

# **Boletim Interno**

*Edição Extraordinária nº 47*

**ENAP** Fundação Escola Nacional de Administração Pública  
SAIS – Área 2-A  
70610-900 – Brasília, DF  
Tel.: (61) 3445 7000

*Paulo Bernardo Silva*  
Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão

*Helena Kerr do Amaral*  
Presidente

*Paula Montagner*  
Diretora de Comunicação e Pesquisa

*Margaret Baroni*  
Diretora de Desenvolvimento Gerencial

*Mary Cheng*  
Diretora de Gestão Interna

*Paulo Sergio de Carvalho*  
Diretor de Formação Profissional

# Ato da Presidência

**ENAP - Fundação Escola Nacional de Administração Pública.**

## **PORTARIA Nº 141, DE 05 DE OUTUBRO DE 2009.**

A Presidente da Fundação Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, no uso das atribuições que lhe confere o Estatuto aprovado pelo Decreto nº. 6.563, de 11 de setembro de 2008, publicado no Diário Oficial da União de 12 de setembro de 2008, em atendimento à Portaria Nº 11/SLTI/MP, de 30 de dezembro de 2008, resolve:

Tornar públicos o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI e o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI, do período 2009/2010, validados e aprovados pelo Comitê de Tecnologia da Informação – CTI em 01 de outubro de 2009 - anexo.

**HELENA KERR DO AMARAL**  
Presidente



Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI e  
Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI

2009/2010

Brasília, 2009

# Sumário

<a href="#">1</a>	<a href="#">Introdução</a>	7
<a href="#">2</a>	<a href="#">Normativos relacionados</a>	7
<a href="#">3</a>	<a href="#">Metodologia aplicada</a>	8
<a href="#">4</a>	<a href="#">Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação (PETI) da CGTI</a>	8
<a href="#">4.1</a>	<a href="#">Missão</a>	8
<a href="#">4.2</a>	<a href="#">Visão</a>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<a href="#">4.3</a>	<a href="#">Valores</a>	8
<a href="#">4.4</a>	<a href="#">Pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades</a>	9
<a href="#">4.4.1</a>	<a href="#">Cenários internos</a>	9
<a href="#">4.4.2</a>	<a href="#">Cenários externos</a>	9
<a href="#">4.4.3</a>	<a href="#">Mapa estratégico</a>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<a href="#">4.5</a>	<a href="#">Objetivos estratégicos:</a>	10
<a href="#">4.5.1</a>	<a href="#">Foco estratégico: processos internos</a>	10
<a href="#">4.5.2</a>	<a href="#">Foco estratégico: clientes</a>	10
<a href="#">4.5.3</a>	<a href="#">Foco estratégico: aprendizado e crescimento</a>	11
<a href="#">4.5.4</a>	<a href="#">Foco estratégico: orçamento</a>	11
<a href="#">5</a>	<a href="#">Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)</a>	12
<a href="#">5.1</a>	<a href="#">Arquitetura atual da TI</a>	12
<a href="#">5.1.1</a>	<a href="#">Arquitetura organizacional</a>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<a href="#">5.1.2</a>	<a href="#">Arquitetura de atendimento</a>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<a href="#">5.1.3</a>	<a href="#">Arquitetura de dados e informações</a>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<a href="#">5.1.4</a>	<a href="#">Arquitetura da infraestrutura e rede</a>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<a href="#">5.1.5</a>	<a href="#">Arquitetura de segurança da informação</a>	13
<a href="#">5.1.6</a>	<a href="#">Arquitetura de software</a>	13
<a href="#">5.1.7</a>	<a href="#">Perfil de recursos humanos</a>	14
<a href="#">5.1.8</a>	<a href="#">Diagnóstico de serviços externos</a>	15
<a href="#">5.2</a>	<a href="#">Arquitetura desejada de TI</a>	15
<a href="#">5.2.1</a>	<a href="#">Arquitetura de atendimento</a>	15
<a href="#">5.2.2</a>	<a href="#">Arquitetura de dados e informações</a>	16

<a href="#">5.2.3</a>	<a href="#">Arquitetura da infraestrutura e rede.....</a>	<a href="#">16</a>
<a href="#">5.2.4</a>	<a href="#">Arquitetura de segurança da informação.....</a>	<a href="#">16</a>
<a href="#">5.2.5</a>	<a href="#">Arquitetura de software.....</a>	<a href="#">16</a>
<a href="#">5.2.6</a>	<a href="#">Perfil de recursos humanos.....</a>	<a href="#">16</a>
<a href="#">6</a>	<a href="#">Necessidades de TI para a ENAP.....</a>	<a href="#">18</a>
<a href="#">7</a>	<a href="#">Investimento e custeio.....</a>	<a href="#">18</a>
<a href="#">8</a>	<a href="#">Processo de manutenção do PDTI.....</a>	<a href="#">18</a>
<a href="#">9</a>	<a href="#">Conclusão.....</a>	<a href="#">18</a>

## 1. Introdução

Este documento tem por objetivo apresentar o Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação (PETI) e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) para o período 2009/2010 preparado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI).

Na ENAP, a área de informática tem passado, nos últimos anos, por um processo de reorganização e realinhamento tecnológico e de infraestrutura física, com o objetivo de proporcionar à Escola condições para cumprir sua missão institucional ao apoiar as áreas operacionais e finalísticas na execução de suas atividades.

A concepção proposta para a área de tecnologia da informação (TI) busca sua adequação organizacional e desempenha papel crucial para seu desenvolvimento, visto que a crescente e ininterrupta demanda por soluções informáticas supera a capacidade da CGTI em atender às solicitações de forma ágil e eficiente.

