CLIENTE.....	15
3.2 PROCESSOS.....	16
3.2.1 Metodologia.....	17
3.2.2 Tecnologia	18
3.2.2.2 Sistemas	21
3.2.2.2.1 Sistema Operacional e aplicativos de automação de escritório.....	21
3.2.2.2.2 Sistemas informatizados (internos e externos).....	22
3.2.3 Recursos Financeiros	24
3.3 PESSOAS.....	24
3.3.1 Classificação das funções técnicas na CTI.....	25
4 METODOLOGIA.....	27
4.1 CONCEITO DO BALANCED SCORECARD – BSC.....	27
4.2 ACOMPANHAMENTO SISTEMÁTICO	28
4.3 IMPLANTAÇÃO DO PLANO DIRETOR DE TI.....	29
5 MAPA ESTRATÉGICO.....	30
6 PLANO DIRETOR DE TI DE CURTO PRAZO (2010 – 2011).....	32
6.1 CLIENTE.....	33
6.1.1 Objetivo Estratégico	33
6.1.2 Indicadores	33
6.1.3 Meta	33
6.1.4 Estratégias	34
6.2 PROCESSOS (METODOLOGIA E TECNOLOGIA).....	34
6.2.1 Objetivo Estratégico.....	34
6.2.2 Indicadores.....	35
6.2.3 Metas.....	35
6.2.4 Estratégias	37
6.2.5 Recursos orçamentários e extra-orçamentários	38
6.2.6 Cenário futuro do sistema de controle externo	39
6.3 PESSOAS.....	40
6.3.1 Objetivo Estratégico:	40
6.3.2 Indicadores.....	41
6.3.3 Metas.....	41
6.3.4 Estratégias	42
7 PLANO DIRETOR DE LONGO PRAZO (2012 – 2015).....	43
7.1 CLIENTE.....	44
7.1.1 Objetivo Estratégico	44
7.1.2 Indicadores	45
7.1.3 Meta	45
7.1.4 Estratégia	45
7.2 PROCESSOS (METODOLOGIA E TECNOLOGIA).....	46
7.2.1 Objetivo Estratégico.....	46
7.2.2 Indicadores.....	46



Tribunal de Contas
Mato Grosso

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Telefone: 3613-7639/7568/7640

e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

7.2.3 Metas.....	47
7.2.4 Estratégia	47
7.2.5 Cenário futuro do sistema de controle externo (2015)	51
7.3 PESSOAS.....	52
7.3.1 Objetivo Estratégico	52
7.3.2 Indicadores.....	52
7.3.3 Metas.....	52
7.3.4 Estratégias	53
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação foi instituída pela Resolução nº 09/2004 em 14/12/2004, sob a supervisão da Secretaria de Gestão. Sua identidade organizacional foi assim definida:

NEGÓCIO

Tecnologia da Informação



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

MISSÃO

Garantir Tecnologia da Informação, mediante soluções de qualidade, em regime de cooperação técnica, contribuindo para a celeridade dos processos de controle externo.

VISÃO DE FUTURO

Ser a referência em tecnologia da informação

PRINCIPAIS PRODUTOS

Suporte técnico a serviços de TI realizado, Consultoria técnica realizada, Plano diretor de TI elaborado, Políticas de segurança de TI gerenciadas, Normas de



Tribunal de Contas
Mato Grosso

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

segurança gerenciada, Planos de contingência e continuidade atualizados e Soluções de TI desenvolvidas.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

1 INTRODUÇÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos humanos, tecnológicos e processos de TI que tem como objetivo atender às necessidades de informação e acompanhar as novas tendências mercadológicas para prover soluções modernas em todos os níveis da organização.

O TCE-MT tem buscado, nos últimos anos, modernizar a área de TI por meio de investimentos em novas tecnologias, visando sempre à celeridade e à qualidade da informação, porém de uma forma não planejada e não alinhada às questões estratégicas da instituição.

Nesse contexto, apresenta-se um plano diretor de TI, com a finalidade de estabelecer diretrizes alinhadas aos objetivos institucionais, definir os investimentos necessários e projetar o crescimento de longo prazo e, assim, garantir a efetividade do serviço de TI para que o TCE-MT seja a referência em controle externo no Brasil.

Este plano apresenta a seguinte abrangência:

- a) identificação do cenário atual;
- b) planejamento de curto prazo (2010 -2011);



Tribunal de Contas
Mato Grosso

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

- c) planejamento de longo prazo (2012 – 2015);
- d) considerações finais.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

Com base nas Políticas e Diretrizes de TI, conforme Instrução Normativa nº 002/2009, publicada em 03/09/2009, é de competência da Coordenadoria de Tecnologia da Informação elaborar o Plano Diretor de TI, cuja finalidade é definir a estratégia corporativa de TI na qual devem ser destacadas as prioridades e os recursos necessários com vistas a produzir um sistema de informações integrado que possa servir de apoio efetivo ao controle externo.

Dessa forma, o planejamento de uso da tecnologia da informação será orientado para os objetivos estratégicos do Tribunal, além da sua operação normal. Para tanto foi realizado trabalho de análise dos seus processos internos, pessoas e tecnologia (sistemas informatizados e equipamentos).

O direcionamento estratégico deste Plano está pautado nos seguintes objetivos:

- a) contribuir para a efetividade das políticas públicas;
- b) fortalecer a credibilidade do TCE como guardião da gestão dos recursos públicos;

- c) assegurar a efetividade às ações do controle social relacionadas ao controle externo;
- d) garantir a qualidade e celeridade às decisões do controle externo;
- e) coibir erros, fraudes e desvios na administração pública;
- f) contribuir para a melhoria da eficiência da administração pública;
- g) melhorar a qualidade dos serviços prestados aos jurisdicionados;
- h) aprimorar a gestão do TCE-MT visando à excelência;
- i) aprimorar o desempenho profissional e gerencial;
- j) promover a valorização e o comprometimento dos servidores.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

3 ANÁLISE DO CENÁRIO ATUAL

Esta análise teve como fontes a pesquisa de satisfação dos usuários, as entrevistas com os técnicos da CTI e a avaliação do cenário atual das áreas de Análise e Desenvolvimento de Sistemas e Suporte de Sistemas da CTI, sob as seguintes perspectivas:

- a) cliente – nível de satisfação dos clientes;
- b) processos – metodologia aplicada, políticas e normas de TI e tecnologia;
- c) pessoas – situação funcional, quantitativo e qualificação.

3.1 CLIENTE

Oportunidades de melhorias:

- a) ausência de capacitação continuada aos usuários (capacitação reativa);



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

- b) desenvolvimento de ferramenta para monitoramento do relacionamento com o cliente;
- c) agilidade no atendimento – média dos últimos 3 anos – 50%.

Ponto forte: nível de satisfação dos clientes com os serviços de TI – média dos últimos 3 anos - 71% (Quadro Comparativo – Anexo A).

3.2 PROCESSOS

Esta perspectiva abrange as seguintes variáveis: metodologia e tecnologia (sistemas informatizados e equipamentos).

3.2.1 Metodologia

A metodologia de sistemas informatizados é a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas - MDS do TCE-MT, baseada no *Rational Unified Process – RUP*, que se encontra mapeada, normatizada, aguardando aprovação.

A metodologia de atendimento de serviços de TI é o *Service Desk - SDK*, baseada na ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*, que se encontra mapeada, em fase de normatização.

Oportunidades de melhorias:

- a) sistemas existentes sem padronização e documentação;
- b) ausência de redundância;
- c) ausência de política de segurança, considerando as variáveis de confidencialidade, integridade, disponibilidade, tempestividade, controle de acesso e não-repúdio;
- d) ausência de gestão de riscos.

Pontos fortes:

- a) as políticas de TI foram aprovadas e implantadas, em fase de readequação das práticas;
- b) procedimentos operacionais da rotina de trabalho.

3.2.2 Tecnologia

Para melhor compreensão, a tecnologia foi analisada sob dois aspectos: equipamentos e sistemas informatizados.

Foram inventariados os equipamentos (servidores, ativos de rede, computadores, *notebooks*, impressoras e *scanners*) e os sistemas operacional e informatizado para verificar a depreciação, bem como a obsolescência tecnológica e o atendimento às necessidades atuais e futuras do TCE-MT.

