

# **Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)**

**Planejamento Estratégico de  
Tecnologia da Informação (Peti)**

**Plano Diretor de Tecnologia de  
Informação (PDTI)**

**2014/2015**

---

### **Comitê de Tecnologia da Informação**

- Paulo Sergio de Carvalho – Presidente
- Aíla Vanessa David de Oliveira Sousa – Diretora de Gestão Interna
- Paulo Marques – Diretor de Desenvolvimento Gerencial
- Maria Stela Reis – Diretora de Formação Profissional
- Pedro Luis Costa Cavalcante – Diretor de Comunicação e Pesquisa
- Luis Henrique D’Andrea – Chefe da Assessoria de Cooperação Internacional
- Handemba Mutana Poli dos Santos – Chefe de Gabinete

### **Diretoria de Gestão Interna**

Aíla Vanessa David de Oliveira Sousa

### **Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação**

Fernando Escobar

### **Coordenador de Tecnologia da Informação**

Elias Marques Cotrim

### **Equipe de Elaboração do PDTI**

- Adriano de Campos Ávila
- Mariana Botão
- Haruo Silva Takeda
- Domingos Dalla Costa Diderot
- Cristiane de Freitas Leal
- Ricardo Cairo Borges
- Elson Araújo Silva Sobrinho
- Zildete Vieira

## HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição da versão</b>	<b>Responsável</b>
16/01/2014	1.0	Criação do documento	Fernando Escobar
24/01/2014	1.1	Revisão e desenvolvimento	Mariana Botão
05/03/2014	1.2	Revisão e desenvolvimento	Fernando Escobar
06/03/2014	1.3	Revisão e desenvolvimento	Mariana Botão
13/03/2014	1.4	Refinamento dos Planos de Trabalhos	Fernando Escobar
25/03/2014	1.5	Consolidação dos Anexos	Fernando Escobar
26/03/2014	1.6	Inserção do Plano de Riscos	Fernando Escobar
31/03/2014	2.0	Consolidação de apontamentos da equipe CGTI	Fernando Escobar

## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	7
2. TERMOS E ABREVIACÕES .....	8
3. METODOLOGIA APLICADA .....	8
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....	9
5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES .....	10
6. RESULTADOS DO PDTI ANTERIOR .....	11
PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PETI).....	11
7. ORGANIZAÇÃO DA TI.....	11
Atribuições .....	11
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI).....	11
Coordenação de Governança de Tecnologia da Informação (CGOTI).....	11
Divisão de Gestão de Atendimento (DIGA) .....	12
Serviço de Infraestrutura (SEI) .....	12
Serviço de Sistemas (SES) .....	12
8. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI.....	12
8.1 Mapa Estratégico .....	12
8.2 Missão .....	12
8.3 Visão .....	13
8.4 Valores.....	13
8.5 Objetivos Estratégicos.....	13
Foco estratégico: clientes.....	13
Foco estratégico: processos internos.....	13
Foco estratégico: aprendizado e crescimento .....	13
Foco estratégico: orçamento .....	14
8.5 Análise de SWOT .....	14
9. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO .....	14
PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PDTI) .....	15
10. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.....	15
10.1 Critérios de Priorização .....	15
10.2 Categorização das Necessidades.....	15
10.3 Necessidades Priorizadas .....	16
10.4 Necessidades Aprovadas.....	20
11. PLANO DE METAS E DE AÇÕES .....	23

11.1 Plano de Metas.....	23
11.2 Plano de Ações .....	24
12. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS .....	34
12.1. Quadro de Pessoal de TIC na ENAP .....	34
12.2. Competências em TIC.....	35
12.3. Papéis e Atribuições na CGTI da ENAP .....	37
12.4. Matriz de Associação Papéis-Competências .....	38
12.5. Plano de Capacitação CGTI (2014/2015).....	39
13. PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA DE TI .....	40
14. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI .....	40
15. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI.....	41
16. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS .....	43
16.1. Riscos Identificados/Plano de Resposta.....	43
16.2. Matriz de Riscos .....	48
17. CONCLUSÃO .....	48
ANEXOS .....	49
I. Relatório de Resultados do PDTI anterior .....	49
II. Situação atual da governança e gestão de TI.....	56
III. Descrição da Arquitetura Tecnológica .....	56
Arquitetura de rede de dados .....	56
Arquitetura de servidores .....	56
Arquitetura de serviços .....	57
Arquitetura de <i>backup</i> .....	57
Conectividade com a Internet.....	57
Arquitetura de armazenamento .....	57
Arquitetura de segurança.....	57
Arquitetura do sistema de proteção elétrica do CPD .....	57
Arquitetura de sistema de refrigeração .....	57
Ferramentas de monitoramento e gestão .....	57
IV. Inventários .....	58
Inventário de Hardware .....	58
Inventário de Sistemas .....	59
V. Portfólio de Serviços de TI .....	61
VI. Lista de Necessidades não priorizadas para o período de validade do PDTI.....	63



## 1. INTRODUÇÃO

Este documento apresenta o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (Peti) e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) para o biênio 2014-2015, elaborados por solicitação do Comitê de Tecnologia da Informação da ENAP, sob a liderança da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) e a participação ativa de membros de todas as diretorias e assessorias da ENAP.

O planejamento das ações constantes deste PDTI foi precedido pelo Planejamento Estratégico da ENAP (2012-2015) e pelo Mapa Estratégico da ENAP, tendo suas necessidades derivadas, além de considerar outras necessidades das diretorias e assessorias da ENAP.

Sob a vigência do PDTI 2012-2013, a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação da ENAP foi responsável pela execução de ações que demonstram gradual e consistente avanço, com destaque para as iniciativas estruturantes relacionadas à Governança de Tecnologia da Informação e ao Mapeamento de Processos.

Entre essas ações, as quais estão descritas no ANEXO I – Relatório de resultados do PDTI anterior –, destacam-se as seguintes: definição de modelo de solução para mapeamento e automação de processos da ENAP; início do desenvolvimento do novo Portal da ENAP e mecanismos de governança de tecnologia da informação.

O compromisso assumido de a CGTI atuar como indutora do projeto de Mapeamento de Processos foi cumprido, passando pela instituição do Projeto Estratégico de Mapeamento e Automação de Processos, que culminou na contratação de consultoria especializada, na capacitação de 20% do corpo funcional da ENAP na temática de processos e no mapeamento de dois macroprocessos constantes da Cadeia de Valor da ENAP.

Em matéria de governança de tecnologia da informação, a CGTI avançou, de forma consistente, na proposição de minutas de normativos, na proposição e na aprovação de um novo modelo de operação de infraestrutura de TI e, como pode ser observado no item 12 deste PDTI, Plano de Gestão de Pessoas, na descrição dos papéis e das atribuições da CGTI, das competências necessárias ao desempenho dessas atribuições, derivando numa Matriz de Associação Papéis-Competências e culminando num Plano de Capacitação, orientado ao desenvolvimento das competências necessárias ao desempenho das atividades previstas em regimento.

Como desafios para o biênio 2014-2015, além da conclusão das iniciativas relacionadas ao Mapeamento e Automação de Processos, apresentam-se a **Operacionalização do Novo Modelo de Infraestrutura de TIC** – que foi apresentado e aprovado pelo Comitê de Tecnologia da Informação em 2013 – e os estudos e articulações para a Definição de Cenário e Operação de Serviços de Educação Mediada por Tecnologias na ENAP – ambas iniciativas de caráter estruturante, que permitirão, respectivamente, à CGTI dar um salto qualitativo na prestação de seus serviços, tanto para o público interno quanto externo, e para a ENAP consolidar o uso de tecnologias em seus eventos de ensino e aprendizagem.

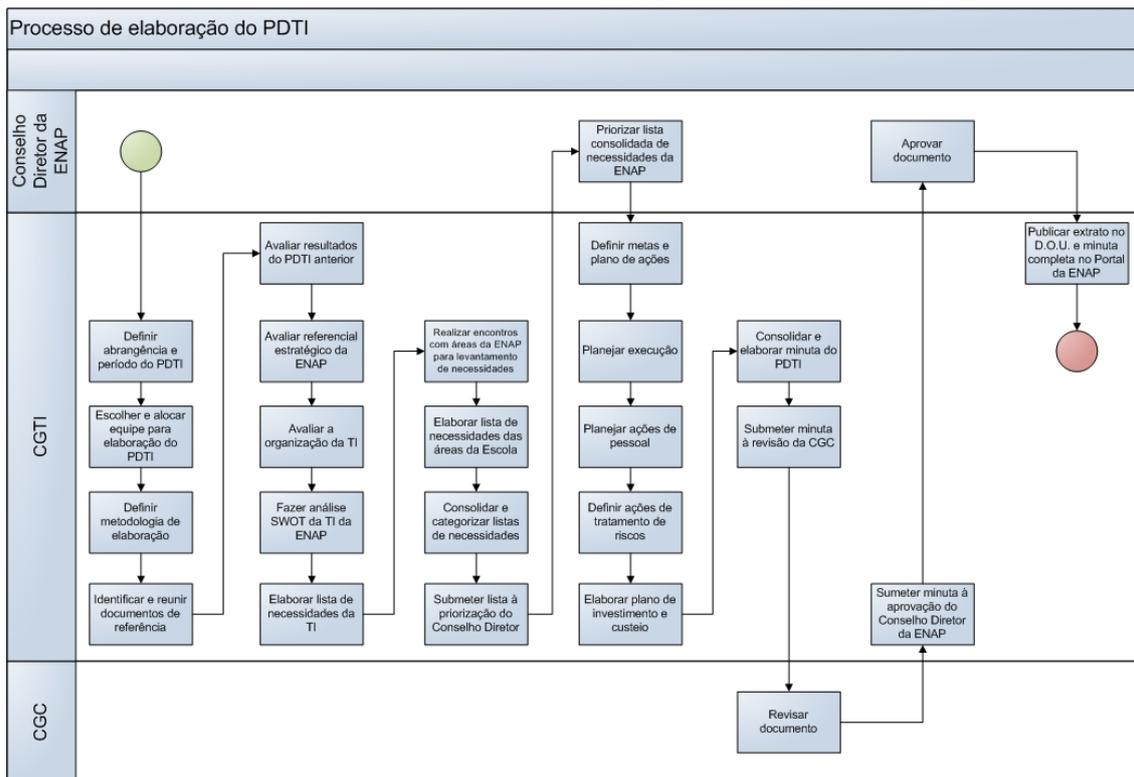
## 2. TERMOS E ABREVIações

Sigla	Definição
BPM	Business Process Management
BPMS	Business Process Management Suite
CGOTI	Coordenação de Governança de Tecnologia da Informação
CGTI	Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação
DGI	Diretoria de Gestão Interna
DIGA	Divisão de Gestão de Atendimento
GUT	Gravidade/Urgência/Tendência
iGovTI	Índice de Governança de Tecnologia de Informação
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
PDS	Processo de Desenvolvimento de Software
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
Peti	Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação
POSIC	Política de Segurança de Informação e Comunicação
RSP	Revista do Serviço Público
SEI	Serviço de Infraestrutura
SES	Serviço de Sistemas
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação

## 3. METODOLOGIA APLICADA

Realizou-se nas dependências da ENAP, em 2010, o Programa de Desenvolvimento de Gestores de Tecnologia da Informação, com um dos módulos denominado “Elaboração de Plano Diretor de Tecnologia da Informação”. Com a participação dos membros da CGTI, aplicou-se a metodologia de elaboração de PDTI desenvolvida na capacitação, que foi a metodologia aplicada na elaboração dos PDTI anteriores (2011 e 2012-2013).

Utilizando-se das lições aprendidas, da maturidade dos integrantes da CGTI, do apoio institucional da Direção e do Conselho Diretor, com a orientação de tornar o processo mais participativo e democrático, para que todas as instâncias da ENAP fossem ouvidas e tivessem suas necessidades consideradas para o presente PDTI, o seguinte processo foi desenvolvido e aplicado:



#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2012-2013 – ENAP
- Guia de Elaboração do PDTI do SISP
- Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2013-2015
- Relatório de Governança do TCU – iGovTI (2012)
- Instrução Normativa 04 / 2010
- Planejamento Estratégico ENAP 2012-2015
- Decreto-lei nº200/1967
- Decreto nº 2.271/1997
- Acórdão 2.746/2010-P
- Nota Técnica Sefti/TCU nº2/2008
- Cobit 4.1.
- ITIL v3
- Resolução ENAP nº 1 de 28/02/2014
- Regimento Interno da ENAP (Resolução ENAP nº 1, de 28 de fevereiro de 2014)

## 5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Na tabela abaixo, estão listados os princípios e as diretrizes que serviram como embasamento legal para a elaboração deste PDTI.

ID	Princípios e Diretrizes	Origem
1	Maximizar a terceirização de tarefas executivas, para dedicar o quadro permanente à gestão e governança da TI organizacional, limitado à maturidade do mercado, interesse público e segurança institucional/nacional.	- Decreto-lei nº 200/1967, art. 10, § 7º e 8º. - Decreto nº 2.271/1997.
2	A contratação de serviços deve visar ao atendimento de objetivos de negócio, que será avaliado por meio de mensuração e avaliação de resultados.	- Decreto nº 2.271/1997. - Acórdão nº 2.746/2010-P. - Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010.
3	O pagamento de serviços contratados deve, sempre que possível, ser definido em função de resultados objetivamente mensurados.	Decreto nº 2.271/1997. - Acórdão nº 2.746/2010-P. - Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010.
4	Uso preferencial de padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos por meio de especificações de bens e serviços de TI usuais na área, cabendo, nesse caso, a licitação por pregão.	- Acórdão nº 2.746/2010-P; - Nota Técnica Sefti/TCU nº 2/2008.
5	Todos os serviços e processos de TI, principalmente os que têm caráter crítico para a organização, devem ser monitorados (planejados, organizados, documentados, implementados, medidos, acompanhados, avaliados e melhorados).	- Cobit - Control Objectives for Information and related Technology; - Itil - Information Technology Infrastructure Library; - Acórdão 2.746/2010-P.
6	As necessidades por produtos e serviços de TI devem estar alinhadas ao planejamento estratégico institucional da ENAP.	- Planejamento Estratégico ENAP 2012-2015, OE1-I3, OE4-I2. - Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI) 2013/2015
7	Deve-se considerar a promoção do aprimoramento quali-quantitativo dos recursos humanos, em especial para gestão do PDTI e dos processos de contratação.	- Planejamento Estratégico ENAP 2012-2015, OE4-I4. - Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI) 2013/2015.

## 6. RESULTADOS DO PDTI ANTERIOR

Os resultados do PDTI anterior estão apresentados no ANEXO I - Relatório de Resultados do PDTI 2012-2013.

## PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PETI)

### 7. ORGANIZAÇÃO DA TI

A Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) da ENAP está vinculada à Diretoria de Gestão Interna (DGI).

A CGTI se estrutura, conforme instituído no Regimento Interno da ENAP (Resolução ENAP nº 1, de 28 de fevereiro de 2014), da seguinte forma:



### Atribuições

Ainda segundo o Regimento Interno da ENAP, as atribuições da CGTI são:

#### Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

Compete coordenar o planejamento e a execução das ações de gestão dos recursos de tecnologia da informação (TI), incluídas aquelas relativas às instalações de infraestrutura e serviços de TI, sistemas de informação, governança de TI e gestão da segurança da informação e das comunicações.

#### Coordenação de Governança de Tecnologia da Informação (CGOTI)

Compete controlar, acompanhar e executar as ações relativas à gestão da TI, no âmbito do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), da ENAP, observadas as políticas de governo

e boas práticas difundidas pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

### Divisão de Gestão de Atendimento (DIGA)

Compete acompanhar e controlar o atendimento às demandas institucionais, por meio do portfólio de serviços de TI e da central de atendimento.