Ao mesmo tempo, a amplitude e complexidade das ações de capacitação demandadas pelo governo federal, programadas ou não, tornam a busca de soluções tecnológicas mais onerosas e cada vez mais ineficientes.

Diante de tal situação, torna-se fundamental a criação de um marco estratégico para o desenvolvimento das ações da CGTI. O plano deve conter a situação presente, indicar possíveis ações e recomendar que sejam estabelecidos critérios de desempenho capazes de atender às necessidades da ENAP.

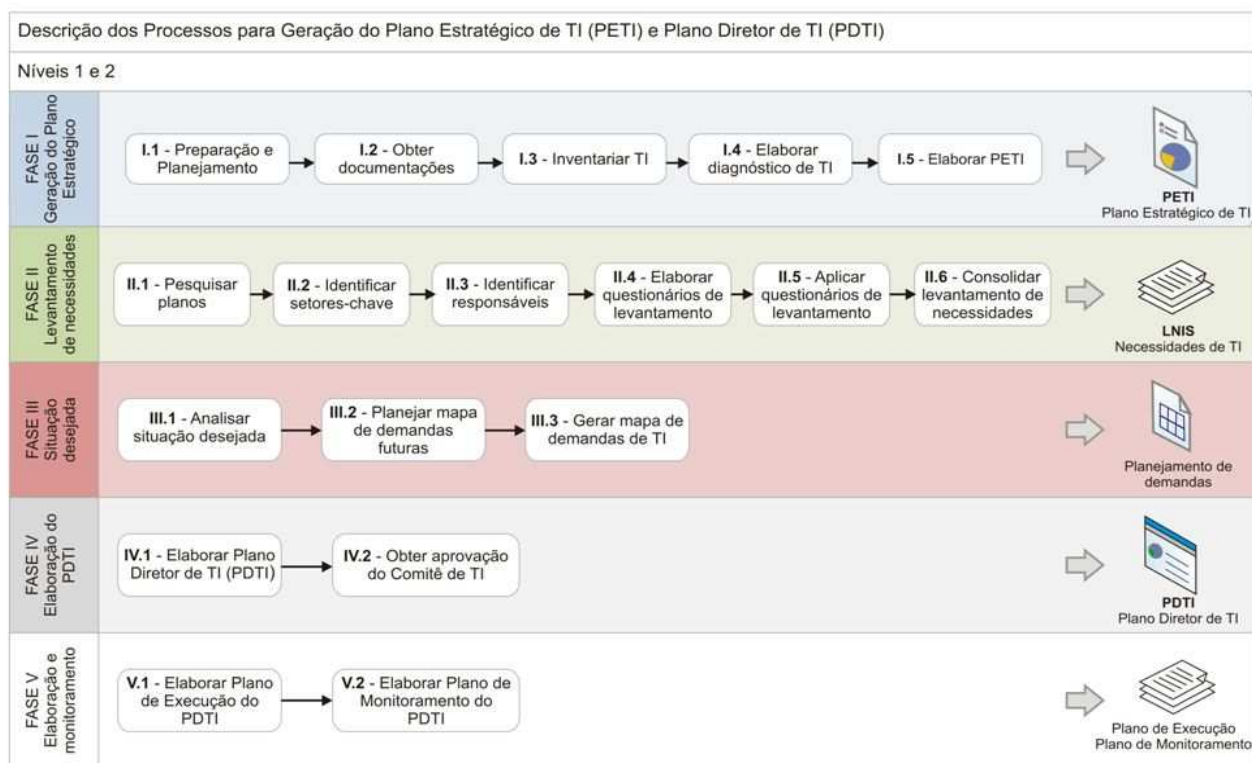
## 2. Normativos relacionados

A elaboração deste PDTI segue os normativos pertinentes na ocasião de sua publicação, tendo como base as seguintes referências:

- Portaria nº 283 de 22/09/2006, MP;
- Decreto nº 6.563/2008;
- Instrução Normativa nº 04/2008, SLTI/MP;
- Acórdão nº 1603/2008, TCU;
- Portaria Normativa nº 05/2005, SLTI/MP;
- Portaria Normativa nº 03/2007, SLTI/MP;
- Instrução Normativa nº 02/2008, SLTI/MP;
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2004/2006, CGTI/ENAP;
- Portaria Nº 11 de 30/12/2008, SLTI/MP;
- Portaria nº 8 de 12/08/ 2009, SLTI/MP.

### 3. Metodologia aplicada

Realizou-se nas dependências da ENAP a capacitação denominada “Elaboração de Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), como parte do “Programa de Capacitação de Integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP)” promovido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MP). Com a participação dos membros da CGTI, aplicou-se a metodologia de elaboração de PDTI desenvolvida na capacitação, conforme macrorroteiro a seguir.



### 4. Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação (PETI) da CGTI

#### 4.1 Missão

*“Prover, de forma transparente e efetiva, soluções tecnológicas para que a ENAP cumpra sua função institucional.”*

#### 4.2 Visão

*“Superar as expectativas dos clientes e assegurar uma imagem de qualidade, confiabilidade e inovação.”*

#### 4.3 Valores

- **Ética**

*Honestidade, integridade, transparência e lealdade.*



- **Respeito**

*Aceitação de diferenças, receptividade às novas ideias e mudanças.*

- **Profissionalismo**

*Comprometimento com a missão institucional, dedicação e aperfeiçoamento contínuo.*

- **Humildade**

*Simplicidade e abertura a críticas.*

## 4.4 Pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades

### 4.4.1 Cenários internos

Observando a si própria de forma imparcial e crítica, a CGTI identificou como pontos fracos:

1. Falta de planejamento em níveis estratégico, tático e operacional;
2. Inadequação de estrutura organizacional;
3. Ausência de indicadores de gestão que subsidiem o processo de negociação com os clientes;
4. Falta de metodologia de gerenciamento de projetos, em desenvolvimento de software, em atendimento aos clientes e em gestão e controle da TI;
5. Deficiência na gestão de contratos.