3.2.2.1 Equipamentos

Oportunidades de melhorias:

O inventário resultou nos seguintes resultados:

- a) parque computacional desatualizado
- b) projeto de data center (rede e banco de dados) desatualizado;
- c) espaço de armazenamento em disco em nível crítico.

A seguir, uma amostragem que representa a evolução do envio de dados pelos jurisdicionados.

Tabela 1 – Demonstrativo de evolução de dados

	Rondonópolis	Várzea Grande	Lucas do Rio Verde	Sinop
2007	420769	284906	272656	245321
2008	379340	106907	299316	266760
2009	453292	302345	300581	287521

Fonte: Banco de Dados do TCE-MT

Tabela 2 – Espaço armazenado x Capacidade de armazenamento

	2006	2007	2008	2009	2010
Espaço armazenado em gigabytes	363	631	1053	2124	2321
Capacidade de armazenamento	441	850	1500	2490	3200
No período de 2006 a 2009	Houve aquisição para reposição				Aquisição de blade e storage

Fonte: Banco de Dados do TCE-MT

Espaço armazenado X Capacidade de armazenamento

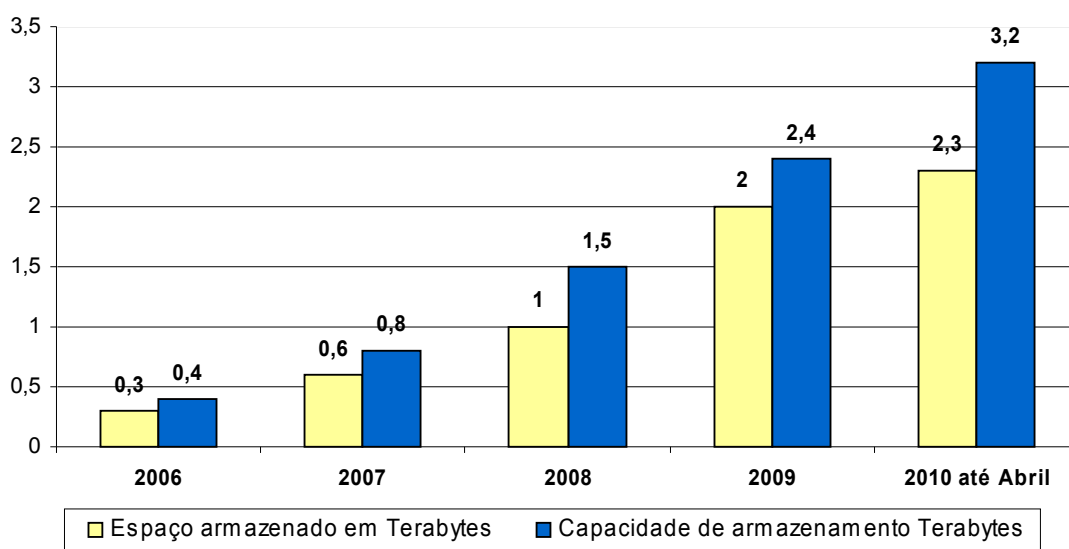


Gráfico 1 – Espaço armazenado X Capacidade de armazenamento

- d) banda de *Internet* com baixa capacidade de transmissão;
- e) ausência de padronização de ativos de rede do prédio sede;
- f) inexistência de ambiente de continuidade de negócios da tecnologia da informação;
- g) segurança física em desconformidade com as normas brasileiras – ABNT - NBR ISO-IEC 17799;
- h) conflito de competência do controle de patrimônio entre Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Serviço de Material e Patrimônio.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

3.2.2.2 Sistemas

Os *softwares* usados nas estações de trabalho e nos servidores estão categorizados em sistema operacional, aplicativos de automação de escritório e sistemas informatizados (internos e externos).

3.2.2.2.1 Sistema Operacional e aplicativos de automação de escritório

Oportunidades de melhorias:

- a) estações de trabalho com softwares obsoletos;
- b) ausência de monitoramento e controle dos *softwares* instalados nos equipamentos;
- c) sistemas operacionais de várias versões e fabricantes diferentes (data center).

Ponto forte: todos os sistemas com alto grau de disponibilidade.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

3.2.2.2.2 Sistemas informatizados (internos e externos)

Os sistemas informatizados estão classificados em internos e externos cuja definição e implantação estão de acordo com o Plano Estratégico estabelecido pela Instituição.

Oportunidades de melhorias:

- a) inexistência de integração entre os sistemas;
- b) falta de padronização e documentação;
- c) tecnologia de desenvolvimento desatualizada;
- d) sistemas elaborados sem projetos definidos;
- e) os atuais sistemas de controle externo não são interligados e utilizam várias tecnologias evidenciando a dificuldade de captação das informações conforme demonstrado na figura 1 – sistemas de controle externo.

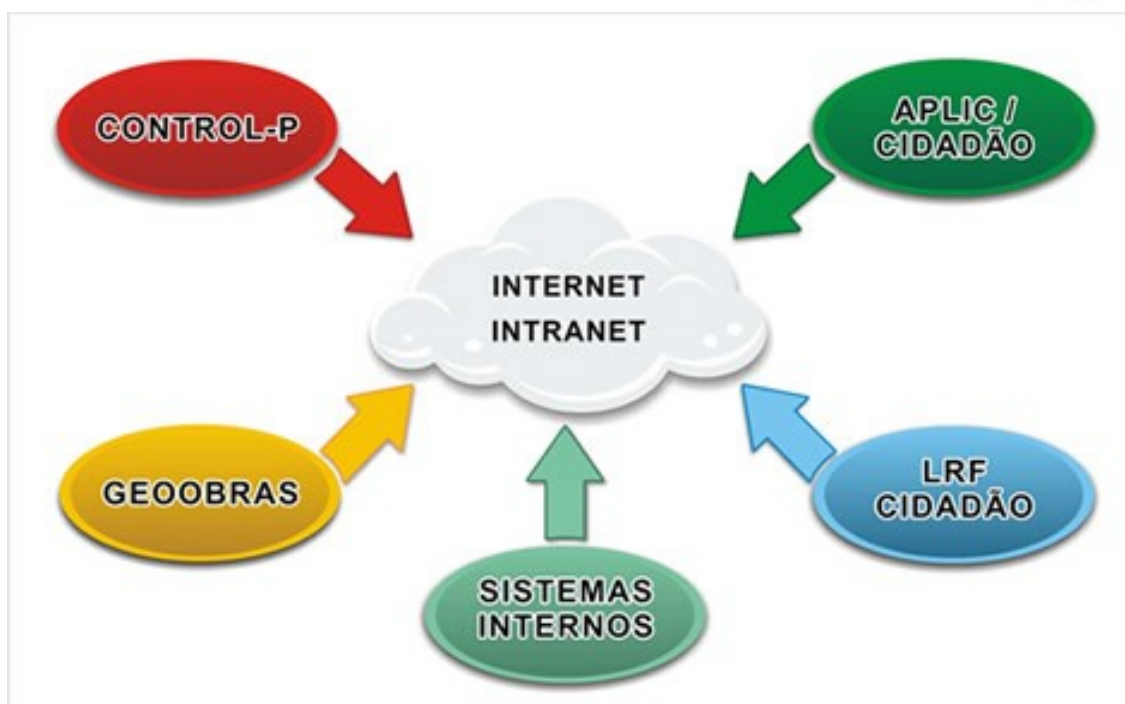


Figura 1 – Sistemas atuais de controle externo

Pontos fortes:

- a) elevado índice de satisfação com os serviços ofertados pela área de desenvolvimento;
- b) produtos entregues no prazo acordado (área de desenvolvimento).

3.2.3 Recursos Financeiros

Segue a série histórica do total de investimento em TI no TCE-MT dos últimos anos.

Tabela 3 - Demonstrativo dos investimentos em TI no TCE-MT – investimento em TI sobre o total das despesas do TCE-MT.