### Serviço de Infraestrutura (SEI)

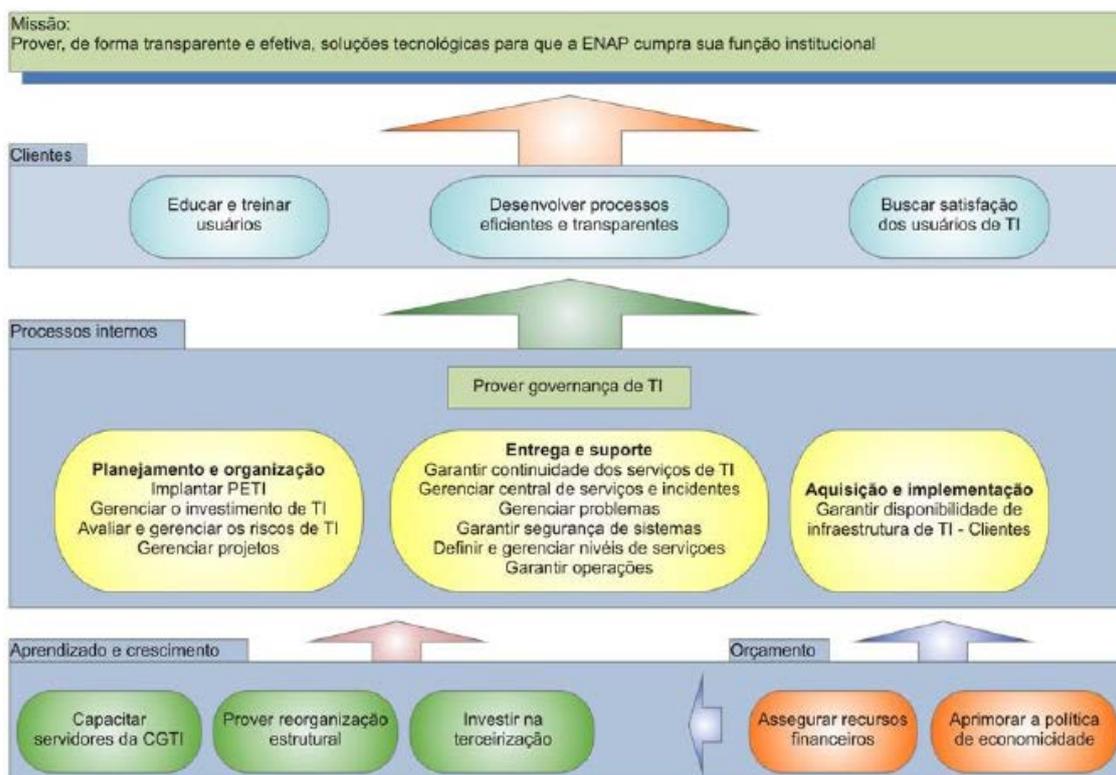
Compete acompanhar, controlar e administrar os recursos relacionados às instalações de infraestrutura de TI, acesso web, hardware, softwares básicos e aplicativos.

### Serviço de Sistemas (SES)

Compete acompanhar, controlar e executar os serviços de manutenção, integração, prospecção, melhoria e desenvolvimento de sistemas de informações corporativas, soluções tecnológicas específicas e sítios na internet, bem como a administração de suas bases de dados.

## 8. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI

### 8.1 Mapa Estratégico



### 8.2 Missão

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

### 8.3 Visão

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

### 8.4 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.

### 8.5 Objetivos Estratégicos

#### Foco estratégico: clientes

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

**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.

#### Foco estratégico: processos internos

**Prover governança de TI** – 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 segurança adequada, níveis de serviço alinhados às demandas da organização, documentação dos procedimentos.

**Aquisição e implementação** – garantir disponibilidade da infraestrutura de TI.

#### Foco estratégico: aprendizado e crescimento

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

**Prover reorganização estrutural** – buscar a reorganização estrutural da CGTI para atender com 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.

### Foco estratégico: orçamento

**Assegurar recursos financeiros** – requerer com efetividade 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.

## 8.5 Análise de SWOT

<p><b>Forças</b></p> <p><b>S1.</b> Bom ambiente institucional  <b>S2.</b> Boa disponibilidade de recursos tecnológicos  <b>S3.</b> Equipe motivada, especializada e experiente  <b>S4.</b> Patrocínio institucional forte  <b>S5.</b> Existência de iniciativas de mapeamento de processos  <b>S6.</b> Apoio organizacional / institucional para iniciativas de mapeamento e automação de processos</p>	<p><b>Oportunidades</b></p> <p><b>O1.</b> Proximidade junto à SLTI / SISP  <b>O2.</b> Participação no Comitê Estratégico de TI do Ministério do Planejamento  <b>O3.</b> Participação no Comitê de Segurança da Informação do Ministério do Planejamento  <b>O4.</b> Gestão atual focada no planejamento  <b>O5.</b> Aproximação institucional junto a órgãos públicos e academia</p>
<p><b>Fraquezas</b></p> <p><b>W1.</b> Baixa governança de TI  <b>W2.</b> Informalidade das normas e procedimentos de TI  <b>W3.</b> Inexistência de plano de continuidade de negócio  <b>W4.</b> Equipe limitada quantitativamente  <b>W5.</b> Necessidades de infraestrutura não contempladas pelos contratos atuais  <b>W6.</b> Defasagem da estrutura de rede Wi-fi  <b>W7.</b> Ativos de rede defasados e/ou sem garantia/suporte  <b>W8.</b> Parque de estações de trabalho desatualizado  <b>W9.</b> Baixa documentação dos sistemas e infraestrutura legados  <b>W10.</b> Existência de soluções de TI não gerenciadas pela CGTI  <b>W11.</b> Vulnerabilidade das soluções tecnológicas legadas</p>	<p><b>Ameaças</b></p> <p><b>T1.</b> Riscos inerentes à segurança da informação  <b>T2.</b> Contingenciamento orçamentário  <b>T3.</b> Evasão de capital intelectual  <b>T4.</b> Imprevisibilidade das ações de governo que afetem a ENAP</p>

## 9. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

O PDTI 2014-2015 foi concebido no contexto do Planejamento Estratégico 2012-2015 da ENAP.

Durante a etapa **Realizar encontro com as áreas da ENAP para o levantamento de necessidades**, todas as diretrizes do Planejamento Estratégico e suas decorrentes ações nos diversos planos operacionais estabelecidos, de todas as áreas da ENAP, foram revisitadas, como forma de identificar necessidades específicas de TI (informação, infraestrutura, hardware, software ou serviços).

Em decorrência disso, cada necessidade constante do Inventário de Necessidades Priorizadas (item 10.3 deste PDTI) relaciona seu respectivo alinhamento estratégico, conforme informado pelas áreas demandantes e validado pelo Comitê de Tecnologia da Informação da ENAP.

Após essa etapa e a consequente consolidação de necessidades, o Comitê de Tecnologia da Informação da ENAP foi reunido para validar, ponderar e priorizar as necessidades consolidadas.

# PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PDTI)

## 10. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

### 10.1 Critérios de Priorização

Nas reuniões realizadas pelo Comitê de Tecnologia da Informação da ENAP, a técnica GUT, acrônimo para Gravidade, Urgência e Tendência, foi utilizada para priorização das necessidades elencadas.

GUT é uma técnica desenvolvida pelos pesquisadores Kepner e Tregoe, para estabelecer a prioridade dos fatores, que pode ser adaptada para priorizar os objetivos e as ações.

Para cada uma das necessidades, após observada sua descrição e seus benefícios, foram pontuados os seguintes critérios:

- **Gravidade** – Impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão em longo prazo, caso o problema não seja resolvido. Foi utilizada a seguinte escala:
  - 5 – Extremamente graves
  - 4 – Muito graves
  - 3 – Graves
  - 2 – Pouco graves
  - 1 – Sem gravidade
- **Urgência** – Relação com o tempo disponível ou necessário para resolver o problema. Foi utilizada a seguinte escala:
  - 5 – É necessária uma ação imediata
  - 4 – A iniciativa deve ser tomada com alguma urgência
  - 3 – A ação deve ocorrer o mais cedo possível
  - 2 – Pode-se esperar um pouco
  - 1 – Não tem pressa alguma
- **Tendência** – Potencial de crescimento do problema, avaliação da tendência de crescimento, redução ou desaparecimento do problema, caso nenhuma ação seja tomada. Foi utilizada a seguinte escala:
  - 5 – A situação vai piorar rapidamente
  - 4 – A situação vai piorar em pouco tempo
  - 3 – A situação vai piorar em médio prazo
  - 2 – A situação vai piorar, mas em longo prazo
  - 1 – A situação não vai piorar e pode, até mesmo, melhorar

### 10.2 Categorização das Necessidades

Todas as necessidades elencadas pelas Diretorias e Assessorias e validadas pelo Comitê de Tecnologia da Informação da ENAP foram classificadas conforme abaixo:

- **Aquisição** – necessidades específicas de aquisição de hardware ou de software comercial;

- **Capacitação** – necessidades de capacitação, treinamento e desenvolvimento de competências relacionadas com Tecnologia da Informação, tanto para a equipe técnica quanto para o usuário final;
- **Desenvolvimento** – necessidades de desenvolvimento de novos sistemas e de manutenções evolutivas e adaptativas, atualização da documentação dos sistemas e serviços de precificação de demanda – especificação, mensuração, orçamento e cronograma;
- **Governança** – necessidades que contemplam a definição das estruturas organizacionais, dos processos de TI, da liderança e responsabilidades, para assegurar que os investimentos corporativos em TI estejam em consonância com a dimensão político-pedagógica da Escola e em conformidade com as estratégias e os objetivos da organização, contribuindo para a melhoria contínua e a preparação de mudanças futuras, observados os índices de Governança de Tecnologia de Informação do iGovTI, estabelecidos pelo TCU;
- **Infraestrutura** – necessidades relacionadas à configuração ou implementação de infraestrutura sobre a base tecnológica existente ou aquisição/expansão da base;
- **Processos** – necessidades relacionadas com mapeamento, análise, revisão e melhoria de processos de negócios;
- **Sustentação** – necessidades relacionadas a suporte de infraestrutura e sistemas, compreendendo suporte funcional, manutenções corretivas e atendimento de questionamentos sobre os sistemas (inclusive investigação de possíveis erros reportados pelos usuários).

### 10.3 Necessidades Priorizadas

ID	Necessidade	Descrição	Benefícios	Alinhamento Estratégico	Categoria	Gravidade	Urgência	Tendência	Resultado
1	Mapeamento dos processos da ENAP	Mapeamento dos processos identificados na Cadeia de Valor da ENAP, com o objetivo de RACIONALIZAÇÃO e OTIMIZAÇÃO, voltados para gerar documentos de suporte à automação.  Processos priorizados: - Selecionar Aluno / - Ministrando Cursos / - Secretaria Escolar / - Avaliar Cursos - Gerir Demanda - Gerir Calendário e Logística de Eventos - Gerar Indicadores e Relatórios.	Necessidade de aperfeiçoamento e padronização dos processos operacionais da Escola, de forma integrada e, quando necessário, automatizada, com vistas à otimização dos processos finalísticos da Escola.	Uniformizar rotinas e melhorar a eficácia e eficiência da gestão da Escola;  Aperfeiçoar o modelo de gestão com foco em processos de tomada de decisão, comunicação, monitoramento e avaliação;	PROCESSOS	5	5	5	125
2	Automação dos processos da ENAP	Automação dos processos mapeados da ENAP, de forma a suportar e integrar todo o fluxo de	Automatização dos processos mapeados e priorizados da	Uniformizar rotinas e melhorar a eficácia e eficiência da gestão da Escola;	DESENVOLVIMENTO	5	5	5	125

		informações para operacionalização de seus processos. Processos priorizados:  - Selecionar e Contratar Docentes - Administrar Orçamento, Finanças e Contabilidade - Receber Nota de Empenho - Selecionar Aluno / Ministrar Cursos / Secretaria Escolar - Avaliar Cursos - Gerir Demanda - Gerir Calendário e Logística de Eventos - Gerar Indicadores e Relatórios.	instituição.	Aperfeiçoar o modelo de gestão com foco em processos de tomada de decisão, comunicação, monitoramento e avaliação;					
3	Sustentar e aprimorar a governança de TI	O estabelecimento de uma efetiva estrutura de governança envolve a definição das estruturas organizacionais, dos processos, da liderança, dos papéis e respectivas responsabilidades para assegurar que os investimentos corporativos em TI estejam alinhados e sejam entregues em conformidade com as estratégias e os objetivos da organização.  As necessidades são (lista não exaustiva): - Institucionalizar política de concessão e revogação de acesso - Implementar mecanismos de controle contratual (SLA) - Institucionalizar política de armazenamento e <i>backup</i> - Revisão da política de acesso à Internet - Institucionalizar o Processo de Desenvolvimento de Software (PDS) - Institucionalizar portfólio de sistemas e gestores responsáveis - Institucionalizar	Garantia de transparência e entendimento de custos, benefícios, estratégias, políticas e níveis de serviço de TI.  Garantia de conformidade de TI com leis, regulamentações e contratos.  Garantia de que a TI demonstre qualidade de serviço com boa relação custo-benefício, melhoria contínua e preparação para mudanças futuras.  Produção de relatórios completos e oportunos para a alta definição sobre estratégia, desempenho e riscos de TI.  Proporcionar melhor alinhamento da TI com os objetivos estratégicos e com a governança corporativa da ENAP.  Melhoria no	Fortalecer a governança de TIC da ENAP;	GOVERNANÇA	4	4	5	80

		portfólio de serviços da CGTI - Estabelecer o Comitê de Segurança da Informação - Estabelecer normativos para gestão da Segurança da Informação - Operacionalizar Novo Modelo de Infraestrutura de TIC.	indicador iGovTI, medido por meio de pesquisa do Tribunal de Contas da União (TCU).						
4	Adequação da infraestrutura de TI para ofertar serviços de alta disponibilidade	Adequar a infraestrutura de TI da ENAP visando à oferta de serviços de TI de alta disponibilidade, contemplando espaço físico, redes elétrica e lógica, sistemas de refrigeração e controle de acesso, ativos de processamento e armazenamento de dados e respectivos softwares.	Melhorar a qualidade dos serviços oferecidos ao público-alvo da ENAP.  Atender aos normativos e às boas práticas de segurança da informação.	Fortalecer a governança de TIC da ENAP;	INFRAESTRUTURA	4	4	5	80
5	Definição de cenário e operação de serviços de educação mediada por tecnologias na ENAP	Adequar a estrutura organizacional e a infraestrutura de TI da ENAP de forma a prover serviços de apoio à educação mediada por tecnologia, em especial suporte operacional, hospedagem, integração com sistemas e sustentação tecnológica.	Independência de fornecedores e definição do fluxo de trabalho intra e intercoordenações.	Formação de agentes públicos de forma estratégica e inovadora;  Ampliar a inserção de recursos de TIC no desenho de eventos de aprendizagem e na gestão do conhecimento;	DESENVOLVIMENTO	5	4	4	80
6	Promover evolução tecnológica do portal corporativo da ENAP (EnapNet)	Atualização da solução tecnológica do portal corporativo da ENAP.  Redesenho de seções, conforme proposta de fortalecimento da EnapNet, elaborada pela DCP/CGC.	Implantação de soluções de comunicação interna transversal e integrada, voltadas ao relacionamento institucional, apresentadas durante as oficinas de elaboração do Planejamento Estratégico 2012-2015, e apontadas como estratégicas para a Escola.  Garantir acessibilidade e segurança ao	Aperfeiçoar a comunicação como ferramenta de gestão estratégica e de disseminação do conhecimento;  Fortalecer a governança de TIC da ENAP;	DESENVOLVIMENTO	3	5	4	60