Os pontos fortes observados foram:

1. Comprometimento e experiência da equipe;
2. Patrocínio organizacional da Diretoria de Gestão Interna e Presidência;
3. Criatividade da equipe;
4. Boa disponibilidade de recursos tecnológicos;
5. Integração com os clientes.

### 4.4.2 Cenários externos

Foram identificadas as principais influências que poderão determinar a capacidade da CGTI em superar as ameaças e aproveitar as oportunidades para a consecução de seus objetivos.

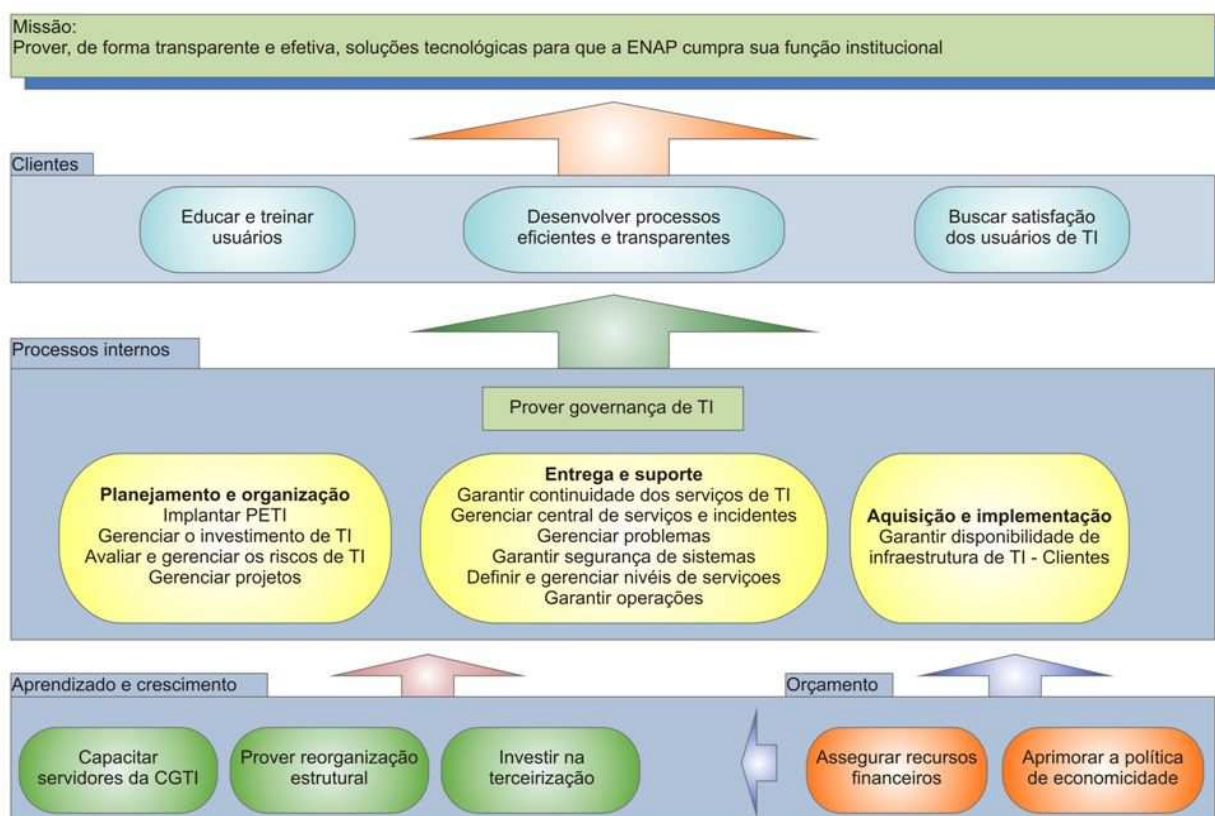
Entre as ameaças destacam-se:

1. Indisponibilidade orçamentária;
2. Evasão de capital intelectual;
3. Mudanças na alta gestão da ENAP;
4. Imagem da CGTI como procrastinadora de soluções;
5. Intempestividade das ações de governo que afetem a ENAP.

Entre as oportunidades, foram destacadas:

1. Plano de Ação 2009 da ENAP;
2. Gestão atual focada no planejamento e qualidade;
3. Inovações tecnológicas oferecidas pelo mercado;
4. Expectativa de contratação de serviços terceirizados de *service desk*<sup>1</sup>, *service support*<sup>2</sup> e fábrica de software<sup>3</sup>;
5. Obrigatoriedade de as unidades de TI do governo federal utilizarem PETI e PDTI.

#### 4.4.2 Mapa estratégico.



## 4.5 Objetivos estratégicos:

### 4.5.1 Foco estratégico: clientes

Educar e capacitar usuários – disponibilizar recursos para atendimento dos clientes da CGTI, fornecendo capacitação nos produtos e ferramentas ofertados.

<sup>1</sup> *Service desk* - O objetivo do *service desk* é prover aos usuários de TI um Ponto Único de Contato (PUC) ou *Single Point of Contact* (SPOC), vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI.