Ano	%
2006	1,28
2007	0,74
2008	0,78
2009	1,12

Fonte: Balanços Gerais

3.3 PESSOAS

Foi mapeada a situação funcional, o perfil dos profissionais alocados nas funções de TI, analisando os métodos para adquirir e preservar os conhecimentos e a retenção na Instituição. Os principais resultados apresentados foram os seguintes:

Oportunidades de melhorias:



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

- a) quadro de pessoal alocado na CTI composto por 9% de efetivos, 5% de cedidos de outros órgãos, 69% de terceirizados e 17% de parcerias;
- b) ausência de servidores efetivos na área de conhecimento do negócio do TCE;
- c) pouco conhecimento em novas tecnologias;
- d) necessidade de capacitação continuada.

Pontos fortes:

- a) baixa rotatividade do quadro de técnicos;
- b) baixo índice de absenteísmo.

3.3.1 Classificação das funções técnicas na CTI

A responsabilidade de todos os técnicos da CTI reside na execução da manutenção corretiva, evolutiva, diretiva, preventiva e orientativa, delimitada nas seguintes gerências:

Tabela 4 - Funções

Funções	Tipo	Existente
Direção	Efetivos	2
	Outros órgãos	2
Área Sistemas	Parceria	3
	Terceirizados	11
Área Infra-Estrutura	Efetivos	3
	Parceria	5
	Terceirizados	22
Total	48	



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

4 METODOLOGIA

A metodologia adotada neste Plano será a mesma do Plano Estratégico da instituição, denominada *Balanced Scorecard* – BSC, representada pelas perspectivas: Cliente, Processos e Pessoas.

4.1 CONCEITO DO BALANCED SCORECARD – BSC

O BSC é um modelo de gestão estratégica integrada, caracterizada pelo aprendizado dos seguintes conceitos:

- a) os objetivos estratégicos devem estar interligados em relação de causa e efeito;
- b) a criação de mapas estratégicos que possibilitam descrever e comunicar a estratégia aos participantes da unidade de negócio;

- c) a gestão do conhecimento com aprofundamento da metodologia da perspectiva da aprendizagem.

De acordo com a metodologia do BSC, a missão e a visão da instituição precisam ser traduzidas em objetivos, indicadores, metas e estratégias, que reflitam os interesses e as expectativas de seus clientes, mediante três perspectivas:

- 1) clientes – para alcançarmos nossa visão, que valor devemos gerar para os clientes?
- 2) processos (metodologia e tecnologia) – para satisfazermos os clientes em que processos devemos alcançar a excelência operacional?
- 3) pessoas – para alcançarmos nossa visão, que novos conhecimentos, competências e talentos devemos desenvolver e que valor devemos gerar para nossos clientes?

4.2 ACOMPANHAMENTO SISTEMÁTICO

Avaliação periódica (quinzenal), com a utilização do método (*Plan – Do – Check – Act*) - PDCA.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

Ferramentas de avaliação: Atas, Reuniões mensais, Relatórios de não conformidade e de reflexão.

4.3 IMPLANTAÇÃO DO PLANO DIRETOR DE TI

O plano será submetido à aprovação do Tribunal Pleno e sua implantação acompanhada e deliberada pelo Comitê Estratégico.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

5 MAPA ESTRATÉGICO

O mapa estratégico (Figura 2) representa a relação de causa e efeito na interrelação de objetivos organizados pelas perspectivas clientes, processos internos e pessoas que se convergem para a garantia da missão e o alcance da visão de futuro da Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

O mapa demonstra o compromisso da Coordenadoria de Tecnologia da Informação quanto a sua competência nos serviços básicos indispensáveis e na capacidade de colaborar com as unidades gerenciais, oferecendo-lhes serviços e tecnologias personalizadas, que atendam às suas estratégias.

O grau mais elevado de atendimento ao cliente ocorre quando esta Coordenadoria oferece ao cliente uma ferramenta de TI personalizada, contribuindo para a melhoria na produtividade.

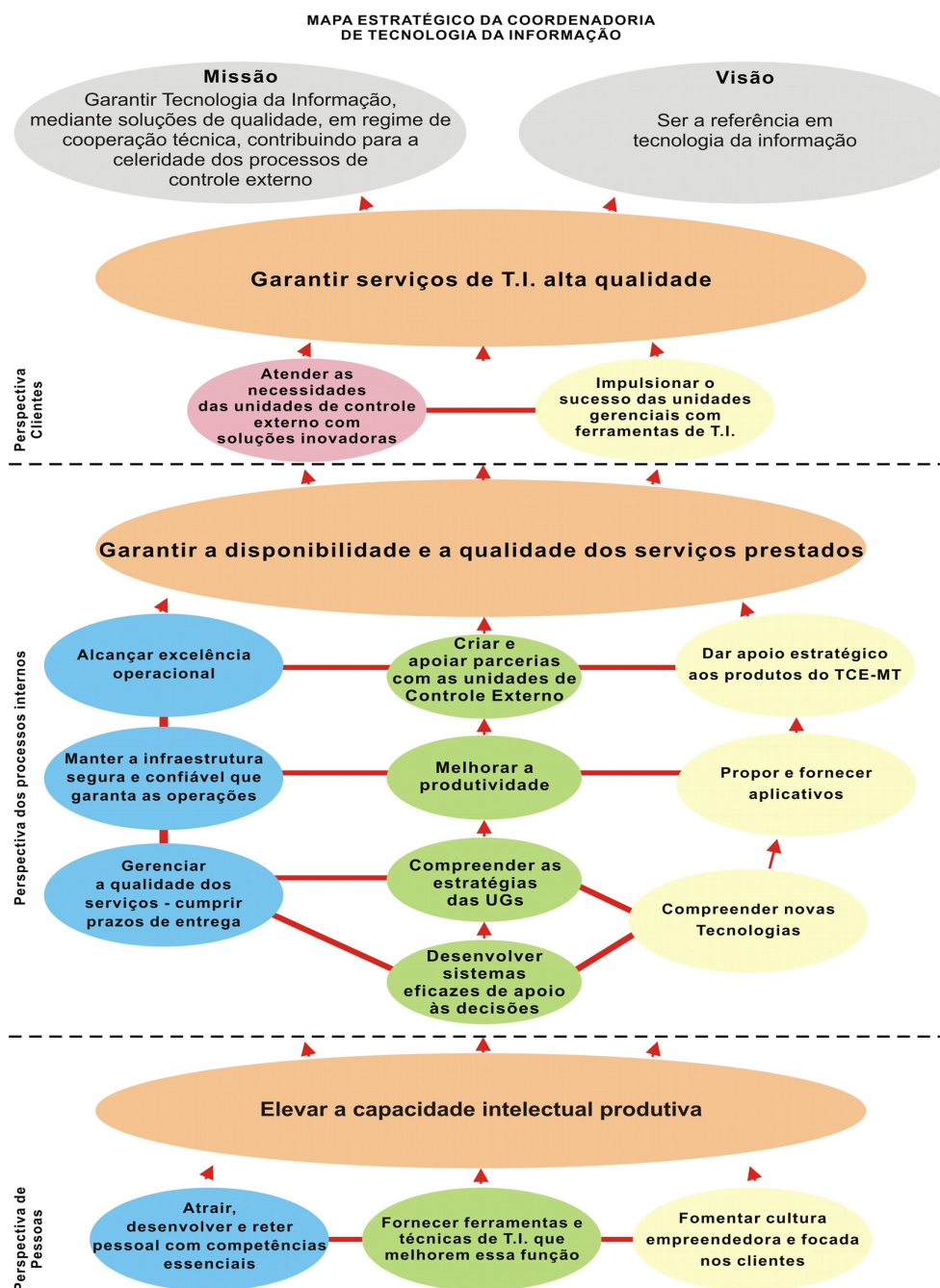


Figura 2 – Mapa Estratégico da Coordenadoria de Tecnologia da Informação 2010 - 2011



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

6 PLANO DIRETOR DE TI DE CURTO PRAZO (2010 – 2011)

Durante o biênio 2010/2011, serão implementadas estratégias que possibilitarão um salto quantitativo e qualitativo dos serviços ofertados pela Tecnologia da Informação deste Tribunal, contemplando e fortificando os três pilares da Segurança da Informação – Confiabilidade, Integridade e Disponibilidade (CID) da informação.

Este Plano tem como objetivo planejar a gestão dos recursos humanos, tecnológicos e processos de TI com foco no controle externo, para o período de 2010 /2011, visando:

- a) o alinhamento com os objetivos estratégicos do TCE-MT;
- b) a interação com as unidades gerenciais;
- c) o fortalecimento do controle externo.