			portal corporativo da ENAP.						
7	Viabilizar transmissão de capacitação e de eventos em tempo real ( <i>streaming</i> )	Solução tecnológica que permita a participação remota em eventos.	Ampliação da difusão de iniciativas da ENAP ou apoiadas pela Escola.	Ampliar a inserção de recursos de TIC no desenho de eventos de aprendizagem e na gestão do conhecimento;	INFRAESTRUTURA	3	3	4	36
8	Sistema de Ponto Eletrônico para Servidores	Emissão de dados gerenciais que servem de subsídio para informações constantes do Relatório de Gestão e Prestação de Contas anual, quando da especificação de indicadores; controle e atualização de dados referentes à frequência e afastamentos realizados pelo próprio servidor, conforme perfil de acesso.	Atualizações e melhorias dos recursos e funcionalidades ofertados pelo sistema atual.	Uniformizar rotinas e melhorar a eficácia e eficiência da gestão da Escola;	DESENVOLVIMENTO	3	3	3	27
9	Apoio à Revisão da Cadeia de Valor	Revisão da Cadeia de Valor	Aperfeiçoar o modelo de gestão com foco em processos de tomada de decisão, comunicação, monitoramento e avaliação;	Aperfeiçoar o modelo de gestão com foco em processos de tomada de decisão, comunicação, monitoramento e avaliação;	PROCESSOS	3	3	3	27
10	Sistema de gestão de demandas internas	Sistema para gestão de demandas internas, com controle de prazos e entregas, geração de relatórios e estatísticas de trabalho da área.  Pode ser utilizado por todas as áreas da ENAP que prestam serviços internos, como serviços de manutenção predial, confecção de carimbos, e chaves, serviços de limpeza e conservação, editoração e comunicação, entre outros.	Geração de relatórios de gestão e acompanhamento de demandas. Com isso, o trabalho da Coordenação pode ser otimizado, trazendo melhores resultados pra Escola.  Acompanhar em tempo real a execução dos serviços.  Otimização da força de trabalho.  Celeridade no atendimento.	Uniformizar rotinas e melhorar a eficácia e eficiência da gestão da Escola;  Fortalecer a governança de TIC da ENAP;	AQUISIÇÃO	2	2	3	12
11	Transformar o Silab num sistema	O Silab foi doado à ENAP e foi criado para agilizar a recuperação da informação	Com o Silab em uma plataforma moderna e segura, promoverá maior	Uniformizar rotinas e melhorar a eficácia e eficiência da gestão	DESENVOLVIMENTO	2	3	2	12

corporativo	legislativa do MPOG. Entretanto, encontra-se em uma versão desatualizada.	rapidez na recuperação da legislação produzida pela ENAP e contida no Diário Oficial da União e no Boletim Interno.  Atenderá às determinações da Lei de Acesso à Informação no que diz respeito à legislação da ENAP.	da Escola;  Aperfeiçoar a comunicação como ferramenta de gestão estratégica e de disseminação do conhecimento;						
-------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--

## 10.4 Necessidades Aprovadas

ID	Necessidade	Descrição	Benefícios	Categoria
12	Adquirir licenças de software Adobe para atender demanda represada.	Atendimento às necessidades específicas de áreas como Editoração, Comunicação, Pesquisa, Gestão do Conhecimento e Ensino a Distância.	Uso das tecnologias na educação, em alguma medida, em várias coordenações da ENAP.	AQUISIÇÃO
13	Atualizar infraestrutura da rede.	Planejar aquisição/substituição de ativos de rede de forma a prover serviços de alta disponibilidade.	Ampliar disponibilidade e atender à demanda de crescimento da Escola.	AQUISIÇÃO
14	Atualizar parque de estações de trabalho.	Atualização do parque tecnológico atual, seguindo a política de atualizações de equipamentos, contemplando necessidades específicas da ENAP, como mobilidade, missão crítica, entre outros.	Melhor adequação dos equipamentos disponíveis às atividades executadas. Melhor execução orçamentária.	AQUISIÇÃO
15	Adquirir licenças de Software Prezi.	Ferramenta para elaboração de apresentações dinâmicas.	A ferramenta Prezi já vem sendo utilizada pela Escola em sua versão livre para a elaboração de apresentações e recursos de aprendizagem animados. A aquisição da licença paga garantiria à Escola privacidade em suas produções, pois as apresentações construídas não seriam acessíveis pela web a terceiros. Permitiria também a inserção da logo da Escola nas apresentações, agregando maior valor institucional.	AQUISIÇÃO
16	Aquisição de licença de uso de softwares de apoio ao gerenciamento de projetos.	Sistema de apoio à gerência de projetos, de fácil utilização, com um conjunto de funcionalidades e características que os tornam indicados para implementação em	O gerenciador de projetos contribuirá no acompanhamento das etapas dos projetos, execução das tarefas, monitoramento dos envolvidos e controle	AQUISIÇÃO

		ambientes corporativos, pois atende a diversas necessidades da ENAP.	orçamentário/financeiro.	
17	Aquisição de licença de uso de software para controle de inventário e monitoramento de recursos de TIC.	Criar e manter inventário do parque tecnológico de TI e monitoramento em tempo real.	Melhor dimensionamento das necessidades e aquisições a serem realizadas pela Escola. Menor tempo de resposta a incidentes e diminuição do tempo de parada total, ampliando a disponibilidade.	AQUISIÇÃO
18	Aquisição de licença de uso de software básico para estações de trabalho.	Adequação das configurações locais quanto a Sistema Operacional e Aplicativo de Escritório.	Regularização e customização do ambiente do usuário.	AQUISIÇÃO
19	Licenciamento de programa aplicativo para leitora/inventário com código de barras, módulo de almoxarifado compatível com coletor de dados Compex modelo CPX8000 e outros semelhantes, e Software "Automation System of Inventory – A.S.I.".	É uma aplicação que lê código de barras para gerir inventários de bens móveis, que são a base das atividades do almoxarifado na administração de móveis.	Administração e inventário de bens móveis.	AQUISIÇÃO
20	Licenciamento para aplicativo E-Media Card Designer (crachá de identificação, impressora Evolis Dualis).	eMedia CS oferecerá muitas alternativas para emissão do crachá de identificação: imagem de fundo, logotipo, imagem, textos, formas (retângulos, linhas e círculos).	Confecção de crachá de identificação.	AQUISIÇÃO
21	Licenciamento para atualização do programa CAD 2007 em português.	Atualização do aplicativo CAD 2007.	Atualização de plantas estruturais da ENAP.	AQUISIÇÃO
22	Licenciamento para Ecofont, previsão no Plano de Logística Sustentável.	Trabalha com a sua fonte normal e imprime usando a sua variante de poupança de tinta apenas com um único premir de um botão.	Impressões sustentáveis.	AQUISIÇÃO
23	Disponibilização de dois monitores para cada coordenador de curso/servidores	Os coordenadores de cursos da CGEAD necessitam, com frequência, fazer conferência e comparação de telas de cursos no processo de desenvolvimento e revisão de cursos.  Monitores com telas maiores e com ajuste de inclinação e altura para melhor visualização e trabalho.	Maior agilidade no trabalho, maior conforto visual, menos desgaste físico.  Otimização do trabalho da equipe de revisão.	AQUISIÇÃO
24	Licenciamento de programa aplicativo para leitora/inventário com código de barras, módulo de patrimônio compatível com coletor de dados Compex modelo CPX8000 e	É uma aplicação que lê código de barras para gerir inventários de bens móveis, que são a base das atividades do almoxarifado na administração de móveis.	Administração e inventário de bens móveis.	AQUISIÇÃO

	outros semelhantes, e Software "Automation System of Inventory – A.S.I."			
25	Capacitar a equipe para utilização de softwares cujas licenças já foram adquiridas pela ENAP.	Adobe Creative Suite 6 Design e Web Premium – Full, Atualização do Adobe CS5 Premium para CS6 Design Web Premium – Full, Adobe Premiere Pro CS6 – Full, Adobe eLearning Suite 6 – Full, Adobe eLearning Suite 2 para Adobe eLearning Suite 6, Adobe InDesign CS6 – Full, Adobe Acrobat X Pro – Full.	Equipe capacitada, agilidade e aprimoramento dos trabalhos.	CAPACITAÇÃO USUÁRIOS
26	Capacitar os usuários na utilização de softwares básicos para o trabalho.	- Excel Básico - Excel Avançado - Excel para Tratamento de Dados (pivotamento, análise de cenários, BI) - Access Básico - Access Avançado - Windows 7	Melhor desempenho profissional.	CAPACITAÇÃO USUÁRIOS
27	Capacitação na utilização das Lousas Digitais.	Capacitação na utilização das Lousas Digitais.	Melhor desempenho profissional.	CAPACITAÇÃO USUÁRIOS
28	Ampliação de espaço de armazenamento para dados, arquivos de vídeo e de áudio.	Armazenamento de dados e arquivos obtidos a partir da digitalização de artigos da Revista do Serviço Público (RSP), fotos de usuários e capas de publicações.	Digitalização e armazenamento de todas as edições da RSP, de arquivos de áudio e vídeo (memória da ENAP).	INFRAESTRUTURA
29	Desenvolver solução de <i>backup</i> para os arquivos de trabalho da Editoração.	Arquivos tratados pela Editoração são grandes, não é possível armazená-los nas estações de trabalho e o trânsito pela rede da ENAP pode causar lentidão.	Otimização do trabalho e garantia de armazenamento seguro das informações da Escola.	INFRAESTRUTURA
30	Solução de sistema de segurança para todos os computadores das salas de aula.	Permitir o uso seguro dos computadores da ENAP, sem risco de perda ou modificação dos arquivos, uma vez que pode haver contaminação por vírus. Deve haver uma rotina de manutenção dos equipamentos.	Prevenir e combater a contaminação por vírus.	INFRAESTRUTURA
31	Suporte técnico para Repositório Institucional da ENAP.	Suporte técnico capacitado e atualizado da CGTI para correções e evoluções na ferramenta Dspace.	Ajustes, atualizações, incremento e evolução contínua do Repositório.	SUSTENTAÇÃO
32	Apoio ao uso do sistema SEER.	Suporte técnico capacitado e atualizado da CGTI para correções e evoluções na ferramenta SEER, sistema utilizado para edição de periódicos.	Amplia a transparência do processo editorial, mantém memória dos artigos enviados e avaliados, permite geração de relatórios.	SUSTENTAÇÃO

33	Profissionalizar a Central de Atendimento da CGTI/ENAP.	Planejar e contratar serviço de central de atendimento visando ampliar e aprimorar a oferta desse serviço de TI aos usuários e alunos (EAD) da ENAP.  Essa implantação está relacionada à fase inicial da Central de Serviços da ENAP, que visa atender a todo público interno (servidores, alunos presenciais, colaboradores) e externo (alunos, servidores públicos, sociedade civil).	Melhorar a qualidade dos serviços oferecidos a alunos, sociedade e governo.  Atender às boas práticas de segurança da informação.	SUSTENTAÇÃO
34	Suporte técnico para os sistemas da ENAP	Sustentação dos sistemas legados, manutenção dos sistemas e evoluções.	Atualização e suporte aos sistemas.	SUSTENTAÇÃO

## 11. PLANO DE METAS E DE AÇÕES

### 11.1 Plano de Metas

As metas estabelecidas pelo Comitê de TI à CGTI, quanto à condução das ações necessárias para o atendimento das necessidades priorizadas no PDTI, dizem respeito à sua conclusão, dentro do biênio 2014-2015, atendendo aos critérios de prazo, custo e qualidade, desde que todas as premissas do planejamento se mantenham e as dependências externas sejam observadas dentro dos prazos.

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim
1	Mapeamento dos processos da ENAP.	454 dias	07/04/2014	31/12/2015
2	Automação dos processos da ENAP.	555 dias	07/04/2014	20/05/2016
3	Sustentar e aprimorar a governança de TIC.	454 dias	07/04/2014	31/12/2015
4	Adequação da infraestrutura de TI para ofertar serviços de alta disponibilidade.	330 dias	01/09/2014	04/12/2015
5	Definição de cenário e operação de serviços de educação mediada por tecnologias na ENAP.	340 dias	07/04/2014	24/07/2015
6	Promover evolução tecnológica do portal corporativo da ENAP (EnapNet).	255 dias	12/01/2015	01/01/2016
7	Viabilizar transmissão de capacitação e de eventos em tempo real ( <i>streaming</i> ).	270 dias	08/09/2014	18/09/2015
8	Sistema de ponto eletrônico para servidores.	180 dias	12/01/2015	18/09/2015
9	Apoio à revisão da cadeia de valor.	50 dias	04/08/2014	10/10/2014
10	Sistema de gestão de demandas internas.	190 dias	07/04/2014	26/12/2014
11	Transformar o Silab num sistema corporativo.	165 dias	04/05/2015	18/12/2015
12	Adquirir licenças de software Adobe para atender à demanda represada.	145 dias	05/01/2015	24/07/2015
13	Atualizar infraestrutura da rede.	370 dias	07/04/2014	04/09/2015
14	Atualizar parque de estações de trabalho.	210 dias	08/09/2014	26/06/2015
15	Adquirir licenças de software Prezi.	125 dias	05/01/2015	26/06/2015
16	Aquisição de licença de uso de softwares de apoio ao gerenciamento de projetos.	225 dias	02/03/2015	08/01/2016

17	Aquisição de licença de uso de software para controle de inventário e monitoramento de recursos de TIC.	165 dias	07/04/2014	21/11/2014
18	Aquisição de licença de uso de software básico para estações de trabalho.	135 dias	20/10/2014	24/04/2015
19	Licenciamento de programa aplicativo para leitora/inventário com código de barras, módulo de almoxarifado compatível com coletor de dados Complex modelo CPX8000 e outros semelhantes, e software "Automation System of Inventory – A.S.I. ".	120 dias	02/03/2015	14/08/2015
20	Licenciamento para aplicativo E-Media Card Designer (crachá de identificação, impressora Evolis Dualis).	120 dias	02/03/2015	14/08/2015
21	Licenciamento para atualização do programa CAD 2007 em português.	120 dias	08/12/2014	22/05/2015
22	Licenciamento para Ecofont, previsão no Plano de Logística Sustentável.	180 dias	09/03/2015	13/11/2015
23	Disponibilização de dois monitores para cada coordenador de curso/servidores.	165 dias	08/09/2014	24/04/2015
24	Licenciamento de programa aplicativo para leitora/inventário com código de barras, módulo de patrimônio compatível com coletor de dados Complex modelo CPX8000 e outros semelhantes, e software "Automation System of Inventory – A.S.I. ".	120 dias	02/03/2015	14/08/2015
25	Capacitar a equipe para utilização de softwares cujas licenças já foram adquiridas pela ENAP.	75 dias	07/04/2014	18/07/2014
26	Capacitar os usuários na utilização de softwares básicos para o trabalho.	90 dias	02/06/2014	03/10/2014
27	Capacitação na utilização das Lousas Digitais.	75 dias	06/10/2014	16/01/2015
28	Ampliação de espaço de armazenamento para dados, arquivos de vídeo e de áudio.	180 dias	11/08/2014	17/04/2015
29	Desenvolver solução de <i>backup</i> para os arquivos de trabalho da Editoração.	75 dias	09/06/2014	19/09/2014
30	Solução de sistema de segurança para todos os computadores das salas de aula.	60 dias	04/08/2014	24/10/2014
31	Suporte técnico para Repositório Institucional da ENAP.	120 dias	07/04/2014	19/09/2014
32	Apoio ao uso do sistema SEER.	120 dias	07/04/2014	19/09/2014
33	Profissionalizar a Central de Atendimento da CGTI/ENAP.	200 dias	07/04/2014	09/01/2015
34	Suporte técnico para os Sistemas da ENAP.	120 dias	07/04/2014	19/09/2014