<sup>2</sup> *Service support* – Equipe que realiza o suporte aos serviços de TI.

<sup>3</sup> Fábrica de Software – conjunto de recursos (humanos e materiais), processos e metodologias estruturados de forma semelhante aos das indústrias tradicionais, utilizando as melhores práticas criadas para o processo de desenvolvimento, testes e manutenções dos softwares.

Desenvolver processos eficientes e transparentes – entregar aos clientes a correta percepção dos recursos disponíveis para atendimento das demandas de negócio.

Buscar satisfação dos usuários de TI – conhecer e ouvir o cliente, entender e antecipar suas necessidades, propor mudanças e elaborar soluções que satisfaçam de forma efetiva suas expectativas.

#### **4.5.2 Foco estratégico: processos internos**

Prover governança de TI<sup>4</sup> – implementar, por etapas e continuamente, o processo de governança de TI para assegurar controle, transparência e conexão com o negócio da ENAP.

Planejamento e organização – garantir que todas as ações de TI sejam precedidas de planejamento, qualidade, análise de riscos, avaliação do investimento e estrutura organizacional adequada.

Entrega e suporte – assegurar que as entregas de serviços de TI sejam tempestivas, contínuas, tenham adequada segurança e níveis de serviços compatíveis com as demandas da organização, além de documentação de procedimentos rotineiros.

Aquisição e implementação – garantir disponibilidade da infraestrutura de TI.

#### **4.5.3 Foco estratégico: aprendizado e crescimento**

Capacitar servidores da CGTI – qualificar servidores e gestores, identificar e canalizar potencialidades individuais, reconhecer o mérito e mantê-los motivados e alinhados aos valores da organização.

Prover reorganização estrutural – buscar a reorganização estrutural da CGTI para atender com mais efetividade e agilidade às demandas de tecnologia da informação das áreas de negócio da ENAP.

Investir na terceirização – aperfeiçoar o processo de terceirização de serviços, conforme leis e regulamentos, para melhorar o atendimento aos clientes, sempre cuidando para que haja documentação adequada e internalização de conhecimento necessário às ações futuras.

#### **4.5.4 Foco estratégico: orçamento**

Assegurar recursos financeiros – requerer com eficiência os recursos necessários para atender aos projetos previstos.

Aprimorar a política de economicidade – planejar os gastos financeiros da TI, de forma a atender aos princípios da eficácia e economicidade.

---

<sup>4</sup> Governança de TI - conjunto de práticas, padrões e relacionamentos estruturados, assumidos por executivos, gestores, técnicos e usuários de TI de uma organização, com a finalidade de garantir controles efetivos, ampliar os processos de segurança, minimizar os riscos, ampliar o desempenho, otimizar a aplicação de recursos, reduzir os custos, suportar as melhores decisões e conseqüentemente alinhar TI aos negócios. (Prof. João R. Peres – FGV)

Boletim Extraordinário nº 47 de 06 de outubro de 2009.

## 5. Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)

### 5.1 Arquitetura atual da TI

#### 5.1.1 Arquitetura Organizacional

A CGTI, órgão encarregado de prospectar, estudar, planejar e executar as ações necessárias à tecnologia da informação, tem como missão:

***“Prover, de forma transparente e efetiva, soluções tecnológicas para que a ENAP cumpra sua função institucional.”***

#### 5.1.2 Arquitetura de Atendimento

A CGTI não dispõe de processos formalizados no atendimento ao usuário de TI.

#### 5.1.3 Arquitetura de dados e informações

Para atender às demandas da ENAP, a topologia dos SGBDs (Sistema Gerenciador de Base de Dados) possui as seguintes características:

Local – os dados são gerados e consumidos no próprio local. São características de sistemas administrativos e de negócios, como os “WebSystems”<sup>5</sup> da organização.

Convergente – os dados são gerados de forma descentralizada e consumidos de forma centralizada, como as comunidades virtuais e o Ensino a Distância (EAD).

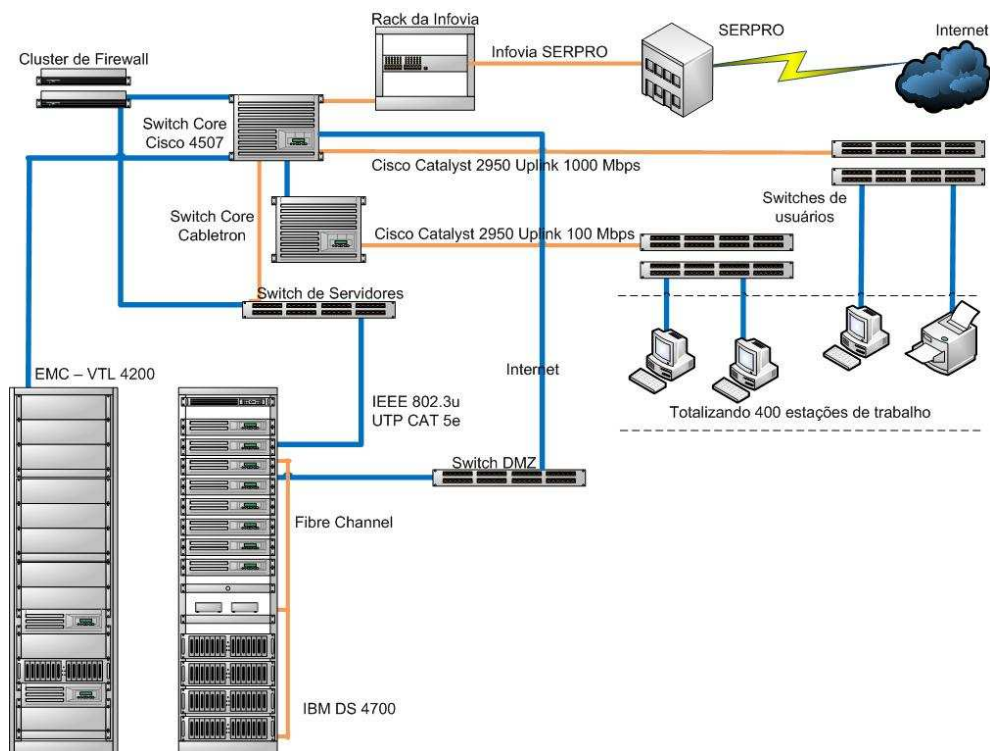
A CGTI não dispõe de modelo de dados padrão, nem de processo específico de avaliação. Carece, ainda, de uma metodologia ou framework padrão para desenvolvimento de sistemas.