Seguindo a estrutura BSC, são apresentadas as informações referentes a estas perspectivas: Clientes, Processos (metodologia e tecnologia) e Pessoas. Após análise dessas perspectivas propõem-se as seguintes estratégias:



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

6.1 CLIENTE

6.1.1 Objetivo Estratégico

Garantir serviços de alta qualidade.

6.1.2 Indicadores

Nível de satisfação dos clientes em relação aos serviços de TI.

6.1.3 Meta

Elevar o nível de satisfação dos clientes de 70% para 75% até novembro/2011.

Tabela 5 – Desdobramento da meta - Cliente

Desdobramento da meta	2010	2011
Elevar o nível de satisfação dos clientes de 70% para 75% até novembro/2011	72,00%	75,00%

6.1.4 Estratégias

- a) melhorar os serviços de infraestrutura;
- b) aperfeiçoar os sistemas informatizados.

6.2 PROCESSOS (METODOLOGIA E TECNOLOGIA)

6.2.1 Objetivo Estratégico

Garantir a disponibilidade e qualidade dos serviços prestados.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

6.2.2 Indicadores

- percentual de procedimentos padronizados;
- quantidade de demandas entregues no prazo;
- percentual de atualização do parque tecnológico;
- percentual de não conformidade na disponibilidade dos serviços de TI;
- percentual do sistema CONEXE informatizado;
- percentual dos módulos do Sistema Integrado de Controle Interno informatizados;
- percentual de adequações conforme Instrução Normativa nº 04/2008 do Ministério do Planejamento;
- percentual de investimento em TI.

6.2.3 Metas

- a) padronizar 100% dos procedimentos de tecnologia da informação, até novembro de 2011;

- b) garantir cumprimento do prazo de entrega das demandas em 100%, até novembro de 2011;
- c) atualizar os equipamentos superados tecnologicamente em 100%, até novembro de 2011;
- d) garantir a disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação em 95%, até novembro de 2011;
- e) garantir a informatização das demandas planejadas do Sistema CONEXE em 100%, até novembro de 2011;
- f) coordenar a informatização dos Módulos do Sistema Integrado de Controle Interno, até novembro de 2011;
- g) executar as adequações constantes na Instrução Normativa nº 04/2008 do Ministério do Planejamento em 100%, até novembro de 2011;
- h) elevar a capacidade de investimento em tecnologia da informação de 1,12% para 1,75% do orçamento do Tribunal de Contas, até novembro de 2011.

Tabela 6 – Desdobramento das Metas - Processo

Desdobramento das Metas	2010	2011
Padronizar 100% dos procedimentos de tecnologia da informação, até novembro de 2011.	80,00%	20,00%
Garantir cumprimento do prazo de entrega das demandas em 100%, até novembro de 2011.	100,00%	100,00%
Atualizar os equipamentos superados tecnologicamente em 100%, até novembro de 2011.	87,85% (340)	12,15% (-)
Garantir a disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação em 95%, até novembro de 2011.	95,00%	95,00%
Garantir a informatização das demandas planejadas do Sistema CONEXE em 100%, até novembro de 2011.	30,00%	70,00%
Coordenar a informatização de 100% dos Módulos do Sistema Integrado de Gestão, até novembro de 2011.	40,00%	60,00%
Executar as adequações constantes na IN 04/2008 em 100%, até novembro de 2011.	70,00%	30,00%
Elevar a capacidade de investimento em tecnologia da informação de 1,12% para 1,75%, até novembro de 2011.	1,58%	1,75%

6.2.4 Estratégias

- implementar a padronização de procedimentos de tecnologia da informação;
- implantar gerenciamento de projetos;
- renovar equipamentos de tecnologia da informação;
- criar ambiente de redundância;

- e) validar com o Comitê Técnico o planejamento das demandas dos Sistema CONEXE;
- f) coordenar a informatização dos Módulos do Sistema Integrado de Controle Interno;
- g) adequar as contratações de serviços de TI à Instrução Normativa número 04/2008 do Ministério do Planejamento;
- h) prever os recursos orçamentários necessários para a tecnologia da informação do TCE-MT;

6.2.5 Recursos orçamentários e extra-orçamentários

Para executar o plano de curto prazo 2010 – 2011 está previsto um investimento e custeio no total de R\$ 6.210.000,00, sendo R\$3.600.000,00 orçamentário e R\$ 2.631.000,00 extra-orçamentário.

Tabela 7 – Demonstrativo Resumido Plano de Aquisição 2010 – 2011

Produtos	Necessidade	Objetivo	Recurso para 2010	Recurso para 2011
Computadores e notebooks	Renovar Parque de máquinas	Promover a celeridade dos processos de controle externo	R\$ 1.220.000	R\$ 150.000
Equipamentos e Softwares (Data Center) e serviços de TI	Suplementar recursos de TI	Elevar o índice de: -disponibilidade -armazenamento -segurança -processamento	R\$ 1.411.000	R\$ 150.000
Sistema Integrado (Externo e Interno)	Transferência de conhecimento (atualização dos técnicos)	Atualizar os conhecimentos dos técnicos de TI em conformidade com as mudanças tecnológicas	R\$ 100.000	R\$ 100.000
	Consultoria	Atualizar a tecnologia de desenvolvimento	R\$1.400.000	R\$ 1.700.000
TOTAL			R\$ 4.110.000	R\$ 2.100.000

6.2.6 Cenário futuro do sistema de controle externo

O CONEXE, em 2011, fará a integração dos atuais sistemas do controle externo, conforme figura 3 – Sistema Integrado do Controle Externo (2011).

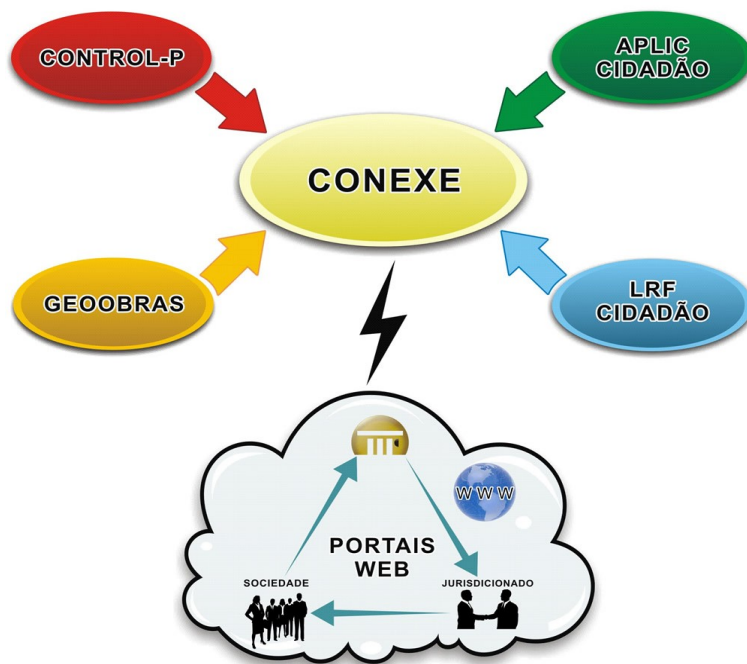


Figura 3 - Sistema Integrado de Controle Externo (2011)

6.3 PESSOAS

6.3.1 Objetivo Estratégico:

Elevar a capacidade intelectual produtiva



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
 Coordenadoria de Tecnologia da Informação
 Telefone: 3613-7639/7568/7640
 e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

6.3.2 Indicadores

- resultado médio do desempenho dos colaboradores da CTI;
- nível de satisfação dos colaboradores da CTI.