## 11.2 Plano de Ações

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
1	Mapeamento dos processos da ENAP.	454 dias	07/04/2014	31/12/2015	CGTI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Planejar o Mapeamento do Processo Selecionar Aluno / Ministrando Cursos / Secretaria Escolar / Avaliar Cursos	20 dias	07/04/2014	02/05/2014	
	Mapear Processo Selecionar Aluno / Ministrando Cursos / Secretaria Escolar / Avaliar Cursos	150 dias	05/05/2014	28/11/2014	
	Planejar o Mapeamento do Processo Gerir Demanda	20 dias	03/11/2014	28/11/2014	
	Mapear Processo Gerir Demanda	120 dias	12/01/2015	26/06/2015	
	Planejar o Mapeamento do Processo Gerir Calendário e Logística de Eventos	20 dias	03/11/2014	28/11/2014	
	Mapear Processo Gerir Calendário e Logística de Eventos	120 dias	29/06/2015	11/12/2015	
	Gerar Indicadores e Relatórios	454 dias	07/04/2014	31/12/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
2	Automação dos processos da ENAP.	555 dias	07/04/2014	20/05/2016	CGTI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Definir ferramenta BPMS mais adequada à realidade da ENAP.	15 dias	07/04/2014	25/04/2014	
	Contratar a ferramenta BPMS, com horas de consultoria e capacitação.	45 dias	28/04/2014	27/06/2014	
	Instalar a ferramenta BPMS.	15 dias	30/06/2014	18/07/2014	
	Automatizar o Processo Selecionar e Contratar Docentes.	90 dias	21/07/2014	21/11/2014	
	Automatizar o Processo Administrar Orçamento, Finanças e Contabilidade e Receber Nota de Empenho.	90 dias	24/11/2014	27/03/2015	
	Automatizar o Processo Selecionar Aluno / Ministrar Cursos / Secretaria Escolar / Avaliar Cursos.	120 dias	30/03/2015	11/09/2015	
	Automatizar o Processo Gerir Demanda.	90 dias	14/09/2015	15/01/2016	
	Automatizar o Processo Gerir Calendário e Logística de Eventos.	90 dias	18/01/2016	20/05/2016	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
3	Sustentar e aprimorar a governança de TIC.	454 dias	07/04/2014	31/12/2015	CGOTI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Operacionalizar Novo Modelo de Infraestrutura de TIC.	454 dias	07/04/2014	31/12/2015	
	Institucionalizar política de concessão e revogação de acesso.	30 dias	04/08/2014	12/09/2014	
	Implementar mecanismos de controle contratual (SLA).	30 dias	15/09/2014	24/10/2014	
	Institucionalizar política de armazenamento e <i>backup</i> .	30 dias	27/10/2014	05/12/2014	
	Revisar a política de acesso à Internet.	30 dias	05/05/2014	13/06/2014	
	Institucionalizar o Processo de Desenvolvimento de Software (PDS).	30 dias	08/12/2014	16/01/2015	
	Institucionalizar portfólio de sistemas e gestores responsáveis.	30 dias	05/05/2014	13/06/2014	
	Institucionalizar portfólio de serviços da CGTI.	30 dias	04/08/2014	12/09/2014	
	Estabelecer o Comitê de Segurança da Informação.	100 dias	04/08/2014	19/12/2014	
	Estabelecer normativos para gestão da segurança da informação.	100 dias	04/08/2014	19/12/2014	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
4	Adequação da infraestrutura de TI para ofertar serviços de alta disponibilidade.	330 dias	01/09/2014	04/12/2015	CGOTI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	30 dias	01/09/2014	10/10/2014	
	Definir a solução.	60 dias	13/10/2014	02/01/2015	
	Contratar .	120 dias	05/01/2015	19/06/2015	
	Instalar .	90 dias	22/06/2015	23/10/2015	
	Capacitar os servidores envolvidos na operação.	30 dias	26/10/2015	04/12/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
5	Definição de cenário e operação de serviços de educação mediada por tecnologias na ENAP.	340 dias	07/04/2014	24/07/2015	CGTI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Definir o cenário mais adequado à ENAP.	10 dias	07/04/2014	18/04/2014	
	Planejar a implantação do cenário.	30 dias	21/04/2014	30/05/2014	
	Contratar os serviços e os produtos necessários.	90 dias	02/06/2014	03/10/2014	
	Instalar os serviços e produtos necessários.	60 dias	06/10/2014	26/12/2014	
	Constituir equipe de operação.	60 dias	29/12/2014	20/03/2015	
	Capacitar a equipe de operação.	90 dias	23/03/2015	24/07/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
6	Promover evolução tecnológica do portal corporativo da ENAP (EnapNet).	255 dias	12/01/2015	01/01/2016	SES
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Definir Arquitetura da Informação.	60 dias	12/01/2015	03/04/2015	
	Iniciar.	15 dias	06/04/2015	24/04/2015	
	Especificar.	30 dias	27/04/2015	05/06/2015	
	Implementar.	120 dias	08/06/2015	20/11/2015	
	Implantar.	15 dias	23/11/2015	11/12/2015	
	Testar.	15 dias	14/12/2015	01/01/2016	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
7	Viabilizar transmissão de capacitação e de eventos em tempo real ( <i>streaming</i> ).	270 dias	08/09/2014	18/09/2015	DIGA
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	30 dias	08/09/2014	17/10/2014	
	Analisar soluções existentes em outros órgãos.	60 dias	20/10/2014	09/01/2015	
	Definir a solução.	30 dias	12/01/2015	20/02/2015	
	Contratar.	90 dias	23/02/2015	26/06/2015	
	Instalar.	30 dias	29/06/2015	07/08/2015	
	Capacitar.	30 dias	10/08/2015	18/09/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
8	Sistema de ponto eletrônico para servidores.	180 dias	12/01/2015	18/09/2015	SES
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	12/01/2015	30/01/2015	
	Avaliar soluções existentes em outros órgãos.	30 dias	02/02/2015	13/03/2015	
	Definir a solução.	15 dias	16/03/2015	03/04/2015	
	Contratar.	90 dias	06/04/2015	07/08/2015	
	Instalar.	15 dias	10/08/2015	28/08/2015	
	Capacitar usuários.	15 dias	31/08/2015	18/09/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
9	Apoio à revisão da Cadeia de Valor.	50 dias	04/08/2014	10/10/2014	CGTI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Revisar Cadeia de Valor.	30 dias	04/08/2014	12/09/2014	
	Aprovar Cadeia de Valor.	10 dias	15/09/2014	26/09/2014	
	Publicar Cadeia de Valor.	10 dias	29/09/2014	10/10/2014	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
10	Sistema de gestão de demandas internas.	190 dias	07/04/2014	26/12/2014	CGOTI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	07/04/2014	25/04/2014	
	Avaliar soluções existentes em outros órgãos.	30 dias	28/04/2014	06/06/2014	
	Definir a solução.	15 dias	09/06/2014	27/06/2014	
	Contratar.	90 dias	30/06/2014	31/10/2014	
	Instalar.	30 dias	03/11/2014	12/12/2014	
	Capacitar usuários.	10 dias	15/12/2014	26/12/2014	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
11	Transformar o Silab num sistema corporativo.	165 dias	04/05/2015	18/12/2015	SES
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Iniciar.	15 dias	04/05/2015	22/05/2015	
	Especificar.	30 dias	25/05/2015	03/07/2015	
	Implementar.	90 dias	06/07/2015	06/11/2015	
	Implantar.	10 dias	09/11/2015	20/11/2015	
	Testar.	10 dias	23/11/2015	04/12/2015	
	Capacitar usuários.	10 dias	07/12/2015	18/12/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
12	Adquirir licenças de software Adobe para atender à demanda represada.	145 dias	05/01/2015	24/07/2015	DIGA
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	05/01/2015	23/01/2015	
	Contratar.	90 dias	26/01/2015	29/05/2015	
	Instalar.	30 dias	01/06/2015	10/07/2015	
	Capacitar usuários.	10 dias	13/07/2015	24/07/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
13	Atualizar infraestrutura da rede.	370 dias	07/04/2014	04/09/2015	SEI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
13.1	Revisão da rede Wi-fi.	120 dias	07/04/2014	19/09/2014	
	Entender a necessidade.	15 dias	07/04/2014	25/04/2014	
	Definir solução.	15 dias	28/04/2014	16/05/2014	
	Contratar.	30 dias	19/05/2014	27/06/2014	
	Instalar.	60 dias	30/06/2014	19/09/2014	
13.2	Revisão dos equipamentos de conectividade.	220 dias	03/11/2014	04/09/2015	
	Entender a necessidade.	20 dias	03/11/2014	28/11/2014	
	Definir solução.	20 dias	01/12/2014	26/12/2014	
	Contratar.	120 dias	29/12/2014	12/06/2015	
	Instalar.	60 dias	15/06/2015	04/09/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
14	Atualizar parque de estações de trabalho.	210 dias	08/09/2014	26/06/2015	SEI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Revisar necessidade.	30 dias	08/09/2014	17/10/2014	
	Contratar.	120 dias	20/10/2014	03/04/2015	
	Instalar.	60 dias	06/04/2015	26/06/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
15	Adquirir licenças de software Prezi.	125 dias	05/01/2015	26/06/2015	DIGA
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	05/01/2015	23/01/2015	
	Contratar.	90 dias	26/01/2015	29/05/2015	
	Instalar.	10 dias	01/06/2015	12/06/2015	
	Capacitar usuários.	10 dias	15/06/2015	26/06/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
16	Aquisição de licença de uso de softwares de apoio ao gerenciamento de projetos.	225 dias	02/03/2015	08/01/2016	CGTI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	02/03/2015	20/03/2015	
	Definir solução.	30 dias	23/03/2015	01/05/2015	
	Contratar.	120 dias	04/05/2015	16/10/2015	
	Instalar.	30 dias	19/10/2015	27/11/2015	
	Capacitar usuários.	30 dias	30/11/2015	08/01/2016	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
17	Aquisição de licença de uso de software para controle de inventário e monitoramento de recursos de TIC.	165 dias	07/04/2014	21/11/2014	SEI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Definir solução.	15 dias	07/04/2014	25/04/2014	
	Contratar.	90 dias	28/04/2014	29/08/2014	
	Instalar.	30 dias	01/09/2014	10/10/2014	
	Capacitar usuários.	30 dias	13/10/2014	21/11/2014	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
18	Aquisição de licença de uso de software básico para estações de trabalho.	135 dias	20/10/2014	24/04/2015	SEI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Definir quantitativos.	15 dias	20/10/2014	07/11/2014	
	Contratar.	90 dias	10/11/2014	13/03/2015	
	Instalar.	30 dias	16/03/2015	24/04/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
19	Licenciamento de programa aplicativo para leitora/inventário com código de barras, módulo de almoxarifado compatível com coletor de dados Compex modelo CPX8000 e outros semelhantes, e software "Automation System of Inventory – A.S.I. "	120 dias	02/03/2015	14/08/2015	SEI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	02/03/2015	20/03/2015	
	Contratar.	90 dias	23/03/2015	24/07/2015	
	Instalar.	15 dias	27/07/2015	14/08/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
20	Licenciamento para aplicativo E-Media Card Designer (crachá de identificação, impressora Evolis Dualis).	120 dias	02/03/2015	14/08/2015	SEI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	02/03/2015	20/03/2015	
	Contratar.	90 dias	23/03/2015	24/07/2015	
	Instalar.	15 dias	27/07/2015	14/08/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
21	Licenciamento para atualização do programa CAD 2007 em português.	120 dias	08/12/2014	22/05/2015	DIGA
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Definir quantitativos.	15 dias	08/12/2014	26/12/2014	
	Contratar.	90 dias	29/12/2014	01/05/2015	
	Instalar.	15 dias	04/05/2015	22/05/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
22	Licenciamento para Ecofont, previsão no Plano de Logística Sustentável.	180 dias	09/03/2015	13/11/2015	CGOTI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	09/03/2015	27/03/2015	
	Definir solução.	15 dias	30/03/2015	17/04/2015	
	Contratar.	90 dias	20/04/2015	21/08/2015	
	Instalar.	30 dias	24/08/2015	02/10/2015	
	Capacitar usuários.	30 dias	05/10/2015	13/11/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
23	Disponibilização de dois monitores para cada coordenador de curso/servidores	165 dias	08/09/2014	24/04/2015	SEI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Definir quantitativos.	15 dias	08/09/2014	26/09/2014	
	Contratar.	120 dias	29/09/2014	13/03/2015	
	Instalar.	30 dias	16/03/2015	24/04/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
24	Licenciamento de programa aplicativo para leitora/inventário com código de barras, módulo de patrimônio compatível com coletor de dados Compex modelo CPX8000 e outros semelhantes, e software "Automation System of Inventory – A.S.I. ".	120 dias	02/03/2015	14/08/2015	SEI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	02/03/2015	20/03/2015	
	Contratar.	90 dias	23/03/2015	24/07/2015	
	Instalar.	15 dias	27/07/2015	14/08/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
25	Capacitar a equipe para utilização de softwares cujas licenças já foram adquiridas pela ENAP.	75 dias	07/04/2014	18/07/2014	CGOTI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	07/04/2014	25/04/2014	
	Prospectar capacitação.	30 dias	28/04/2014	06/06/2014	
	Capacitar usuários.	30 dias	09/06/2014	18/07/2014	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
26	Capacitar os usuários na utilização de softwares básicos para o trabalho.	90 dias	02/06/2014	03/10/2014	CGOTI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	30 dias	02/06/2014	11/07/2014	
	Prospectar capacitação.	30 dias	14/07/2014	22/08/2014	
	Capacitar usuários.	30 dias	25/08/2014	03/10/2014	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
27	Capacitação na utilização das Lousas Digitais.	75 dias	06/10/2014	16/01/2015	CGOTI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	06/10/2014	24/10/2014	
	Prospectar capacitação.	30 dias	27/10/2014	05/12/2014	
	Capacitar usuários.	30 dias	08/12/2014	16/01/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
28	Ampliação de espaço de armazenamento para dados, arquivos de vídeo e de áudio.	180 dias	11/08/2014	17/04/2015	SEI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	30 dias	11/08/2014	19/09/2014	
	Definir solução.	30 dias	22/09/2014	31/10/2014	
	Contratar.	90 dias	03/11/2014	06/03/2015	
	Instalar.	30 dias	09/03/2015	17/04/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
29	Desenvolver solução de <i>backup</i> para os arquivos de trabalho da Editoração.	75 dias	09/06/2014	19/09/2014	SEI
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	09/06/2014	27/06/2014	
	Definir solução.	30 dias	30/06/2014	08/08/2014	
	Configurar solução.	30 dias	11/08/2014	19/09/2014	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
30	Solução de sistema de segurança para todos os computadores das salas de aula.	60 dias	04/08/2014	24/10/2014	DIGA
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	15 dias	04/08/2014	22/08/2014	
	Definir solução.	15 dias	25/08/2014	12/09/2014	
	Configurar solução.	30 dias	15/09/2014	24/10/2014	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
31	Suporte técnico para Repositório Institucional da ENAP.	120 dias	07/04/2014	19/09/2014	SES
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Definir necessidade e quantitativos.	30 dias	07/04/2014	16/05/2014	
	Contratar suporte técnico para Repositório Institucional.	90 dias	19/05/2014	19/09/2014	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
32	Apoio ao uso do sistema SEER.	120 dias	07/04/2014	19/09/2014	SES
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Definir necessidade e quantitativos.	30 dias	07/04/2014	16/05/2014	
	Contratar suporte técnico para SEER.	90 dias	19/05/2014	19/09/2014	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
33	Profissionalizar a Central de Atendimento da CGTI/ENAP.	200 dias	07/04/2014	09/01/2015	DIGA
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Entender a necessidade.	20 dias	07/04/2014	02/05/2014	
	Definir solução.	30 dias	05/05/2014	13/06/2014	
	Contratar.	120 dias	16/06/2014	28/11/2014	
	Instalar.	30 dias	01/12/2014	09/01/2015	