#### 5.1.4 Arquitetura da infraestrutura e rede

A arquitetura de rede está implementada em forma de estrela com um nó central, interconectando 400 estações locais. Diante da ausência de redundância de *links* de comunicação, não há disponibilidade de contingência em caso de falha. A administração da rede é realizada por pessoal terceirizado do Serpro.

---

<sup>5</sup> WebCEF, WebCAU, WebSCO, WebSAE, WebAVAL, WebSAF, WebCENTRAL e WebSAA.  
Boletim Extraordinário nº 47 de 06 de outubro de 2009.



### 5.1.5 Arquitetura de segurança da informação

Não há implementação formal de uma política de segurança. Existem mecanismos de controle nesta área que momentaneamente se resumem em software antivírus nas estações de trabalho e cluster de firewall resguardando a entrada e saída de dados na rede.

### 5.1.6 Arquitetura de software

Conforme já mencionado, não se observa a utilização de uma metodologia formal no processo de software. A maioria dos sistemas foi desenvolvida em metodologia de análise estruturada com poucas migrações para as técnicas de orientação a objeto (notação UML).

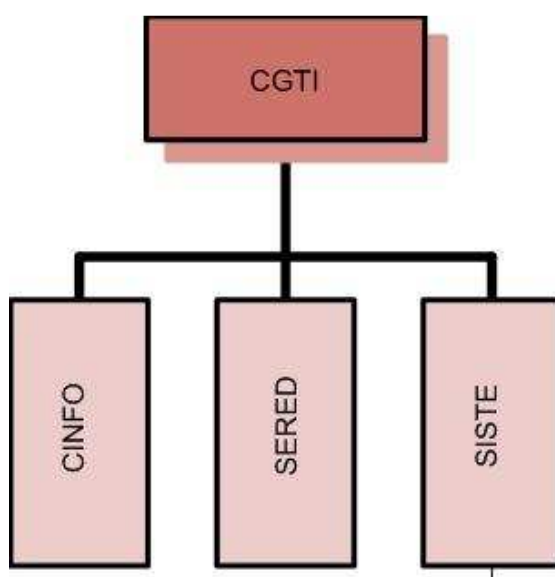
Ferramentas utilizadas:

Item	Descrição
Linguagem para desenvolvimento Web	HTML/DHTML, PHP, Java Script, ASP, XML,VB,SQL, VB Script, JSP
Ferramenta para desenvolvimento Web	Eclipse, Notpad++
Linguagem de manutenção em servidor (ambiente cliente/servidor)	-----
Ferramenta de geração de relatórios	Cristal Reports, FPDF, DOMPDF,REPHPORTS
Servidor de aplicação/Web	MS-IIS, Apache
Ferramenta CASE	Não existente
Ferramenta de modelagem funcional	MS Visio
Ferramenta de gerenciamento de projetos	MS Project
Ferramenta de controle de versão	CVSNT, TortoiseCVS

Banco de dados	MS SQL Server, MySQL, PostgreSQL
Ferramenta gráfica para ambiente Web	Photoshop
Ferramenta para geração de help	----
Documentação	MS Word, Visio e Acrobat (reader, Writer e Destiller)
Criação de pacote de instalação	TortoiseCVS

### 5.1.7 Perfil de recursos humanos

Organograma atual:



Com a seguinte descrição funcional:

CINFO – Coordenação de Informática

SERED – Serviços de Rede, Software e Hardware

SISTE – Serviço de Sistemas

Equipe:

Qtd.	Função	Qualificação
01	Coordenador-geral	Graduado em Ciências da Computação
01	Coordenador de Informática	Graduado em Administração de Sistemas de Informação e Pós-graduado em Redes de Computadores
01	Chefe de Divisão	Graduado em Administração de Empresas
01	Chefe de Serviço	Graduado em Ciência da Computação e Pós-graduado em Gestão em Tecnologia da Informação
01	Chefe de Serviço	Bacharel em Sistemas de Informações

01	Servidor	Bacharel em Física, com mestrado em Física
01	Servidor	Graduado em Veterinária
01	Servidor	Nível médio

Terceirizados:

A equipe que prestava serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas na ENAP contava com um gerente de projetos, três analistas de sistemas e dois programadores. Atualmente, a própria CGTI absorveu a função de manutenção corretiva dos sistemas de informação para as ocorrências mais impactantes.

### 5.1.8 Diagnóstico de serviços externos

A CGTI contava com um contrato de terceirização de serviços de desenvolvimento, com a empresa Escola de Formação de Trabalhadores de Informática (EFTI), que venceu em 8 de agosto de 2009.