6.3.3 Metas

- a) assegurar resultado médio do desempenho dos colaboradores da CTI em 70 pontos, até novembro de 2011;

Tabela 8 – Desdobramento da meta - Pessoas

Desdobramento da meta	2010	2011
Assegurar resultado médio do desempenho dos colaboradores da CTI em 70 pontos, até dezembro de 2011	Em aferição	70 pontos



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

6.3.4 Estratégias

- a) assegurar um plano de capacitação continuada;
- b) priorizar o capital intelectual na área de desenvolvimento de sistemas com foco no controle externo;
- c) criar políticas de retenção de conhecimento;
- d) assegurar que o cargo de Coordenador de TI seja exercido por função de confiança.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

7 PLANO DIRETOR DE LONGO PRAZO (2012 – 2015)

Devido à rápida evolução das soluções tecnológicas e do próprio amadurecimento deste Tribunal, a apresentação das informações acerca da situação desejada para 2015 é realizada de forma simplificada. Dessa forma, as novas gestões se utilizarão de seu poder discricionário para adaptar, mais facilmente, novas soluções tecnológicas.

Tendo a CID como princípio balizador às necessidades de TI, é desejável que o TCE possua, até 2015, uma infraestrutura ainda mais confiável, disponível e segura. Para tanto, é necessário que os sistemas e serviços prioritários sejam acessíveis e replicados numa estrutura computacional instalada em outra estrutura predial adversa da atual e em ambientes análogos a sala-cofre, elevando o atual grau de segurança física e lógica, ampliando a garantia de continuidade dos negócios.

Os objetivos e estratégias definidas no Plano Estratégico do TCE-MT 2005/2011 serão realinhados para os anos subsequentes e a presente proposta deste Plano Diretor deverá se readequar para garantir a sua aderência ao que foi planejado.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

Para a elaboração deste Plano Diretor de TI, foram utilizados como base os resultados previstos para o período 2010 e 2011. Diante disso, realizou-se reflexão sobre o futuro da tecnologia da informação no âmbito do TCE-MT, no sentido de que os processos de controle externo e de gestão estejam totalmente automatizados e, assim, cumprir os objetivos de transformar informações em conhecimento, auxiliar o processo decisório e facilitar a comunicação com a sociedade.

Com a visão voltada para o futuro são relacionadas as linhas norteadoras, ora identificadas, não esgotando, porém, outras linhas de projetos necessárias para garantir o posicionamento estratégico da tecnologia da informação no TCE-MT no período 2012 – 2015:

7.1 CLIENTE

7.1.1 Objetivo Estratégico

Garantir a satisfação do cliente.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

7.1.2 Indicadores

Percentual de necessidades atendidas.

7.1.3 Meta

Manter o nível de satisfação dos clientes em 75%, até novembro/2015;

7.1.4 Estratégia

- a) antecipar as necessidades dos clientes;
- b) aprimorar os serviços de TI ofertados.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

7.2 PROCESSOS (METODOLOGIA E TECNOLOGIA)

7.2.1 Objetivo Estratégico

Garantir a disponibilidade e qualidade de serviços de tecnologia da informação.

7.2.2 Indicadores

- percentual de não conformidades;
- percentual do sistema CONEXE na plataforma WEB;
- percentual de disponibilidade de serviços de tecnologia da informação;
- percentual de equipamentos de informática atualizados;
- percentual de investimento em TI.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

7.2.3 Metas

- a) reduzir o índice de não conformidade para 0%, até novembro/2015;
- b) implantar o Sistema CONEXE em WEB 100%, até novembro/2015;
- c) garantir o cumprimento dos níveis de serviços de tecnologia da informação em 100%, até novembro/2015;
- d) manter atualizado os equipamentos de informática em 100%, até novembro de 2015;
- e) manter a capacidade de investimento em tecnologia da informação em 1,75% do orçamento do TCE-MT, até novembro de 2015.

7.2.4 Estratégia

- a) implantar as melhores práticas internacionais (COBIT, ITIL e CMMI) de gerenciamento de produtos e serviços de tecnologia da informação;
- b) implementar o Planos de Contingência e Continuidade, com base na Gestão de Riscos;

Tabela 9- Projeção de implementação do Plano de Contingência e Continuidade

		2010 - 2011	2012 - 2013	2014 - 2015
Planos de Contingência e Continuidade de Negócios		80,00%	90,00%	100,00%

Tabela 10- Projeção da capacidade de armazenamento

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Espaço armazenado	1,9 T	2,8 T	3,4 T	4,6 T	5,2 T	6,1 T
Capacidade de armazenamento	10 T	15 T	15 T	15 T	15 T	15 T

- c) migrar os sistemas de controle externo (APLIC CIDADÃO, CONTROL P e LRF CIDADÃO) para ambiente WEB;

Tabela 11- Projeção de implantação do Sistema CONEXE

	2010 - 2011	2012 - 2013	2014 - 2015
Sistema CONEXE	30%	80%	100%

- d) aprimorar os acordos de níveis de serviços (SLA);
- e) cumprir o plano de renovação dos equipamentos de informática.

Tabela 12– Plano de Renovação do parque de máquinas

Equipamentos	Qtd
<i>Notebooks</i> a serem trocados em 2010	110
<i>Notebooks</i> a serem trocados em 2011	-
<i>Notebooks</i> a serem trocados em 2012	47
<i>Notebooks</i> a serem trocados em 2013	-
<i>Notebooks</i> a serem trocados em 2014	79
<i>Notebooks</i> a serem trocados em 2015	110

Equipamentos	Qtd
<i>Desktops</i> a serem trocados em 2010	230
<i>Desktops</i> a serem trocados em 2011	-
<i>Desktops</i> a serem trocados em 2012	-
<i>Desktops</i> a serem trocados em 2013	120
<i>Desktops</i> a serem trocados em 2014	33
<i>Desktops</i> a serem trocados em 2015	230

UNIFICADO	Qtd
Computadores e <i>notebooks</i> a serem trocados em 2010	340
Computadores e <i>notebooks</i> a serem trocados em 2011	-
Computadores e <i>notebooks</i> a serem trocados em 2012	47
Computadores e <i>notebooks</i> a serem trocados em 2013	120
Computadores e <i>notebooks</i> a serem trocados em 2014	112
Computadores e <i>notebooks</i> a serem trocados em 2015	340

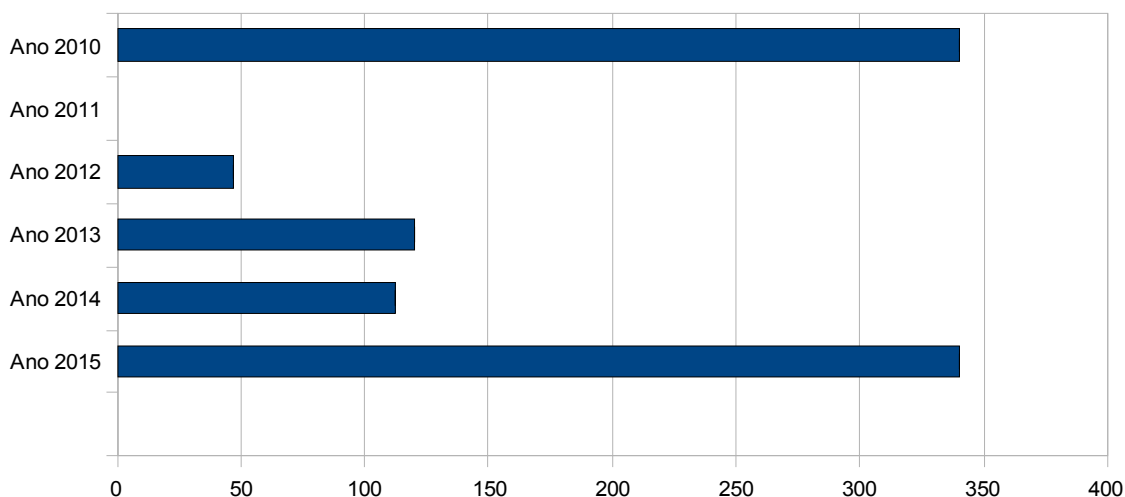


Gráfico 2– Renovação do equipamentos no período de 2010 a 2015 (computadores e notebooks)

- f) assegurar os recursos orçamentários e financeiros necessários ao cumprimento do Plano Diretor de TI.

Tabela 13– Projeção de recursos necessários para TI (em %)

2012	2013	2014	2015
1,75%	1,75%	1,75%	1,75%

7.2.5 Cenário futuro do sistema de controle externo (2015)

O CONEXE em 2015 será um sistema integrado totalmente em plataforma WEB, contemplando os atuais sistemas do controle externo conforme figura 4.