ID	Necessidade	Prazo Estimado	Data Início	Data Fim	Responsável
34	Suporte técnico para os sistemas da ENAP.	120 dias	07/04/2014	19/09/2014	SES
	<b>Ações</b>	<b>Prazo Estimado</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	
	Definir necessidade e quantitativos.	30 dias	07/04/2014	16/05/2014	
	Contratar suporte técnico para os sistemas da ENAP.	90 dias	19/05/2014	19/09/2014	

## 12. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

### 12.1. Quadro de Pessoal de TIC na ENAP

NOME	FUNÇÃO / CARGO	GRADUAÇÃO	PÓS-GRADUAÇÃO	CERTIFICAÇÃO	ÁREA	SERVIDOR DO QUADRO DA ENAP?	FORMAÇÃO EM TI?
<b>Fernando Escobar</b>	Coordenador-Geral de TI / Analista em Tecnologia da Informação	Tecnólogo em Processamento de Dados	MBA em Planejamento de Serviços de Governo Eletrônico / Especialização em Gestão Pública	PMP em Gerenciamento de Projetos	Governança	Não	Sim
<b>Elias Marques Cotrim</b>	Coordenador de Informática / Analista em Tecnologia da Informação	Bacharel em Direito / Tecnólogo em Processamento de Dados	Especialização em Direito da Tecnologia da Informação	*	Governança / Infraestrutura	Não	Sim
<b>Ricardo Cairo Borges</b>	Chefe de Divisão	Bacharel em Administração de Empresas	Especialização em Análise de Sistemas	*	Atendimento	Não	Sim
<b>Adriano Campos Ávila</b>	Chefe de Serviço / Analista em Tecnologia da Informação	Bacharel em Ciência da Computação	Especialização em Sistemas Distribuídos com Orientação a Objeto	PMP em Gerenciamento de Projetos ITIL v3 CSM ( <i>Certified Scrum Master</i> )	Desenvolvimento	Não	Sim
<b>Cristiane de Freitas Leal</b>	Analista em Tecnologia da Informação	Bacharel em Ciência da Computação	*	CSM ( <i>Certified Scrum Master</i> )	Desenvolvimento	Não	Sim
<b>Haruo Silva Takeda</b>	Técnico de Nível Superior	Bacharel em Medicina Veterinária	*	*	Governança	Sim	Não
<b>Mariana Botão</b>	Chefe de Serviço / Técnico em Assuntos Educacionais	Engenheira de Redes de Comunicação	Especialização em Gestão Pública	*	Governança	Sim	Sim
<b>Zildete Vieira</b>	Assistente Administrativo	Graduação em Estudos Sociais (incompleto)	*	*	Governança	Sim	Não
<b>Elson Araújo Silva Sobrinho</b>	Assistente Administrativo	Ensino Médio	*	*	Atendimento	Sim	Não
<b>Domingos Dalla Costa Diderot</b>	Assistente Técnico	Sistemas de Informação	Especialização em Engenharia de Software	CSM ( <i>Certified Scrum Master</i> )	Desenvolvimento	Sim	Sim

## 12.2. Competências em TIC

Competências são conjuntos de atributos, conhecimentos, habilidades e atitudes, associados a cargos ou funções (papéis) e traduzidos em termos de comportamentos concretos e observáveis.

As competências são fundamentais para que se possa atingir a excelência no cargo ou função que se ocupa, além de se constituírem em base objetiva para a avaliação de resultados produzidos e o estabelecimento de planos de capacitação e de desenvolvimento de competências.

As competências em TIC, elencadas pela CGTI da ENAP, estão dispostas abaixo:

### **COMPETÊNCIA 1. DOMÍNIO DA ÁREA PROFISSIONAL**

FOCOS: Nível de conhecimento adquirido pelo estudo, experiência e prática e a capacidade de fazer uso adequado desse conhecimento. Determinação de buscar, incorporar, utilizar e difundir novos conhecimentos que sejam de valor significativo ao campo de atuação do profissional. Interesse e entusiasmo pelo aprender e pelo autodesenvolvimento.

COMPETÊNCIA 1.1. GOVERNANÇA DE TIC / GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

COMPETÊNCIA 1.2. PLANEJAR INFRAESTRUTURA DE TIC / SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

COMPETÊNCIA 1.3. DESENVOLVIMENTO ÁGIL DE SISTEMAS / ARQUITETURA DE SISTEMAS / MÉTRICAS DE SOFTWARE / TESTE DE SOFTWARE

COMPETÊNCIA 1.4. ELABORAR / MONITORAR O PLANO DIRETOR DE TIC

### **COMPETÊNCIA 2. GESTÃO DE INFORMAÇÕES**

FOCOS: Determinação para obter informações, selecioná-las, organizá-las, sistematizá-las e utilizá-las, para melhorar o entendimento e a análise das situações. Percepção da informação como meio ou recurso importantíssimo. Empenho no refinamento dos processos de tomada de decisão.

### **COMPETÊNCIA 3. COOPERAÇÃO**

Focos: Determinação de participar e de facilitar o trabalho da equipe da qual faz parte. Responsabilidade, solidariedade, respeito e confiança.

### **COMPETÊNCIA 4. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

FOCOS: Empenho no estabelecimento de parcerias com o usuário, atuando para atender a suas necessidades e surpreendê-los positivamente em suas expectativas. Gosto por servir, empatia e proximidade com o usuário. Determinação de construir uma relação duradoura e de confiança mútua com ele.

### **COMPETÊNCIA 5. ORGANIZAÇÃO E SISTEMATIZAÇÃO**

FOCOS: Determinação de diminuir o impacto das incertezas do ambiente à sua volta. Verificação dos trabalhos em curso e das informações envolvidas. Busca constante de clareza a respeito de atribuições, papéis, responsabilidades, objetivos, resultados, processos e tarefas.

### **COMPETÊNCIA 6. LIDERANÇA DE PESSOAS E EQUIPES**

FOCOS: Responsabilidade e esforço para comprometer as pessoas com a busca de resultados, mantendo-as concentradas nos objetivos da organização. Empenho em assumir a condução de uma equipe e de garantir a excelência dos resultados dessa. Visão da liderança como um conjunto coeso de variáveis (facilitação de processos, harmonização de interesses e intermediação comunicativa) que vai além das tradicionais funções de planejamento, organização, direção e controle.

### **COMPETÊNCIA 7. “COACHING”**

FOCOS: Estruturação eficaz e flexível de relações entre as pessoas e os recursos disponíveis na organização. Desempenho da liderança no papel de técnico, de treinador. Empenho em levar a equipe a atingir os objetivos fixados de forma motivada e sistemática. Orientação para o desenvolvimento do potencial das pessoas.

### **COMPETÊNCIA 8. FLEXIBILIDADE, ADAPTAÇÃO E CRIATIVIDADE**

FOCOS: Habilidade de adaptar-se para obter resultados produtivos. Atuação eficaz dentro de diferentes cenários. Entendimento e apreciação de perspectivas diferentes e/ou opostas sobre uma questão. Capacidade de aceitar e de incorporar mudanças à medida que as situações ou cenários assim o exijam.

### **COMPETÊNCIA 9. REALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS**

FOCOS: Compromisso com o trabalho bem feito e com a superação de padrões e metas. Busca da excelência. Proatividade. Receptividade a iniciativas empreendedoras e inovadoras.

### **COMPETÊNCIA 10. COMUNICAÇÃO E INFLUÊNCIA**

FOCOS: Valorização do intercâmbio de ideias como fator gerador de integração e elemento facilitador dos relacionamentos interpessoais. Promoção da disseminação de informações de interesse comum e necessária à realização conjunta de atividades e projetos. Capacidade para desenvolver ações e estratégias de mobilização, convencimento e motivação, no sentido da consecução dos objetivos da organização e do crescimento das pessoas que dela participam.

### **COMPETÊNCIA 11. GESTÃO DE CONFLITOS E ORIENTAÇÃO PARA A NEGOCIAÇÃO**

FOCOS: Empenho para compatibilizar diferentes visões e interesses. Determinação de buscar soluções benéficas e produtivas (postura “ganha-ganha”) para todas as partes envolvidas em situações caracterizadas por desarmonias ou disfunções. Consideração da cultura e dos objetivos organizacionais em processos de negociação. Competência técnica e interpessoal em processos de negociação. Raciocínio estratégico.

### **COMPETÊNCIA 12. VISÃO E GESTÃO ESTRATÉGICAS**

FOCOS: Capacidade de utilizar informações críticas visando à concepção, elaboração e aplicação de planos estratégicos com flexibilidade e disciplina, na direção da visão estabelecida. Habilidade de traduzir em ação o profundo conhecimento da organização, do segmento acadêmico, dos usuários e das necessidades atuais e futuras do negócio. Receptividade a mudanças e empenho em traduzi-las produtivamente para a organização. Capacidade de leitura eficaz dos sinais e das características do cenário organizacional.

### **COMPETÊNCIA 13. GESTÃO DA INOVAÇÃO E INCORPORAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS**

FOCOS: Compromisso com a compreensão, a busca e o aproveitamento da inovação e de novas formas de operacionalizar processos e de atingir melhores resultados. Inclui o assumir riscos e a tendência a ver na utilização e experimentação de novas tecnologias emergentes a possibilidade de se conseguir diferenciais estratégicos e competitivos em favor da organização.

### **COMPETÊNCIA 14. GESTÃO DE PROJETOS**

FOCOS: Compromisso e envolvimento com o cumprimento do conteúdo previsto em planos de ação estabelecidos. Postura de flexibilidade relativamente a mudanças que possam melhorar a execução de planos e contribuir para que metas e objetivos definidos sejam atingidos com maior eficácia. Escolha acertada de pessoas e atribuição de autoridade e de responsabilidades de forma compatível e justa na divisão de tarefas. Orientação para os objetivos e processos centrais dos projetos de que participa. Visão de longo prazo e preocupação com a coerência entre resultados obtidos e objetivos organizacionais globais.

#### **COMPETÊNCIA 15. PLANEJAMENTO DE CONTRATAÇÕES**

FOCOS: Relacionar a contratação às necessidades da organização priorizadas no PDTI. Planejar as contratações necessárias ao atendimento do PDTI, segundo a IN 04. Elaborar um TR/PB com base nos modelos internos. Identificar as formas de contratações para melhor atendimento às necessidades de negócio. Compreender o processo licitatório. Identificar os riscos envolvidos e as cautelas a serem observadas nos processos licitatórios, bem como as principais jurisprudências dos órgãos de controle. Atuar em conformidade com os princípios constitucionais. Conhecer o ciclo de execução orçamentário-financeira aplicado às compras e contratações de TI.

#### **COMPETÊNCIA 16. GESTÃO DE CONTRATOS**

FOCOS: Gestão de contratos de tecnologia da informação. Acionar o processo de execução do contrato. Identificar desvios na execução contratual, determinando correções e aplicando penalidades. Verificar a conformidade contratual das entregas. Compreender o processo de gestão contratual e as atividades relacionadas na legislação vigente.

#### **COMPETÊNCIA 17. GESTÃO DE PROCESSOS**

FOCOS: Reconhecer a importância e a relação da gestão de processos com o trabalho da organização. Identificar as vantagens e desafios da implantação da gestão por processos. Identificar o perfil necessário ao gestor e membros da equipe na implantação da gestão por processos. Aplicar o método de gerenciamento de processos.

### **12.3. Papéis e Atribuições na CGTI da ENAP**

#### **COORDENAÇÃO-GERAL DE TI**

ATRIBUIÇÕES: Compete coordenar o planejamento e a execução das ações relacionadas à gestão dos recursos de tecnologia da informação, instalações de infraestrutura, serviços de TI, sistemas de informação, governança de TI e gestão de segurança da informação e comunicações.

#### **COORDENAÇÃO DE GOVERNANÇA DE TI**

ATRIBUIÇÕES: Compete controlar, acompanhar e executar as ações relativas à gestão da TI, no âmbito do PDTI, observadas as políticas de governo e as boas práticas difundidas pelo SISP.

#### **DIVISÃO DE GESTÃO DE ATENDIMENTO**

ATRIBUIÇÕES: Compete acompanhar e controlar o atendimento às demandas institucionais, geridas por meio do portfólio de serviços de TI e de uma Central de Atendimento.

#### **SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA DE TI**

ATRIBUIÇÕES: Compete acompanhar, controlar e administrar os recursos relacionados às instalações de infraestrutura de TI, acesso web, hardwares, softwares básicos e aplicativos.

#### **SERVIÇO DE SISTEMAS**

ATRIBUIÇÕES: Compete acompanhar, controlar e executar os serviços de manutenção, integração, prospecção, melhoria e desenvolvimento de sistemas de informações corporativas, soluções tecnológicas específicas e sítios, bem como a administração de suas bases de dados.

## 12.4. Matriz de Associação Papéis-Competências

Para fins de associação aos papéis presentes na CGTI da ENAP, as competências em TIC elencadas serão divididas em três grupos: básicas, diferenciadoras e estratégicas.

- **Competências básicas (B)** são os conjuntos essenciais ao exercício eficaz de um cargo ou de uma função. Estão ligadas aos aspectos culturais da organização que se pretendam reforçados e mantidos.
- **Competências diferenciadoras (D)** são os conjuntos responsáveis pela sustentação dos bons resultados atuais. São os reflexos de especificidades e podem ser apontados como geradores de desempenhos de alto nível.
- **Competências estratégicas (E)** são os conjuntos percebidos como essenciais para viabilizar a visão organizacional. Estão orientados para o amanhã da organização e seu equilíbrio adaptativo a prováveis cenários futuros.

	COORDENAÇÃO-GERAL DE TI	COORDENAÇÃO DE GOVERNANÇA DE TI	DIVISÃO DE GESTÃO DE ATENDIMENTO	SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA DE TI	SERVIÇO DE SISTEMAS
<b>COMPETÊNCIA 1. DOMÍNIO DA ÁREA PROFISSIONAL</b>	B	B			
COMPETÊNCIA 1.1. GOVERNANÇA DE TIC/GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC			B		
COMPETÊNCIA 1.2. PLANEJAR INFRAESTRUTURA DE TIC/SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO				B	
COMPETÊNCIA 1.3. DESENVOLVIMENTO ÁGIL DE SISTEMAS/ARQUITETURA DE SISTEMAS/MÉTRICAS DE SOFTWARE/TESTE DE SOFTWARE					B
COMPETÊNCIA 1.4. ELABORAR/MONITORAR O PLANO DIRETOR DE TIC			B	B	B
<b>COMPETÊNCIA 2. GESTÃO DE INFORMAÇÕES</b>	D	D	D	D	D
<b>COMPETÊNCIA 3. COOPERAÇÃO</b>	B	B	B	B	B
<b>COMPETÊNCIA 4. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	D	D	D	D	D
<b>COMPETÊNCIA 5. ORGANIZAÇÃO E SISTEMATIZAÇÃO</b>	B	B	B	B	B
<b>COMPETÊNCIA 6. LIDERANÇA DE PESSOAS E EQUIPES</b>	B	B	B	B	B
<b>COMPETÊNCIA 7. "COACHING"</b>	E				
<b>COMPETÊNCIA 8. FLEXIBILIDADE, ADAPTAÇÃO E CRIATIVIDADE</b>	E	E	E	E	E
<b>COMPETÊNCIA 9. REALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS</b>	D	D	D	D	D
<b>COMPETÊNCIA 10. COMUNICAÇÃO E INFLUÊNCIA</b>	D	E			
<b>COMPETÊNCIA 11. GESTÃO DE CONFLITOS E ORIENTAÇÃO PARA A NEGOCIAÇÃO</b>	D	D			
<b>COMPETÊNCIA 12. VISÃO E GESTÃO ESTRATÉGICAS</b>	E				
<b>COMPETÊNCIA 13. GESTÃO DA INOVAÇÃO E INCORPORAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS</b>	E	E			
<b>COMPETÊNCIA 14. GESTÃO DE PROJETOS</b>	D	D	E	E	E
<b>COMPETÊNCIA 15. PLANEJAMENTO DE CONTRATAÇÕES</b>	B	B	B	B	B
<b>COMPETÊNCIA 16. GESTÃO DE CONTRATOS</b>	B	B	B	B	B
<b>COMPETÊNCIA 17. GESTÃO DE PROCESSOS</b>	D	D	E	E	E

Legenda: (B) – Competências Básicas; (D) – Competências Diferenciadoras; (E) – Competências Estratégicas.