Os serviços de administração de rede local são efetuados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), mediante contrato que vence em 24 de novembro de 2009.

Os contratos não dispõem de cláusulas de níveis de serviços mínimos e não obrigam os contratados a implantar e utilizar as melhores práticas para entrega de serviços (Cobit, ITIL, MPs.Br ou CMMI, PMBoK ou outras). Há falta de documentação adequada dos trabalhos realizados, o que deve ser objeto de cuidado para as atividades terceirizadas.

### 5.1.9 EAD

A ENAP usa o ambiente virtual de aprendizagem (AVA) MOODLE em seu próprio servidor para oferta de capacitação de diferentes naturezas, tais como: comunidades virtuais, apoio a atividades de cursos presenciais e oferta de cursos e oficinas virtuais ou mistas para públicos reduzidos. A opção por esse sistema tecnológico de gerenciamento de cursos resultou de discussão interna em 2008 sobre a adoção de uma plataforma livre, já amplamente utilizada por outros órgãos e instituições.

Para a oferta em larga escala de cursos de educação continuada a distância (20.000 concluintes/ano), a ENAP desenvolve os conteúdos e o desenho pedagógico. A transposição para o meio virtual (desenho gráfico e programação) e a disponibilização dos cursos aos participantes é feita pelo SERPRO em seu próprio ambiente tecnológico, amparado por contrato específico sob a responsabilidade da Diretoria de Desenvolvimento Gerencial/Coordenação Geral de Educação a Distância. Atualmente, todos esses cursos estão hospedados em ambientes mantidos pela empresa. Alguns se encontram em ambiente virtual de aprendizagem antigo desenvolvido há, pelo menos, seis anos (AVA SERPRO). Outros, desde 2008, já estão no AVA MOODLE, também mantido pela empresa.

## 5.2 Arquitetura desejada de TI

### 5.2.1 Arquitetura de atendimento

O modelo proposto para atendimento segue os preceitos da Norma ISO/IEC 20.000 e *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), que é uma biblioteca de boas práticas nos serviços de tecnologia da informação (TI). Os processos iniciais a serem implementados são o *Incident* Boletim Extraordinário nº 47 de 06 de outubro de 2009.

*Management* (Gerenciamento de Incidentes) – para reduzir o tempo de indisponibilidade (*downtime*) dos serviços – e o *Service Level Management/SLM* (Gerenciamento de Nível de Serviços) – para garantir o acordo de nível de serviço (SLAs) previamente estabelecido (definido em edital) entre o fornecedor e o cliente. Todos os contratos de prestação de serviços terão cláusulas determinando a vinculação ao ITIL no atendimento. A interiorização dos conhecimentos de ITIL será realizada por treinamento dos servidores da CGTI na modalidade de “*hands-on*”, ou seja, em *workshop* de implantação de ITIL na ENAP.

### **5.2.2 Arquitetura de dados e informações**

Deverá ser mantida a topologia dos SGBDs com características local e convergente.

À medida que for implantada a fábrica de software, a CGTI passará a dispor de um conjunto de metodologias de desenvolvimento, que será migrado ao longo do contrato.

### **5.2.3 Arquitetura da infraestrutura e rede**

Deverá ser mantida no biênio 2009/2010 a atual arquitetura de rede que está implementada em forma de estrela com um nó central, interconectando 400 estações locais. Estão previstas poucas alterações estruturais e definição da segmentação e controle das VLANs<sup>6</sup>.

### **5.2.4 Arquitetura de segurança da informação**

Deverá ser implementada, pela DGI apoiada pela CGTI, uma política de segurança da informação corporativa.

### **5.2.5 Arquitetura de software**

Como atualmente a CGTI não conta com um processo formal de *software*, esta deverá promover um estudo e elencar uma metodologia para o desenvolvimento ou aquisição de aplicações e sistemas. Esta metodologia deverá seguir as melhores práticas de mercado e será o instrumento que determinará os artefatos que a fábrica de software deve entregar à ENAP.

### **5.2.6 Perfil de recursos humanos**

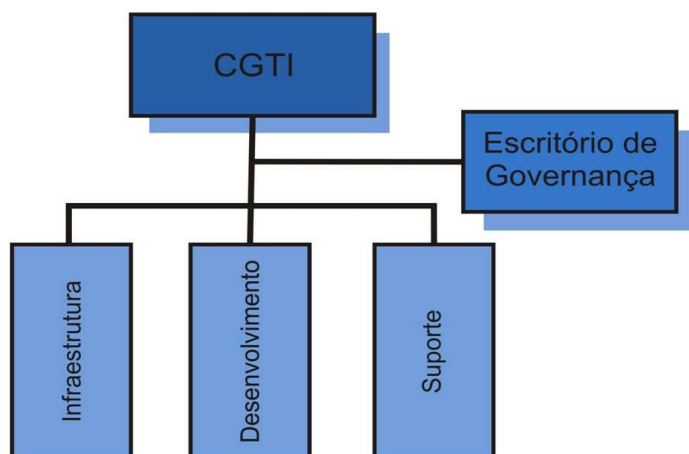
A CGTI propõe uma reorganização estrutural do quadro, com enfoque totalmente orientado à solução de problemas e atendimento ao cliente.

Segue o novo organograma:

---

<sup>6</sup> VLAN – Uma rede local virtual, normalmente denominada de VLAN, é uma rede logicamente independente. Boletim Extraordinário nº 47 de 06 de outubro de 2009.