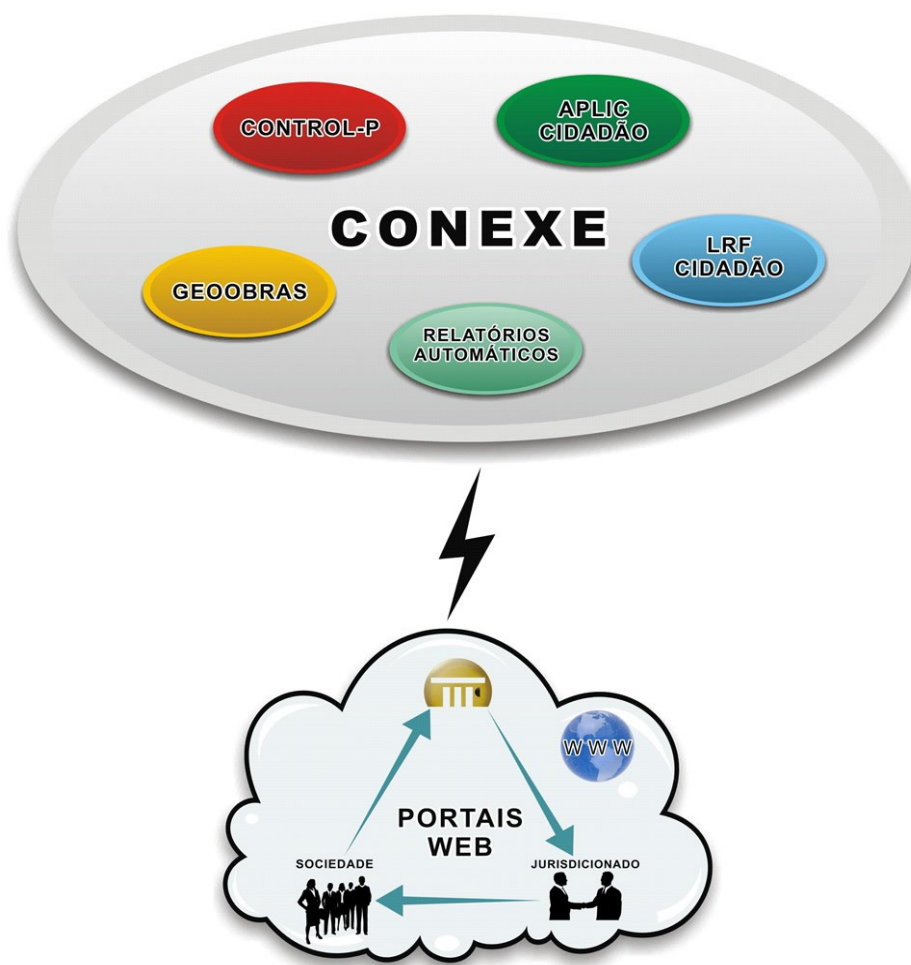


Figura 4 – Sistema Integrado do Controle Externo (2015)



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

7.3 PESSOAS

7.3.1 Objetivo Estratégico

Garantir a retenção do conhecimento.

7.3.2 Indicadores

- percentual de profissionais efetivos do TCE-MT;
- carga horária mínima de capacitação por servidor;

7.3.3 Metas

- a) elevar o percentual de servidores efetivos de 9% para 30% em relação ao total de servidores de tecnologia da informação, até novembro de 2015;



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

- b) manter atualizado o capital intelectual da Coordenadoria de Tecnologia da Informação com uma carga horária mínima de capacitação de 30 horas por servidor, até novembro de 2015;

7.3.4 Estratégias

- a) realizar concurso para provimento de cargos na área de TI;
- b) assegurar a capacitação dos profissionais de tecnologia da informação no Plano de Educação Corporativa;
- c) assegurar aos profissionais de tecnologia da informação a participação nos programas de valorização profissional.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano Diretor de TI apresenta uma proposta de trabalho que contempla o conjunto de objetivos, indicadores, metas e estratégias.

A confrontação dos projetos de TI, com os objetivos e estratégias definidas no Plano Estratégico do TCE-MT, deverá ser realizada em caráter permanente, como forma de fornecer subsídios ao redirecionamento dos trabalhos e, conseqüentemente, garantir a sua aderência ao que foi planejado pela instituição, bem como ao alinhamento ao próximo Plano Estratégico do Tribunal de Contas.

O quesito tecnologia, negócio desta Coordenadoria de TI, será prioritário no biênio 2010/2011 por parte deste Tribunal, como forma de atender às suas necessidades. Dessa forma, é mister entender que o foco principal deste Tribunal é o Controle Externo e, para que este receba todas as ferramentas necessárias, é imperativo investimento e trabalho intenso no que se refere às áreas de infraestrutura, desenvolvimento dos sistemas informatizados do TCE-MT.



TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Telefone: 3613-7639/7568/7640
e-mail: informatica@tce.mt.gov.br

Em atendimento aos objetivos estratégicos do TCE-MT, os compromissos constantes neste Plano Diretor devem ser honrados e, para a efetividade de tais realizações, este documento deve ser reconhecido pelos membros colegiados e divulgado a todos os servidores deste Tribunal de Contas.

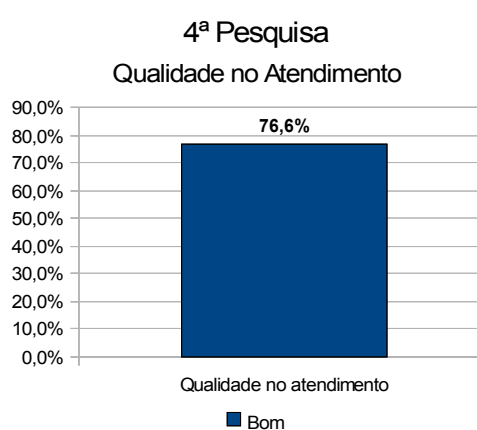
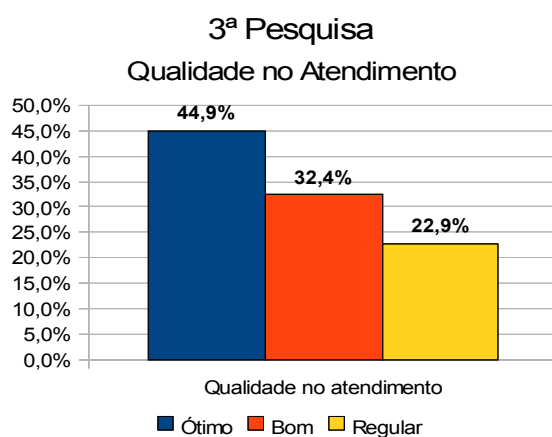
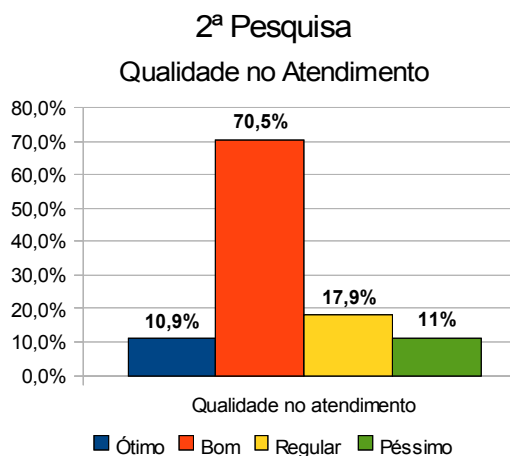
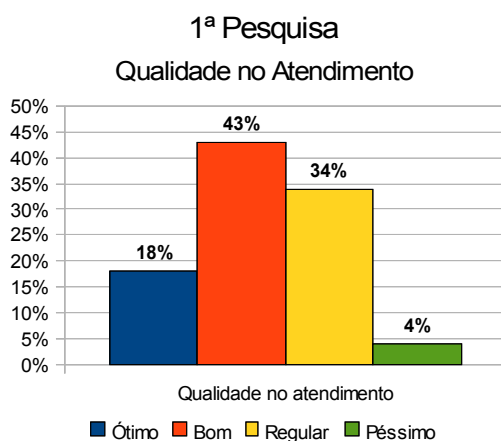
Edmar Cláudio Marangon
Coordenador
Coordenadoria da Tecnologia da Informação