## 12.5. Plano de Capacitação CGTI (2014/2015)

ID	CAPACITAÇÃO	COMPETÊNCIA(S) RELACIONADA (S)	CARGA HORÁRIA	CUSTO ESTIMADO	SERVIDORES ELEGÍVEIS
	Gestão da Segurança da Informação	C1.2. Segurança da Informação	40	R\$ 2000,00	Fernando Escobar
	Cobit 5	C1.1. Governança de TIC	20	N/D	Fernando Escobar Elias Marques Cotrim Ricardo Cairo Adriano Ávila
	ITIL	C1.1. Gerenciamento de Serviços de TIC	16	N/D	Ricardo Cairo
	Liderança e Gerenciamento	C6. Liderança de Pessoas e Equipes	12h	ENAP	Fernando Escobar Elias Marques Cotrim Ricardo Cairo Adriano Ávila
	Fundamentos BPM	C17. Gestão de Processos	N/D	N/D	Cristiane Leal Adriano Ávila Fernando Escobar Mariana Botão Elias Marques Cotrim
	Automação de Processos	C17. Gestão de Processos	N/D	N/D	Cristiane Leal Adriano Ávila Fernando Escobar Mariana Botão Elias Marques Cotrim
	Formação de Gestores de Processos – ABPMP	C17. Gestão de Processos	N/D	N/D	Fernando Escobar Mariana Botão
	Governança Corporativa de Tecnologia da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 38500:2009	C1.1. Governança de TIC	N/D	N/D	N/D
	Gestão da Segurança da Informação – ABNT NBR 27001 e 27002	C1.2. Segurança da Informação	N/D	N/D	N/D
	Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes – ABNT NBR ISO 31000:2009	C1.1. Governança de TIC	N/D	N/D	N/D
	Java Avançado	C1.3. Arquitetura de Sistemas	N/D	N/D	Adriano Ávila Cristiane Leal
	Arquitetura de Software	C1.3. Arquitetura de Sistemas	N/D	N/D	Adriano Ávila Cristiane Leal
	ABPMP Boot Camp + Certificação CBPP	C17. Gestão de Processos	N/D	R\$ 3000,00	Fernando Escobar Mariana Botão
	Programa de Desenvolvimento de Gestores de Tecnologia da Informação (DGTI) ENAP	C1.4. Elaborar/Monitorar PDTI C15. Planejamento de Contratações C16. Gestão de Contratos	N/D	ENAP	N/D
	Análise de Pontos por Função	C1.3. Métricas de Software	N/D	N/D	N/D
	Teste de Software	C1.3. Teste de Software	N/D	N/D	N/D
	Scrum	C1.3. Desenvolvimento Ágil de Software	N/D	N/D	N/D

### 13. PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA DE TI

<b>Descrição</b>	<b>Previsão para 2014</b>
<b>Tecnologia da Informação – Novo Modelo de Operação de Infraestrutura</b>	<b>R\$ 3.109.666,67</b>
Serpro	R\$ 1.315.000,00
Operação de TI – Novo Modelo	R\$ 1.079.166,67
Antivírus	R\$ 200.000,00
Antivírus	R\$ 230.000,00
Certificação Digital	R\$ 5.000,00
Infovia (conexão internet)	R\$ 56.000,00
RNP Rede (saída alternativa internet)	R\$ 60.000,00
Operação de Servidores e Banco de Dados	R\$ 164.500,00

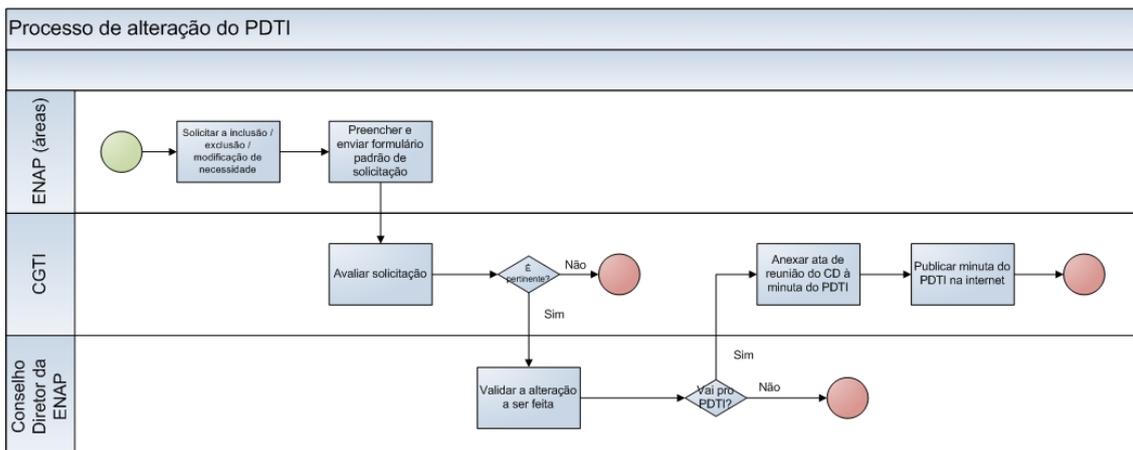
<b>Tecnologia da Informação - Investimento</b>	<b>R\$ 475.000,00</b>
Sistema operacional de servidor	R\$ 35.000,00
Rede Wifi	R\$ 165.000,00
BPMS	R\$ 275.000,00

<b>Tecnologia da Informação - Serviços</b>	<b>R\$ 1.478.020,72</b>
Sustentação de sistemas	R\$ 327.920,72
Mapeamento de processos	R\$ 350.000,00
Automação de processos	R\$ 275.000,00
Fábrica de Software	R\$ 100.000,00
Suporte Liferay	R\$ 23.600,00
Infoconv (serviço consulta CPF)	R\$ 2.500,00
Governança de TI	R\$ 50.000,00
Manutenção do CPD	R\$ 166.000,00
Firewall/Switch	R\$ 33.000,00
Desenvolvimento Internet	R\$ 150.000,00

### 14. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI

Para a efetiva realização do presente PDTI, recomenda-se o acompanhamento da realização de suas ações e do cumprimento de suas metas em relatórios semestrais de prestação de contas da CGTI ao Comitê de TI da ENAP.

Além disso, esse Plano Diretor não é um documento estático. Ele deve estar atento às mudanças e novas necessidades da instituição. Para isso, foi previsto um processo de alteração do documento e o modelo proposto está a seguir.



A solicitação de inclusão de necessidade deve vir acompanhada das seguintes informações, a serem fornecidas pela área interessada:

- necessidade
- descrição
- benefícios
- GUT
- alinhamento estratégico (se houver)

A solicitação de alteração/exclusão deve vir acompanhada das seguintes informações, a serem fornecidas pela área interessada:

- necessidade
- alteração/exclusão
- motivação

## 15. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI

Todo planejamento requer um lócus favorável à sua realização e conseqüente fase de execução. Em organizações públicas, o apoio da alta administração e conseqüente patrocínio institucional são os vetores que impulsionam o estabelecimento deste lócus, fator crítico de sucesso para a condução das ações previstas neste PDTI.

A ENAP encontra-se em um momento favorável para a implementação das ações propostas neste documento, conforme evidenciado pela Matriz de SWOT, especificamente pelas Forças **S1. Bom ambiente institucional** e **S4. Patrocínio institucional forte** e pelas Oportunidades **O1. Proximidade junto à SLTI/SISP** e **O4. Gestão atual focada no planejamento**.

Reforçando esse conceito, destaca-se o apoio incondicional de nosso Comitê de Tecnologia da Informação e do Conselho Diretor da ENAP às iniciativas de planejamento e governança de TI, além de sua atuação fundamental na priorização, discussão e análise das necessidades levantadas junto às áreas da Escola.

Esse processo, aliado à abertura da escuta das necessidades de todas as áreas da ENAP, dota este PDTI da legitimidade e do reconhecimento necessários para que ele seja o indutor da

mudança, que sirva de norteador a todos os agentes envolvidos e necessários à condução das ações aqui previstas, conforme planejado.

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 instrumento dinâmico e contínuo, não se configurando em um evento único e pontual.

## 16. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

### 16.1. Riscos Identificados/Plano de Resposta

ID Risco	Necessidade Associada	Risco	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação	Resposta
R1	-	Contingenciamento/Cancelamento de despesas que afetem o início e a conclusão dos trabalhos.	Baixa	Alto	Média	Mitigar	Sensibilizar a alta gestão sobre a pertinência das ações e seu alinhamento estratégico/Propor realocação de verba à área orçamentária/Renegociar prazos das ações.
R2	1 - Mapeamento dos processos da ENAP.	Inexperiência dos servidores das áreas finalísticas quanto às ações de mapeamento.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Capacitar os usuários envolvidos.
R3		Problemas de comunicação interna que afetem a condução dos trabalhos.	Média	Alto	Alta	Mitigar	Elaborar e executar plano de comunicação para cada mapeamento/Publicar os processos mapeados no Portal de Processos da ENAP.
R4		Problemas de comunicação com fornecedores que afetem a condução dos trabalhos.	Baixa	Alto	Média	Mitigar	Criar lista de e-mail com todos os envolvidos da ENAP para ser copiada em todas as comunicações/Solicitar ao fornecedor que crie lista de e-mail com todos os envolvidos do fornecedor para ser copiada em todas as comunicações.
R5	2 - Automação dos processos da ENAP.	Baixa aderência técnica entre a ferramenta de BPMS e a plataforma tecnológica da ENAP.	Baixa	Médio	Baixa	Evitar	Utilizar critérios técnicos (linguagem, arquitetura, <i>framework</i> , ambiente) aderentes aos padrões tecnológicos da ENAP, como critérios de definição da ferramenta BPMS.
R6		Baixa aderência negocial entre as necessidades dos processos da ENAP e os recursos da ferramenta de BPMS.	Baixa	Alto	Média	Mitigar	Realizar Prova de Conceito (POC) com ferramentas pré-selecionadas.
R7		Atraso no processo licitatório para contratação da ferramenta de BPMS.	Média	Médio	Média	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R8		Falta de alinhamento entre a consultoria de BPMS e o fornecedor da Fábrica de Software.	Média	Médio	Média	Mitigar	Realizar reuniões periódicas e recorrentes de acompanhamento conjunto e alinhamento entre as partes.
R9	3 - Sustentar e aprimorar a governança de TIC.	Baixa disponibilidade de recursos humanos para conduzir as atividades relacionadas a planejamento, contratação e realização de capacitações voltadas ao desenvolvimento de competências.	Alta	Alto	Alta	Mitigar	Distribuir as atividades de planejamento/contratação de capacitações entre os integrantes da CGTI/Fazer gestão junto à SLTI para cessão de maior quantitativo de Analistas em Tecnologia da Informação à ENAP.
R10		Dificuldade de agenda junto ao Comitê de TI da ENAP para assuntos relacionados à governança.	Baixa	Alto	Média	Mitigar	Sensibilizar os integrantes do Comitê de TI da ENAP/Apresentação dos projetos/Propostas de encaminhamentos.

R11		Dificuldade de implantação do Comitê de Segurança da Informação.	Média	Alto	Alta	Mitigar	Sensibilizar os integrantes do Comitê de TI da ENAP/Apresentação de experiências de outros órgãos.
R12	4 - Adequação da infraestrutura de TI para ofertar serviços de alta disponibilidade.	Problemas no entendimento da necessidade da ENAP.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Realizar reuniões com áreas que ofertam os serviços finalísticos/Analisar o portfólio de serviços da CGTI para definir criticidade.
R13		Problemas técnicos no desenho da solução.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Realizar <i>benchmarking</i> com outros órgãos.
R14		Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R15	5 - Definição de cenário e operação de serviços de educação mediada por tecnologias na ENAP.	Problemas na definição do cenário mais adequado à realidade da ENAP.	Média	Alto	Alta	Mitigar	Realizar estudos detalhados de prós e contras sobre os cenários possíveis/Buscar apoio de parcerias institucionais (como a UNB, por exemplo)/Submeter a decisão ao Conselho Diretor da ENAP.
R16		Problemas na implantação do cenário.	Baixa	Alto	Média	Mitigar	Buscar apoio de parcerias institucionais (como a UNB, por exemplo).
R17		Deficiência quantitativa de recursos humanos para operar o modelo.	Média	Médio	Média	Mitigar	Definir claramente papéis e atribuições/Buscar terceirizar os serviços de operação e execução/Rever as atividades de Gestão com a ENAP.
R18	6 - Promover evolução tecnológica do portal corporativo da ENAP (EnapNet).	Baixa aderência da Arquitetura de Informação proposta e as expectativas da ENAP.	Baixa	Alto	Média	Mitigar	Apoiar a área de Comunicação na interlocução com as demais áreas da ENAP e junto ao Comitê de Sites da ENAP.
R19		Problemas de interlocução entre os parceiros comerciais envolvidos na condução dos trabalhos.	Média	Médio	Média	Mitigar	Realizar reuniões periódicas e recorrentes de acompanhamento conjunto e alinhamento entre as partes.
R20		Problemas de integração entre o portal corporativo e os sistemas legados.	Alta	Médio	Alta	Mitigar	Disponibilizar acesso para o desenvolvedor do portal ao ambiente legado da ENAP/Concentrar, na medida do possível, desenvolvimento do portal e componentes de integração em um único parceiro comercial.
R21	7 - Viabilizar transmissão de capacitação e de eventos em tempo real ( <i>streaming</i> ).	Problemas no entendimento da necessidade da ENAP.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Realizar reuniões com áreas que demandam esse serviço.
R22		Problemas técnicos no desenho da solução.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Realizar <i>benchmarking</i> com outros órgãos.
R23		Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R24		Baixa aderência entre a solução proposta e as necessidades dos usuários demandantes.	Média	Médio	Média	Mitigar	Envolver os demandantes nas etapas de validação da solução, homologação e aceite.
R25	8 - Sistema de Ponto Eletrônico para Servidores.	Problemas no entendimento da necessidade da ENAP.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Realizar reuniões com áreas que demandam esse serviço.
R26		Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.

R27		Baixa aderência entre a solução proposta e as necessidades dos usuários demandantes.	Média	Médio	Média	Mitigar	Envolver os demandantes nas etapas de validação da solução, homologação e aceite.
R28	10 - Sistema de gestão de demandas internas.	Problemas no entendimento da necessidade da ENAP.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Realizar reuniões com áreas que podem vir a demandar esse serviço (prestadores internos de serviço).
R29		Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R30	11 - Transformar o Silab num sistema corporativo.	Problemas de especificação da solução.	Média	Médio	Média	Mitigar	Solicitar a elaboração de protótipos de telas que auxiliem a validação dos usuários/Utilizar o Processo de Desenvolvimento de Software (PDS) ENAP.
R31		Baixa aderência entre o software entregue e as necessidades dos usuários demandantes.	Média	Médio	Média	Mitigar	Envolver os demandantes nas etapas de especificação, validação da especificação, homologação e aceite.
R32	12 - Adquirir licenças de software Adobe para atender à demanda represada.	Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R33	13.1 - Revisão da rede Wi-fi.	Problemas no entendimento da necessidade da ENAP.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Realizar reuniões com áreas que demandam rede Wi-fi para validação da extensão e capacidade.
R34		Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R35	13.2 - Revisão dos equipamentos de conectividade.	Problemas no entendimento da necessidade da ENAP e no desenho da solução proposta.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Consultar a equipe de operação técnica para validar a necessidade e a solução proposta.
R36		Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R37	14 – Atualizar o parque de estações de trabalho.	Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R38	15 - Adquirir licenças de software Prezi.	Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R39	16 - Aquisição de licença de uso de softwares de apoio ao gerenciamento de projetos.	Problemas no entendimento da necessidade da ENAP.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Realizar reuniões com a Assessoria da Presidência para definição da necessidade, tanto estratégica quanto tática e operacional.
R40		Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.