Com a seguinte descrição funcional:

Quantidade	Função	Qualificação
01	Coordenador- geral	Nível superior em TI ou especialização “latu sensu”; mais de cinco anos de experiência em gestão de TI
01	Coordenador do Escritório de Governança	Nível superior em TI ou especialização “latu sensu”; mais de cinco anos de experiência em gestão de TI
01	Coordenador de Infraestrutura	Nível superior em TI ou especialização “latu sensu”; mais de cinco anos de experiência em gestão de TI
01	Coordenador de Suporte	Nível superior em TI ou especialização “latu sensu”; mais de 5 anos de experiência em gestão de TI
01	Coordenador de Desenvolvimento	Nível superior em TI ou especialização “latu sensu”; mais de 5 anos de experiência em gestão de TI

Terceirizados:

Os serviços ofertados pela CGTI serão executados por terceirizados, cujos contratos terão enfoque em serviços. Pela IN 04/2008 não será mais permitida a contratação de postos de trabalho. O gerenciamento de todos esses contratos será feito por servidores da casa.

### 5.2.7 EAD

Existe uma discussão sobre internalizar a plataforma MOODLE, que ainda necessita de maior definição de estratégia de negócio de EAD, a fim de que seja possível definir os níveis apropriados de serviços ofertados pela CGTI. Em paralelo, a CGTI já está reestruturando sua forma de atuação e entrega dos serviços, que possibilitará à ENAP, no futuro, internalizar a plataforma MOODLE, caso seja decisão da administração. As diretrizes dessa reestruturação estão contempladas neste documento.

## 6 Necessidades de TI para a ENAP.

Para atendimento às demandas de sistemas e informações da ENAP, a CGTI visualiza a demanda reprimida a seguir descrita.

Aquisições específicas para prestação dos serviços de TI para a ENAP:

Descrição	Quantidade
Computadores tipo servidores	4
Módulo Gigabit ethernet para comutador central da rede	1
Unidade de fita magnética para backup	1
Unidade de <i>Firewall</i>	1
Contratação de <i>Service Support</i>	1 ano
Contratação de <i>Service Desk</i>	1 ano
Contratação de Fábrica de Software	1 ano
Contratação de capacitação em ITIL	4 vagas
Contratação de capacitação em Cobit 4.1	4 vagas
Contratação de assessoria em inovação	1 ano

Aquisições para atender a infraestrutura das áreas da ENAP:

Descrição	Quantidade
Microcomputadores – Estações de Trabalho	220
Data shows	25

## 7 Investimento e custeio

Os valores referentes às aquisições e contratações necessárias serão submetidos à deliberação do Comitê de TI.

## 8 Processo de manutenção do PDTI.

Este PETI e PDTI serão revisados anualmente, por ocasião da elaboração dos orçamentos anuais das áreas da ENAP, ou quando forem alteradas as diretrizes estratégicas mandatórias para a manutenção deste documento.

## 9 Conclusão

Existe uma enorme demanda por recursos de infraestrutura de tecnologia da informação no planejamento estratégico da organização para o período de 2009/2010, além dos projetos já em andamento. As aplicações até então desenvolvidas para a ENAP, principalmente os sistemas WEBx, não contam com documentação adequada das alterações realizadas ao longo de sua existência. Em cada alteração solicitada produzimos acertos conhecidos e erros desconhecidos em outros módulos. Tais aplicações são extremamente críticas para a Escola, pois controlam o histórico dos alunos, professores e

sistemas de matrículas que impactam diretamente na receita da casa. Além disso, trata de nossa principal riqueza: o aluno que faz aqui sua capacitação.

A tecnologia da informação também está propondo deixar de ser meramente uma infraestrutura de suporte às atividades da ENAP para se tornar uma infraestrutura operacional de negócios da ENAP, com visão estratégica de gerar benefícios ao cliente da Escola.

Portanto, o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) são instrumentos fundamentais para que essa forte demanda possa ser atendida.

Finalmente, destacam-se como elementos fundamentais ao sucesso da implementação deste PETI/PDTI:

- Comprometimento de todos os níveis de gestão da organização, em um processo participativo, a fim de gerar adesões, entusiasmo e motivação;
- Ser implementado em etapas, disseminando a visão futura de TI para o ambiente produtivo da organização, de forma a possibilitar a adequada capacitação e readaptação do corpo funcional, principalmente do nível operacional, que será fortemente afetado pela remodelagem dos processos organizacionais;
- Ser entendido como um instrumento dinâmico e contínuo, não se configurando em um evento único e pontual.

Ronaldo César Serafini Abrão  
Coordenador Geral de Tecnologia da Informação

Equipe de Gestão:  
Coordenador - Webster's Gomes Fernandes  
Chefe de Divisão – Ricardo Cairo Borges  
Chefe de Serviço – Eliel Silva da Cruz  
Chefe de Serviço – Graziella Ferreira Guarda  
Altevir de Souza  
Elson Araújo Silva Sobrinho  
Brunno Silva Moraes  
Haruo Silva Takeda  
Zildete Vieira  
Instrutor:  
Leandro Pfeifer Macedo

## Recomendações ao Conselho Diretor de TI para a execução do PDTI 2009.

### Introdução

O advento da Instrução Normativa Nro. 04/2008 da SLTI/MPOG, que dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional determina a constituição de um Comitê de TI para definição de investimentos e suas prioridades (Art. 4º, Parágrafo Único, Inciso 4º).

Como competência funcional da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação - CGTI (Portaria Nro 4 de 22/09/2006, Art. 20), é sua atribuição a disponibilização de relatórios e pareceres técnicos para subsidiar a tomada de decisão do Comitê de TI da ENAP.