Anexo A

Quadro comparativo dos resultados das pesquisas

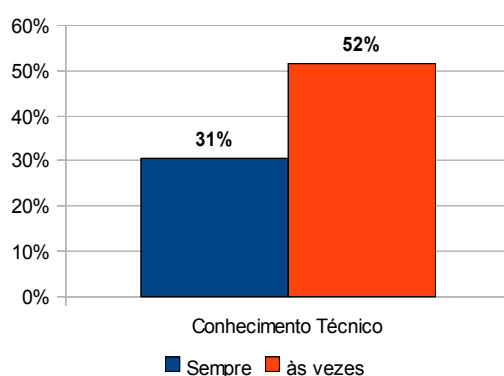
	1ª. Pesquisa	2ª. Pesquisa	3ª. Pesquisa	4ª. Pesquisa
Período de realização	14 e 15 de Setembro de 2008	18 e 19 de dezembro de 2008	09 a 12 de novembro de 2009	20 e 21 de janeiro de 2010
Público pesquisado	Usuários de TI no âmbito do TCE-MT	Usuários de TI no âmbito do TCE-MT	Usuários de TI no âmbito do TCE-MT	Usuários de TI no âmbito do TCE-MT
Amostra	73 respondentes	156 respondentes	188 respondentes	148 respondentes
Metodologia	Aplicação de questionário	Aplicação de questionário	Aplicação de questionário	Aplicação de questionário

Qualidade no Atendimento

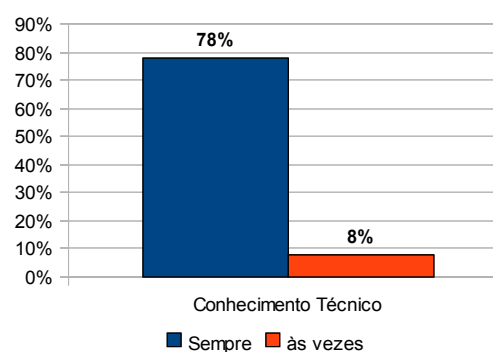


Conhecimento Técnico

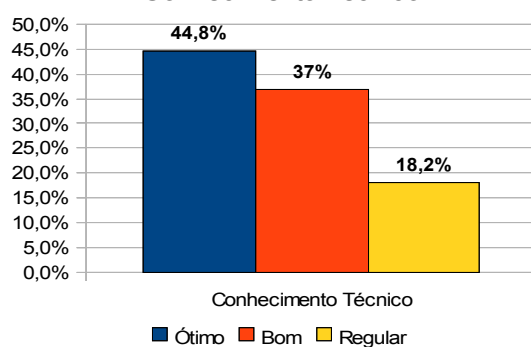
1ª Pesquisa
Conhecimento Técnico



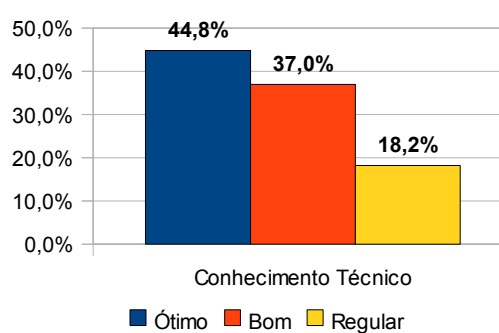
2ª Pesquisa
Conhecimento Técnico



3ª Pesquisa
Conhecimento Técnico



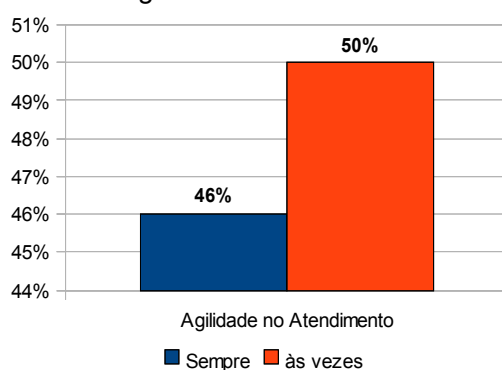
3ª Pesquisa
Conhecimento Técnico



Agilidade no Atendimento

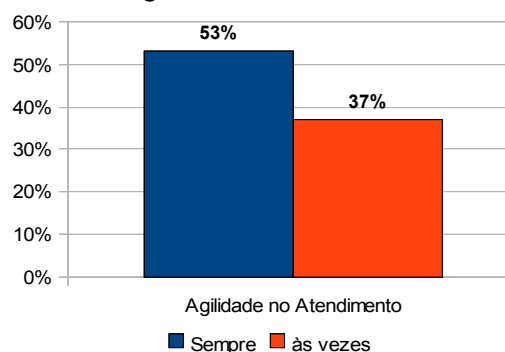
1ª Pesquisa

Agilidade no Atendimento



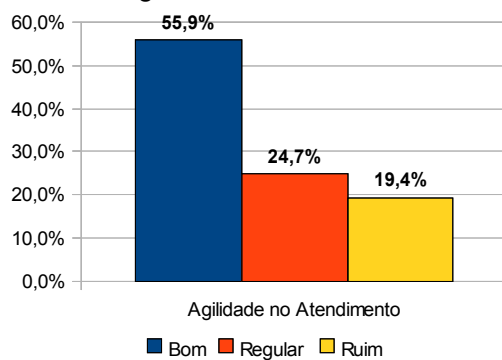
2ª Pesquisa

Agilidade no Atendimento



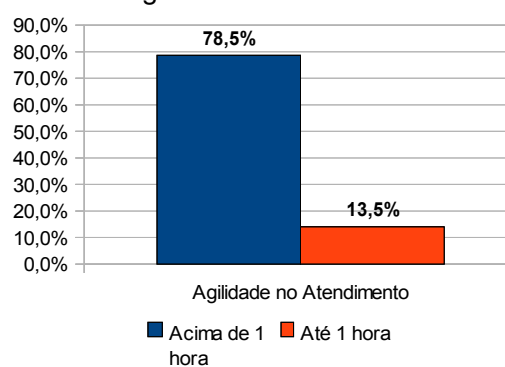
3ª Pesquisa

Agilidade no Atendimento

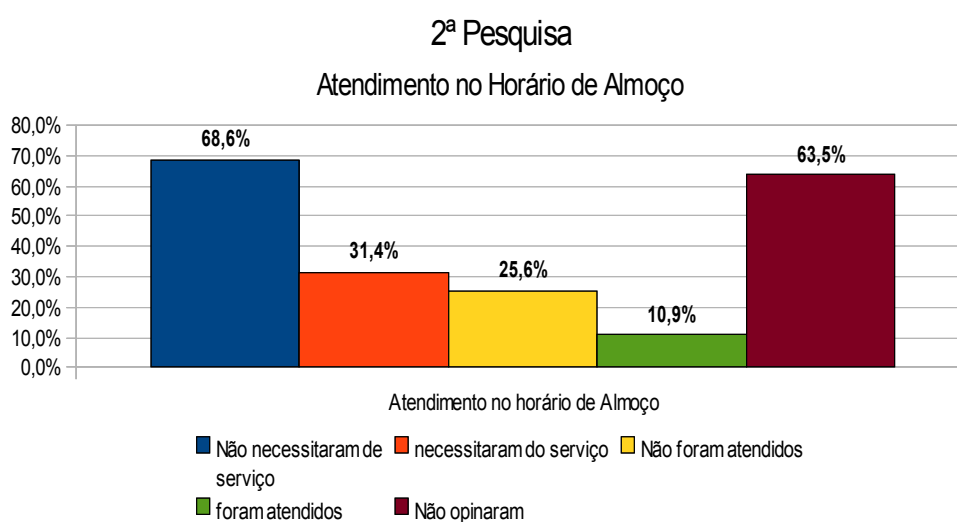
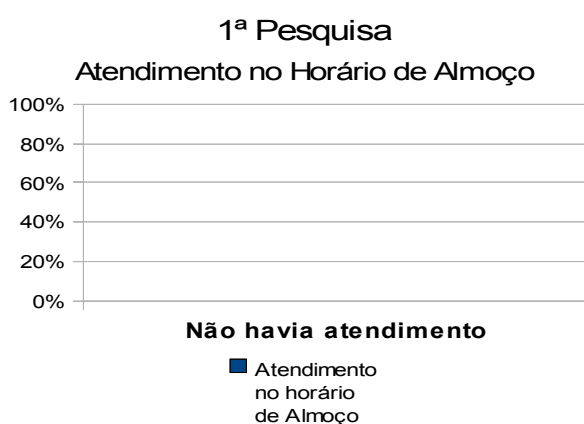