R41	17 - Aquisição de licença de uso de software para controle de inventário e monitoramento de recursos de TIC.	Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R42	18 - Aquisição de licença de uso de software básico para estações de trabalho.	Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R43	20 - Licenciamento para aplicativo E-Media Card Designer (crachá de identificação, impressora Evolis Dualis).	Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R44	21 - Licenciamento para atualização do programa CAD 2007 em português.	Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R45	22 - Licenciamento para Ecofont, previsão no Plano de Logística Sustentável.	Problemas no entendimento da necessidade da ENAP e no desenho da solução proposta.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Consultar a equipe administrativa sobre os padrões que devam ser considerados e os quantitativos de equipamentos.
R46		Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R47	23 - Disponibilização de dois monitores para cada coordenador de curso/servidores.	Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R48	25 - Capacitar a equipe para utilização de softwares cujas licenças já foram adquiridas pela ENAP.	Indefinição quanto ao escopo das capacitações.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Analisar as aquisições recentes.
R49		Dificuldade em prospectar soluções de capacitações.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Incluir as capacitações no Plano Anual de Capacitações ENAP (Pace).
R50	26 - Capacitar os usuários na utilização de softwares básicos para o trabalho.	Indefinição quanto ao escopo das capacitações.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Analisar as aquisições recentes.
R51		Dificuldade em prospectar soluções de capacitações.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Incluir as capacitações no Plano Anual de Capacitações ENAP (Pace).

R52	27 - Capacitação na utilização das Lousas Digitais.	Dificuldade em prospectar soluções de capacitações.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Incluir as capacitações no Plano Anual de Capacitações ENAP (Pace).
R53	28 - Ampliação de espaço de armazenamento para dados, arquivos de vídeo e de áudio.	Problemas no entendimento da necessidade da ENAP.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Realizar reuniões com áreas que demandam esse serviço, em especial para definição de quantitativos e de projeção de crescimento do uso.
R54		Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R55	29 - Desenvolver solução de <i>backup</i> para os arquivos de trabalho da Editoração.	Problemas no entendimento da necessidade da ENAP.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Realizar reuniões com Editoração para definição das particularidades necessárias à solução.
R56	30 - Solução de sistema de segurança para todos os computadores das salas de aula.	Problemas no entendimento da necessidade da ENAP.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Realizar reuniões com áreas reclamantes (Eventos e acadêmicas) para entendimento dos problemas atuais.
R57	31 - Suporte técnico para o Repositório Institucional da ENAP.	Ausência de interessados para suportar o Dspace (pois a demanda tende a ser baixa).	Alta	Médio	Alta	Evitar	Abordar a sustentação da ferramenta Dspace no escopo dos serviços de sustentação de sistemas do novo fornecedor de Fábrica de Software e Sustentação de Sistemas a ser contratado.
R58	32 - Apoio ao uso do sistema SEER.	Ausência de interessados para suportar o SEER (pois a demanda tende a ser baixa).	Alta	Médio	Alta	Evitar	Abordar a sustentação da ferramenta SEER no escopo dos serviços de sustentação de sistemas do novo fornecedor de Fábrica de Software e Sustentação de Sistemas a ser contratado.
R59	33 - Profissionalizar a Central de Atendimento da CGTI/ENAP.	Problemas no entendimento da necessidade da ENAP.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Realizar reuniões com áreas que podem vir a demandar esse serviço (prestadores internos de serviço).
R60		Atraso no processo licitatório.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Sensibilizar os envolvidos sobre a criticidade do projeto/Apresentar o projeto para a área administrativa e Procuradoria.
R61	34 - Suporte técnico para os sistemas da ENAP.	Ausência de sustentabilidade no modelo atual de Fábrica de Software em operação na ENAP para sustentação de sistemas, devido à baixa demanda.	Alta	Médio	Alta	Evitar	Abordar a sustentação de todos os sistemas geridos pela CGTI no escopo dos serviços de sustentação de sistemas do novo fornecedor de Fábrica de Software e Sustentação de Sistemas a ser contratado.

## 16.2. Matriz de Riscos

		Impacto		
		Baixo	Médio	Alto
Probabilidade	Alta	R1 R4 R6 R10 R16 R18	R3 R11 R15 R20 R57 R58 R61	R9
	Média	R5 R12 R13 R21 R22 R25 R28 R33 R35 R39 R45 R53 R55 R56 R59	R7 R8 R17 R19 R24 R27 R30 R31	
	Baixa	R2 R14 R23 R26 R29 R32 R34 R36 R37 R38 R40 R41 R42 R43 R44 R46 R47 R48 R49 R50 R51 R52 R54 R60		

## 17. CONCLUSÃO

No contexto da ENAP, existiu, existe e continuará existindo uma enorme demanda por recursos e serviços de tecnologia da informação. Essas necessidades decorrem, de forma explícita, do Planejamento Estratégico e do Mapa Estratégico, além de demandas daí derivadas.

As iniciativas de mapeamento de processos, com seus respectivos planos de melhorias e implementação, reforçam essa necessidade da aplicação de tecnologias para suportar e estender a atuação da Escola.

Esse cenário vem favorecendo e consolidando um novo posicionamento da CGTI, decorrente de sua proposição de se colocar como parceira estratégica de toda a ENAP, na condução de ações que objetivem o cumprimento da missão da CGTI e, conseqüentemente, a missão institucional da ENAP.

## ANEXOS

### I. Relatório de Resultados do PDTI anterior

A seguir, são listadas as necessidades constantes do PDTI 2012-2013 e apresentado um parecer sobre sua execução.

Id	Necessidades PDTI 2011 (problema/oportunidade)	Descrição	Parecer sobre a execução PDTI 2011
1	<b>Prospectar solução para mapear processos finalísticos da instituição.</b>	Obter solução para mapeamento completo das atividades finalísticas da instituição, incluindo macrofluxos e fluxos detalhados, com levantamento de taxonomia e tesouro das áreas da instituição, além de capacitação da equipe técnica na metodologia BPM.	<p>Após visita a órgãos da administração pública federal (como Ministério da Saúde (MS), Ministério da Previdência (MPS), Ministério da Educação (MEC) e Ministério da Ciência e Tecnologia e Inovação (MCTI)), com o intuito de prospectar soluções de sucesso e conhecer suas lições aprendidas, em suas experiências com mapeamento e automação de processos, um desenho de solução adequada às necessidades da ENAP foi concebido.</p> <p>Essa solução foi apresentada em 30/10/2012, em um <b>Modelo de solução para mapeamento de processos na ENAP</b>, que vem servindo de base para os passos seguintes, com o intuito de satisfazer a Necessidade 02 do PDTI 2012-2013.</p> <p>Parecer: Necessidade atendida.</p>
2	<b>Integrar sistemas e funcionalidades que atendam aos processos de negócio.</b>	<p>Identificar processos prioritizados para o desenvolvimento do sistema e desenvolver o sistema integrado da instituição.</p> <p>A sequência do desenvolvimento dos módulos, definida em reunião do Comitê de TI, é:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• módulo de cadastro de colaboradores;</li><li>• módulo de formulário de demandas;</li><li>• módulo de controle acadêmico;</li><li>• módulo de eventos;</li><li>• módulo de faturamento;</li><li>• módulo de controle de orçamento;</li><li>• módulo de indicadores e relatórios personalizados e executivos.</li></ul>	<p>A abordagem à solução dessa Necessidade sofreu alteração em decorrência dos trabalhos relacionados à Necessidade 01 – Prospectar solução para mapear processos finalísticos da instituição.</p> <p>Durante os estudos, foi detectado que a abordagem tradicional de mapear processos para, na sequência, informatizá-los pelo modelo tradicional de desenvolvimento via Fábrica de Software não era efetiva para os desafios postos à ENAP. Experiências bem-sucedidas dos órgãos visitados apontam para um novo paradigma, em que se mapeiam processos e, de forma concomitante, automatizam-se esses processos, com apoio de consultoria especializada e uso de ferramenta BPMS (<i>Business Process Management Suite</i>).</p> <p>A partir de então, com o avanço do mapeamento dos processos, e após a definição da solução de BPMS mais adequada às necessidades da ENAP, os processos serão automatizados, de forma integrada.</p> <p>Parecer: Necessidade em atendimento. Será contemplada no PDTI 2014-2015.</p>
3	<b>Promover evolução tecnológica do portal corporativo da ENAP (EnapNet).</b>	<p>Atualização da solução tecnológica do portal corporativo da ENAP.</p> <p>Redesenho de seções, conforme proposta de fortalecimento da EnapNet, elaborada pela DCP/CGC.</p>	<p>Em reunião do Colegiado Gerencial da ENAP ocorrida em 10/08/2012, ficou decidida pela inversão de prioridades na execução dos sites da ENAP, tendo o Site Internet a prioridade aumentada (contemplado pela Necessidade 06 do PDTI 2012-2013) e, depois de concluído, o Site Intranet (contemplado pela Necessidade 03 do PDTI 2012-2013).</p> <p>Parecer: Necessidade será atendida após a finalização da Necessidade 06. Será contemplada no PDTI 2014-2015.</p>

4	<b>Reformular interface de inscrição no site e em cursos da ENAP, inclusive com adequação a não gestores públicos.</b>	<p>Permitir o fácil acesso ao cadastro e inscrição nos cursos da ENAP, sobretudo do ponto de vista do aluno.</p> <p>Provocar a atualização constante das informações, permitindo os acessos de alunos somente mediante a atualização de seus próprios dados.</p> <p>Abrange cursos presenciais e a distância.</p>	<p>Em decorrência da mudança de prioridade no desenvolvimento do site da ENAP, a demanda de reformular a Ficha de Inscrição foi re-priorizada por questões técnicas e de disponibilidade de equipe.</p> <p>Parecer: Essa necessidade será tratada em conjunto com o desenvolvimento do novo site da ENAP (escopo da Necessidade 06 do PDTI), em definição pelo Comitê Gestor de Sites, com o apoio da Secom/PR.</p>
5	<b>Implantar governança de TI.</b>	<p>O estabelecimento de uma efetiva estrutura de governança envolve a definição das estruturas organizacionais, dos processos, da liderança, dos papéis e das respectivas responsabilidades para assegurar que os investimentos corporativos em TI estejam alinhados e sejam entregues em conformidade com as estratégias e os objetivos da organização.</p> <p>As necessidades são (lista não exaustiva):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definir matriz de papéis e competências da CGTI;</li> <li>• estabelecer portfólio de serviços de TI</li> <li>• implementar, formalizar e implantar metodologia de atendimento aos clientes;</li> <li>• estabelecer e implantar política de cópias de segurança;</li> <li>• rever e implantar política de segurança da informação;</li> <li>• monitorar serviços de TI;</li> <li>• implementar e formalizar metodologia de desenvolvimento de software;</li> <li>• estabelecer e controlar indicadores de gestão da TI;</li> <li>• implementar e formalizar metodologia de gerenciamento de projetos;</li> <li>• rever e definir modelo <i>Service Support</i>.</li> </ul>	<p>Entre as ações previstas no detalhamento dos trabalhos relacionados à governança de TI, foram desenvolvidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estabelecer normativos para gestão da segurança da informação</b> – foi elaborada minuta da Posic (Política de Segurança de Informação e Comunicação) e submetida à apreciação.</li> <li>• <b>Criar e manter inventário dos sistemas informatizados e suas bases de dados sob gestão da CGTI</b> – foi elaborado e validado, pela CGTI, inventário dos sistemas e bases de dados sob gestão da CGTI, indicando áreas finalísticas gestoras de todos os sistemas da ENAP. O inventário foi submetido para aprovação ao Comitê de TI.</li> <li>• <b>Definir e formalizar norma própria para planejamento das contratações de TI</b> – foi elaborada minuta da norma, para submissão ao Comitê de TI.</li> <li>• <b>Definir matriz de papéis e competências da CGTI</b> – foi elaborada minuta de documento descrevendo as competências desejadas, os papéis desempenhados pela CGTI e uma matriz. A partir desse documento, um Plano de Capacitação da CGTI será elaborado. O documento e o plano de capacitação irão compor o PDTI 2014-2015.</li> <li>• <b>Rever e definir modelo de operação de infra de TI</b> – foi submetida ao Comitê de TI e aprovada, em dez./2013, a proposta de Novo Modelo de Operação de Infra e Atendimento da CGTI. Ao longo de 2014, o modelo proposto será implantado.</li> <li>• <b>Implementar e formalizar metodologia de desenvolvimento de software</b> – foi elaborada minuta do Processo de Desenvolvimento de Software (PDS-ENAP). Está pendente a publicação.</li> </ul> <p>Parecer: Necessidade em atendimento. Será contemplada no PDTI 2014-2015.</p>
6	<b>Promover evolução tecnológica do site da ENAP.</b>	<p>Atualização da solução tecnológica do site da ENAP.</p>	<p>Foi firmada parceria com a Secom/PR para definição da Arquitetura de Informação do novo site da ENAP. Essa arquitetura, junto com o design (<i>look and feel</i>), é insumo para a construção do novo site.</p> <p>Com o intuito de instrumentalizar o desenvolvimento do novo site, a CGTI da ENAP instruiu o Processo nº 04600.002063/2013-15 para contratação de empresa especializada no fornecimento de licença, suporte técnico, treinamento e desenvolvimento de sites e portais web, com uso de ferramenta de gerenciamento de conteúdo Liferay.</p> <p>O novo Portal ENAP está em desenvolvimento e tem sua conclusão prevista para março de 2014.</p> <p>Parecer: Necessidade em atendimento.</p>

7	<b>Criação de um repositório institucional</b>	<p>Solução para gerenciar e armazenar, de forma centralizada e acessível ao público interno e externo, respeitados critérios de segurança, com possibilidade de reutilização para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• documentação eletrônica produzida pela ENAP;</li> <li>• cópia eletrônica de legislação produzida pela ENAP ou pela qual ela seja afetada;</li> <li>• objetos de aprendizagem (<i>learning objects</i>).</li> </ul>	<p>Após visita e reuniões com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), para detalhamento dos serviços prestados pela instituição, detectou-se alinhamento com os serviços/produtos <b>DSpace</b> (para repositórios digitais); <b>SEER/OJS</b> (para publicação da Revista do Serviço Público); e <b>SOAC/OCS</b> (para Portal de Eventos).</p> <p>Com vistas à oficialização da cooperação entre IBICT e ENAP, foi firmado Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com o IBICT, com o objetivo, entre outros, de apoio na implantação do Repositório Institucional da ENAP, desenvolvido com a ferramenta DSpace, com vistas à preservação e acesso à produção institucional da ENAP.</p> <p>Complementarmente, a CGTI contratou Oficinas Técnicas sobre Repositórios Digitais, com o objetivo de analisar no contexto institucional os requisitos tecnológicos e apoiar na implementação técnica da plataforma DSpace, para subsidiar o desenvolvimento do repositório institucional digital da ENAP.</p> <p>Parecer: Necessidade atendida.</p>
8	<b>Solução para suportar a gestão do Planejamento Estratégico e o Gerenciamento por Diretrizes</b>	<p>Solução de gestão das ações que integram o Planejamento Estratégico (PE) da ENAP e o Gerenciamento por Diretrizes.</p> <p>A solução deve permitir o acompanhamento dos prazos, metas, orçamento executado, recursos, produtos entregues e situação alimentada periodicamente de cada uma das ações.</p> <p>A solução deve, ainda, apresentar a relação existente entre ações, inflexões e objetivos estratégicos.</p> <p>A solução deve, também, permitir o cadastramento dos resultados mensais obtidos em cada coordenação da ENAP para monitoramento das ações e metas do Programa nº 2.038 no PPA 2012-2015.</p>	<p>Parecer: Necessidade não atendida. Não foi priorizada pela área para o PDTI 2014-2015.</p>
9	<b>Solução de conferência (voz, web e vídeo), para comunicação interna, externa e aulas.</b>	<p>Permitir a comunicação multidirecional de servidores e docentes com alunos, entidades parceiras e comunidade em geral, ainda que em localidades diferentes, utilizando os recursos de TIC disponíveis.</p>	<p>Foi disponibilizada para a ENAP a utilização da solução de Conferência Web da RNP (Rede Nacional de Pesquisas), que atendeu a diversos eventos e solicitações ao longo do ano de 2013.</p> <p>Parecer: Necessidade atendida.</p>