Desta forma, é produzido este documento como parte informativa decorrente da elaboração do Planejamento Estratégico de TI – PETI e Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, aprovado pela Alta Direção da ENAP.

### Metodologia

O PETI e o PDTI foram elaborados em acordo com o Plano de Ação 2009, elaborado pelo conjunto da ENAP em uma série de “workshops” realizados com todas as áreas internas da organização. Nestas reuniões foram elaboradas planilhas de demandas de necessidades de informação e serviços de tecnologia para a consecução das metas estabelecidas e aprovadas pela Alta Direção da ENAP.

### Prioridades

Após levantamento e análise, as necessidades de informação e serviços de tecnologia da informação foram divididas em 02 grupos e seguindo as prioridades, a saber:

1. **Contratação de serviços de desenvolvimento de sistemas** – Inclui neste grupo as demandas de desenvolvimento, manutenção e customização em sistemas existentes. Em ordem de prioridade, temos:
  - a. Sistema Acadêmico – O sistema acadêmico vigente é composto por um conjunto de sistemas com as iniciais em “web”. Como sistemas centrais da organização foram elencados o “**WebCEF**- Acadêmico”, “**WebSAF**- Financeiro”, “**WebSCO** - Docentes”, e “**WebSAE**- Eventos e Salas” como módulos mais críticos para a escola. Todas as diretorias apontaram como a maior prioridade de atendimento pela CGTI a implementação de melhorias e integração destes sistemas.

Para atendimento, a avaliação da CGTI levou em consideração os seguintes indicadores:

- i. Número de novas implementações solicitadas pelas áreas;
- ii. Inexistente de documentação dos sistemas, para que sejam feitas alterações de forma segura (a documentação existente é incipiente);
- iii. Os desenvolvedores dos sistemas não se encontram mais na ENAP e são contratualmente inacessíveis;
- iv. Alto custo para desenvolvimento da documentação dos sistemas descritos (processo de TI denominado engenharia reversa);
- v. O custo de refazer os sistemas existentes para aproveitamento é em torno de 25% (vinte e cinco por cento) mais caro que desenvolvê-lo novamente (*Relatório Gartner Group 2007/2008*);
- vi. O encerramento do atual contrato de desenvolvimento de software com a empresa contratada - EFTI em agosto do corrente ano, inviabilizando novos projetos. Lembramos ainda, que o atual contrato utiliza um modelo de contratação por posto de trabalho, não recomendado pelo Tribunal de Contas da União.

Considerando os argumentos acima descritos, esta Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, RECOMENDA a priorização dos investimentos na contratação de uma fábrica de software, nos moldes da legislação em vigor, com o objetivo de atender as demandas de desenvolvimento e integração dos sistemas acadêmicos neste exercício de 2009.

Os módulos “*WebCAU-Chamados e Serviços*” e “*WebSAA-Administração de alojamentos*” são igualmente importantes na integração com os sistemas acima, porém não tão prioritários.

Desta forma, podem ser atendidos numa segunda rodada de desenvolvimento juntamente com o sistema CPROD.

2. **Infra-Estrutura** – Inclui a aquisição de todos os equipamentos de TI, a alocação de link de comunicação para atendimento aos serviços demandados (acessos internos e externos) e equipes para atendimento.

2.1 - Aquisição de equipamentos – Neste item torna-se prioritária a aquisição de equipamentos necessários ao suporte dos serviços de tecnologia da informação e comunicação, conforme a seguir:

Descrição	Quantidade	Justificativa
Servidores	04	Segregação de ambientes de desenvolvimento, homologação testes e produção, substituição de equipamento obsoleto em produção e servidor de serviços.
Solução complementar de backup	01	Módulo de unidade de fita para backup de dados de segurança. Retirada de local físico.
Unidade de Firewall	01	Atualização tecnológica dos equipamentos de firewall e atualização de licenças.

2.2 – Contratações de uma central de atendimento e serviços de suporte – Inclui-se neste grupo o atendimento aos usuários internos de tecnologia da informação, a instalação de equipamentos, sistemas e aplicações e o apoio de assessoria técnica para viabilização de novas ações de TI para o suporte a negócios.

A razão de existir da Central de Serviços é ser o ponto único de contato entre usuários (os que utilizam os serviços da TI e o staff de TI).

É missão da central de serviços:

- REGISTRAR e classificar os eventos levando em conta o impacto e urgência todas as requisições de modo que nenhuma seja “perdida”.
- Restabelecer o mais rápido possível os serviços com o mínimo de impacto de modo que sejam cumpridos os acordos de nível de serviço (SLA ou ANS – Acordo de Nível de Serviço).
- Manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações.
- Escalar incidentes difíceis ou demorados de resolver.
- Fechar incidentes.

As atividades da central de atendimento deverão ser customizadas para atendimento de outras áreas da ENAP, desde que devidamente parametrizadas.

Considerando os argumentos anteriormente descritos, esta Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, RECOMENDA a priorização dos investimentos na contratação de uma central de serviços, e aquisição dos equipamentos acima descritos, nos moldes da legislação em vigor, com o objetivo de atender as demandas de atendimento de serviços de TI neste exercício de 2009.

Nestes termos, a CGTI pede deferimento,

**Ronaldo César Serafini Abrão**

Coordenador Geral de Tecnologia da Informação

De acordo,

**Mary Cheng**

Diretora de Gestão Interna,

Anexos

- 1) Planilha Orçamentária
- 2) Relação de Demandas da ENAP
- 3) PETI e PDTI 2009/2010