4ª Pesquisa

Agilidade no Atendimento

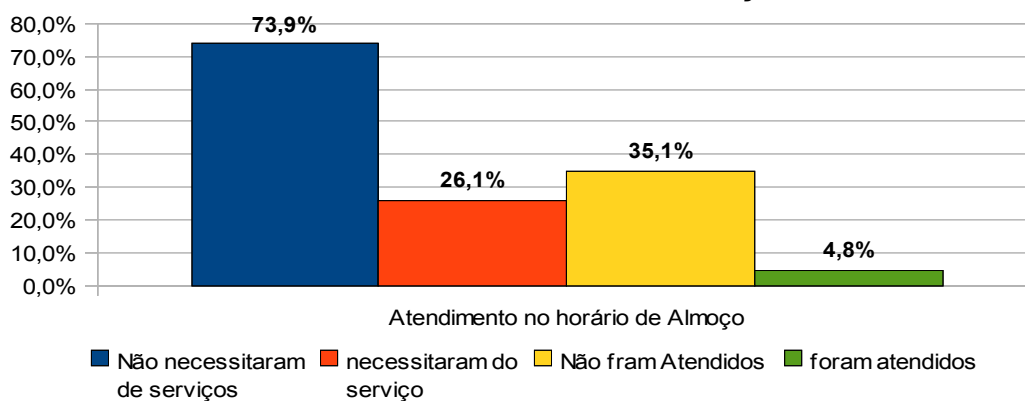


Atendimento no horário de Almoço



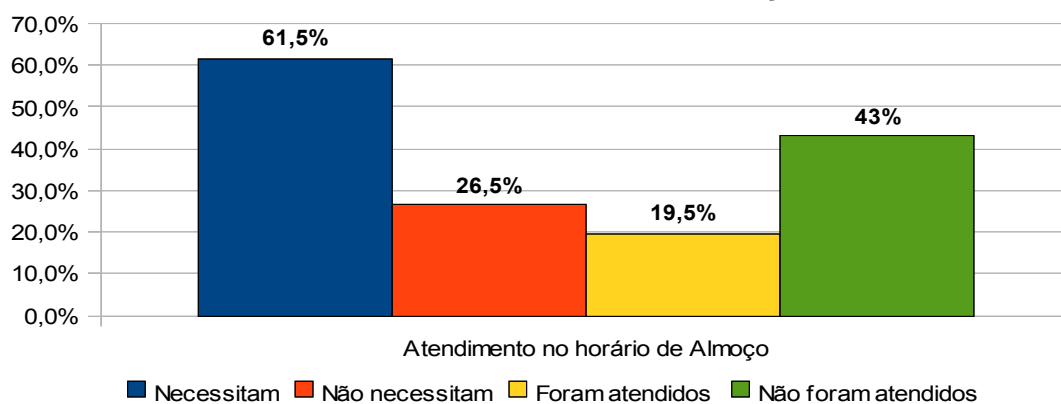
3ª Pesquisa

Atendimento no Horário de Almoço



4ª Pesquisa

Atendimento no Horário do Almoço

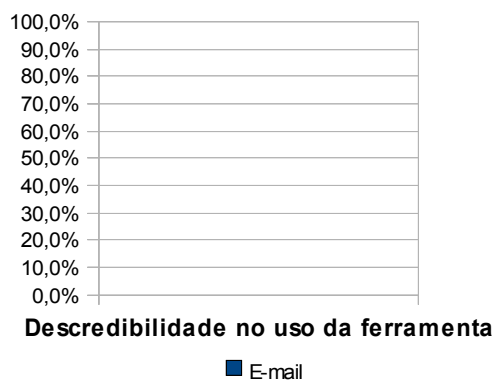


Satisfação (Central de Atendimento)

E-mail

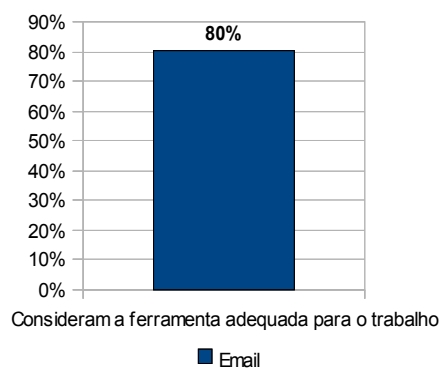
1ª Pesquisa

E-mail



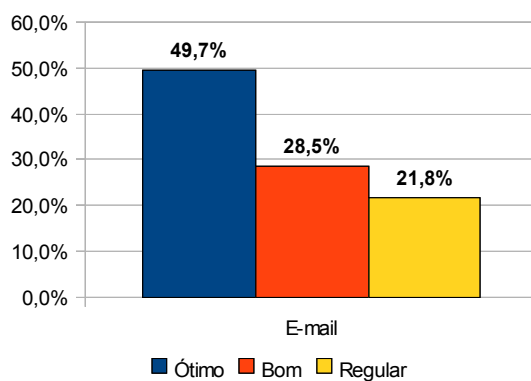
2ª Pesquisa

E-mail



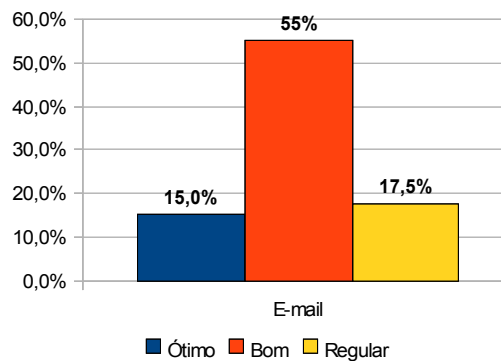
3ª Pesquisa

E-mail



4ª Pesquisa

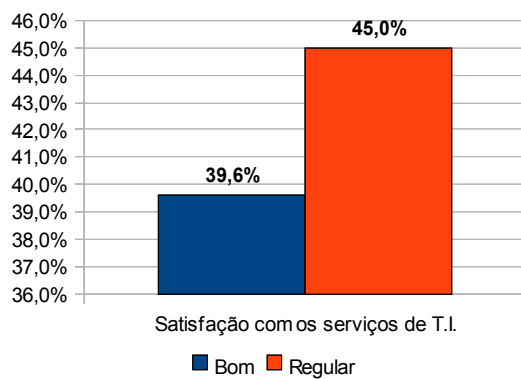
E-mail



Satisfação com os serviços de T.I.

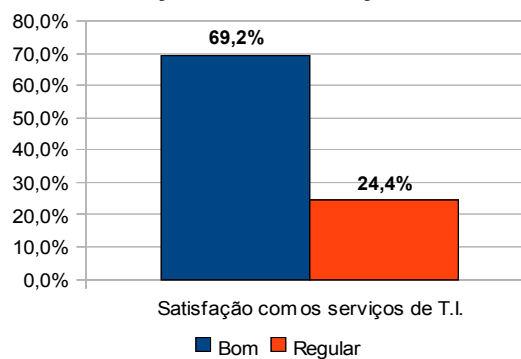
1ª Pesquisa

Satisfação com os serviços de T.I.



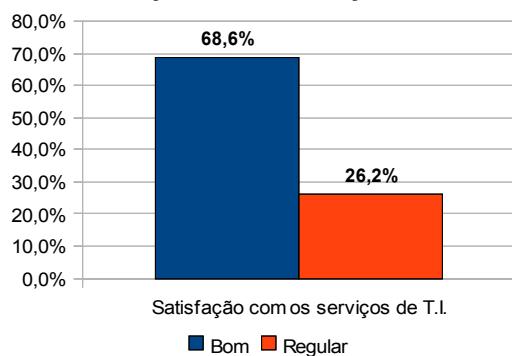
2ª Pesquisa

Satisfação com os serviços de T.I.



3ª Pesquisa

Satisfação com os serviços de T.I.



4ª Pesquisa

Satisfação com os serviços de T.I.