10	<b>Solução para gestão de processos administrativos (novo Cprod).</b>	<p>Solução que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• criação e gestão de processos num ambiente virtual, permitindo busca por palavras-chave e anexação de documentações complementares;</li> <li>• disponibilização do sistema na internet;</li> <li>• tabela de código de grau de sigilo;</li> <li>• tabela de desclassificação de grau de sigilo;</li> <li>• tabela de níveis de acesso;</li> <li>• referência da eliminação no sistema;</li> <li>• alteração no tipo de pesquisa (ex.: consulta por interessado);</li> <li>• campo de descritores (palavras-chave);</li> <li>• campo despacho deverá ser obrigatório;</li> <li>• campo de classificação deverá ser obrigatório (tabela de códigos – assuntos);</li> <li>• reformulação dos relatórios existentes;</li> <li>• os usuários deverão zerar todas as pendências (conforme orientação do MP);</li> <li>• arquivamento nas unidades – capacitação dos usuários;</li> <li>• transferência para o arquivo geral por caixa e não por protocolo;</li> <li>• permitir vincular documentos complementares.</li> </ul>	<p>Foi solicitada a cessão para o Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (MPOG) de versão atualizada do sistema Cprod.</p> <p>A nova versão está disponível em ambiente Piloto, para validação pela área gestora (Arquivo).</p> <p>Após a validação funcional, um plano de implementação deve ser estabelecido.</p> <p>Parecer: Necessidade em atendimento.</p>
11	<b>Solução para cadastro e inscrição para atendimento de cursos a distância para estrangeiros.</b>	<p>Seguindo a tendência da política de cooperação técnica internacional do governo brasileiro, a ENAP tem se engajado fortemente em atividades de cooperação com países em desenvolvimento.</p> <p>Para que possamos realizar cursos a distância com estrangeiros, faz-se necessária uma interface web que seja adequada a não brasileiros, com facilidade de identificação e sem a exigência de informações próprias dos nacionais.</p>	<p>Em 05/06/2012, foi aberta a Demanda OS 57 para a Confidere-IT (Fábrica de Software) executar demanda de adequação do site da ENAP e do sistema Webcef para cadastro e inscrição em atendimento de cursos a distância para estrangeiros. A demanda foi executada após período de especificação e detalhamento da necessidade, que envolveu ACI e CGEAD.</p> <p>Depois de entregue a demanda, verificou-se que ela não atendia plenamente às necessidades, em decorrência de mudanças necessárias na especificação.</p> <p>Para acertar essas mudanças, CGEAD solicitou reunião para o final do mês de Janeiro/2013, de forma a haver o entendimento dos ajustes necessários, para posterior execução de nova demanda junto à Fábrica de Software.</p> <p>Parecer: Necessidade parcialmente atendida.</p>
12	<b>Sistema de gestão de documentos para o Arquivo geral da Escola</b>	<p>O sistema de gestão de documentação do Arquivo deverá interagir com as diversas unidades da ENAP, cumprindo as determinações governamentais, tais como E-PING, Arquivo Nacional, Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo (Siga), E-ARQ e, principalmente, a Lei de acesso à informação.</p> <p>Deve conter as tabelas de código e de temporalidade da Escola, realizar todas as ações arquivísticas, controlar seu acervo documental por meio de código de barras e possibilitar a digitalização dos documentos, economizando assim tempo e recursos.</p>	<p>Parecer: Não iniciada. Não foi priorizada pela área para o PDTI 2014-2015.</p>

13	<b>Sistema de gestão de edição para a Revista do Serviço Público.</b>	<p>Sistema <i>on-line</i> com acesso a usuários de diferentes <i>status</i>, que abriga todas as fases do processo de gerenciamento editorial de uma publicação.</p> <p>Deve possibilitar o registro e o acompanhamento de todo o histórico do trâmite até a aprovação, recusa ou publicação do artigo, de modo a permitir a expedição de relatórios referentes a todas as etapas: submissão <i>on-line</i>, recepção e encaminhamento ao revisor, a pareceristas, ao tradutor, ao autor para ajustes e à diagramação.</p>	<p>Após visita e reuniões com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), para detalhamento dos serviços prestados pela instituição, detectou-se alinhamento com os serviços/ produtos <b>DSpace</b> (para repositórios digitais); <b>SEER/OJS</b> (para publicação da Revista do Serviço Público); e <b>SOAC/OCS</b> (para Portal de Eventos).</p> <p>Com vistas à oficialização da cooperação entre IBICT e ENAP, foi firmado Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com o IBICT, com o objetivo, entre outros, de Apoio à implantação do portal de periódicos, desenvolvido com a ferramenta SEER/OJS, da ENAP, com vistas à publicação, na Web, da Revista do Serviço Público.</p> <p>Foi disponibilizado ambiente Piloto do SEER, para validação pela área demandante. A área demandante (Pesquisa) validou a solução e está pendente solicitação de implantação em Produção.</p> <p>Parecer: Necessidade atendida.</p>
14	<b>Sistema de avaliação e capacitação para a CRH.</b>	<p>Necessidade de um sistema informatizado de gestão da capacitação por competência que integre informações relativas ao mapeamento de competências e diagnóstico de necessidades de capacitação para estruturação do Plano Anual de Capacitação da ENAP.</p> <p>Ao alimentar o sistema de avaliação e capacitação, será possível ter a atualização do Banco de Talentos.</p>	<p>Em 01/08/2013, foi aberta a Demanda OS 143 para a Confidere-IT (Fábrica de Software) executar demanda de adequação de desenvolvimento do sistema Avalia ENAP, especificado em conjunto com a CGGP. O sistema está em desenvolvimento e tem prazo de conclusão no primeiro trimestre de 2014.</p> <p>Parecer: Necessidade em atendimento.</p>
15	<b>Atualizações e melhorias no sistema de ponto eletrônico.</b>	<p>Emissão de dados gerenciais que servem de subsídio para informações constantes do Relatório de Gestão e Prestação de Contas anual, quando da especificação de indicadores; controle e atualização de dados referentes à frequência e aos afastamentos realizados pelo próprio servidor conforme perfil de acesso. Gerente do sistema CRH.</p>	<p>Foi feita visita técnica à Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica), para reconhecimento e avaliação do sistema Pontonet 2.0.</p> <p>A CGTI vem conduzindo a preparação/instalação de ambiente de laboratório para o sistema, de forma que a CGGP possa fazer análise funcional e de necessidades de customizações.</p> <p>Parecer: Necessidade em atendimento. Será contemplada no PDTI 2014-2015.</p>
16	<b>Sistema de gestão de demandas internas.</b>	<p>Sistema para controle de demandas internas, assim como o seu controle de prazos, entregas, com a possibilidade de gerar relatórios e estatísticas de trabalho da área.</p> <p>Pode ser utilizado por todas as áreas da ENAP que prestam serviços internos, como os de manutenção predial e ar-condicionado, confecção de carimbos, confecção de chaves, serviços de limpeza e conservação, editoração, comunicação, entre outros.</p>	<p>Parecer: Não iniciada. Será contemplada no PDTI 2014-2015.</p>
17	<b>Criar política de utilização de software livre nas estações de trabalho da ENAP.</b>	<p>Atender à orientação advinda da Presidência da República.</p>	<p>Parecer: Na ausência de política interna, a ENAP submete-se ao Decreto e regramento geral estabelecido.</p>
18	<b>Atualização do parque tecnológico (estações de trabalho).</b>	<p>Atualização do parque tecnológico atual, a partir do estabelecimento de uma política de atualizações de equipamentos, contemplando necessidades específicas da ENAP, como mobilidade, missão crítica, entre outros.</p>	<p>O Processo nº 3278/2012 foi instruído com o escopo de aquisição de estações de trabalho tipo desktops e notebooks, com garantia de funcionamento <i>on-site</i> pelo fabricante e encaminhado para licitação.</p> <p>Os notebooks foram entregues conforme especificação, e o recebimento já foi feito.</p> <p>As máquinas de alta <i>performance</i> foram entregues, já feito recebimento provisório e em processo de recebimento definitivo.</p> <p>Os desktops não foram entregues pelo</p>

			<p>fornecedor, conforme especificação. A ENAP fez o registro de intenção de participação no Compras.net, para adesão às atas de registro de preço do MP e do MDS, para aquisição de novas estações de trabalho.</p> <p>Parecer: Necessidade atendida parcialmente. A aquisição das estações de trabalho deve ser contemplada no PDTI 2014-2015.</p>
19	<b>Aquisição de licença de uso de softwares proprietários para edição de textos, imagens, sons, vídeos, mapas mentais e apresentações não lineares.</b>	Atendimento das necessidades específicas de áreas como Editoração, Comunicação, Pesquisa e Ensino a Distância.	<p>O Processo nº 4163/2012 foi instruído com o escopo de aquisição de software de editoração eletrônica, para suprir as necessidades da Coordenação-Geral de Editoração e da Coordenação-Geral de Comunicação da Diretoria de Comunicação e Pesquisa da ENAP, após entendimento das necessidades da CGEAD e DCP (Editoração e Comunicação).</p> <p>Para mapas mentais, foi disponibilizada a solução livre e gratuita Free Mind aos usuários, para utilização em detrimento de aquisição de ferramenta proprietária.</p> <p>Para o serviço de apresentações não lineares – <a href="http://www.prezi.com">www.prezi.com</a> –, cabe melhor detalhamento de necessidades, benefícios e definição de modelo de contratação, pois se trata de serviço internacional com assinatura anual, com pagamento via cartão de crédito internacional.</p> <p>Parecer: Necessidade atendida parcialmente. A aquisição do Prezi deve ser contemplada no PDTI 2014-2015.</p>
20	<b>Aquisição de licença de uso de softwares de apoio ao gerenciamento de projetos.</b>	Sistema de apoio à gerência de projetos, de fácil utilização, com um conjunto de funcionalidades e características que os tornam indicados para implementação em ambientes corporativos, pois atende a diversas necessidades da ENAP.	<p>Foi feita consulta via chamado nº 3818 junto ao C3S (Serviço de Suporte Especializado) da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), com o intuito de obter consultoria para instalação e configuração da ferramenta de software livre e público GP-WEB. O objetivo era realizar uma “prova de conceito” da ferramenta, utilizando-a para gerenciamento da execução do PDTI 2012-2013. Entretanto, a conclusão foi de que o GP-Web não atende à necessidade da ENAP neste momento.</p> <p>Descartada a opção GP-WEB, a ENAP estuda a aquisição da solução do EPM (Enterprise Project Manager) da Microsoft, que será estudada a fundo no âmbito da Necessidade 22 – Aquisição de licença de uso de software básico para estações de trabalho.</p> <p>Parecer: Necessidade em atendimento. Deve ser contemplada no PDTI 2014-2015.</p>
21	<b>Aquisição de licença de uso de software para controle de inventário e monitoramento de recursos de TIC.</b>	Criar e manter inventário do parque tecnológico de TI e monitoramento em tempo real.	<p>Esta necessidade está sendo tratada em conjunto com a Necessidade 22 – Aquisição de licença de uso de software básico para estações de trabalho.</p> <p>Parecer: Necessidade em atendimento. Deve ser contemplada no PDTI 2014-2015.</p>
22	<b>Aquisição de licença de uso de software básico para estações de trabalho.</b>	Adequação das configurações locais quanto ao sistema operacional e aplicativo de escritório.	Parecer: Necessidade em atendimento. Deve ser contemplada no PDTI 2014-2015.
23	<b>Atualizar infraestrutura de rede.</b>	Planejar aquisição de ativos de rede de forma a prover serviços de alta disponibilidade (rede Wi-fi, Switch Core e Firewall).	<p>O detalhamento desta necessidade foi feito da seguinte forma:</p> <p><b>Aquisição de Firewall</b></p> <p>O Processo nº 4079/12 foi instruído, com o escopo de Contratação de Empresa para o Fornecimento de Solução de Firewall. O processo foi encaminhado em dezembro/2012 para aquisição, tendo sua licitação homologada e o valor empenhado, ainda em 2012.</p>

			<p>A entrega, instalação e configuração ocorreram no 1º trimestre de 2013.</p> <p><b>Aquisição de Switch Core</b></p> <p>O Processo nº 4141/12 foi instruído com o escopo de Contratação de Empresa para a Prestação de Serviços de Solução de Switch Core. O processo foi encaminhado em dezembro/2012 para aquisição, tendo sua licitação homologada e o valor empenhado, ainda em 2012.</p> <p>A entrega, instalação e configuração ocorreram no 1º trimestre de 2013.</p> <p><b>Revisão da rede Wi-fi</b></p> <p>Não iniciada.</p> <p>Parecer: Necessidade atendida parcialmente. A revisão da rede Wi-fi deve ser contemplada no PDTI 2014-2015.</p>
24	<b>Desenvolver solução de acesso remoto ao ambiente de rede da ENAP pelos servidores.</b>	Possibilidade de os servidores da ENAP acessarem documentos e mensagens remotamente, quando em trabalho remoto no País ou no Exterior.	<p>Foram abertos chamados junto ao Serpro para viabilizar a constituição de <i>Virtual Private Network</i> (VPN), possibilitando o acesso remoto, ponto a ponto, entre a ENAP e parceiros externos.</p> <p>Desta forma, foram viabilizadas as comunicações da ENAP com as parceiras comerciais Confidere-IT (contrato de Fábrica de Software) e B2C (suporte à ferramenta PHL da Biblioteca), já utilizando essa tecnologia.</p> <p>De forma análoga, já está disponível esse serviço para pessoas físicas (servidores da ENAP), de forma controlada e segura, mediante solicitação, emissão de certificado digital e configuração de equipamento (notebook).</p> <p>Parecer: Necessidade atendida.</p>
25	<b>Adequar infraestrutura do site ENAP para a publicação de arquivos de áudio.</b>	Possibilidade de publicação de peças (arquivos) de 10MB a 100MB de tamanho.	<p>Essa demanda será tratada no âmbito da reformulação do site da ENAP, objeto da Necessidade 6 – Promover evolução tecnológica site da ENAP.</p> <p>Parecer: Necessidade combinada com a Necessidade 06.</p>
26	<b>Disponibilizar área para armazenamento eletrônico de publicações da ENAP para a Biblioteca.</b>	Com a digitalização de artigos da Revista do Serviço Público (RSP), fotos de usuários e capas de publicações, a Biblioteca tem necessidade de espaço de armazenamento em servidor para tal atividade.	Parecer: Necessidade não atendida. Deve ser contemplada no PDTI 2014-2015.
27	<b>Desenvolver solução de backup para os arquivos de trabalho da Editoração.</b>	Arquivos tratados pela Editoração são grandes, logo, o trâmite pela rede da ENAP pode causar lentidão, e não é possível armazená-los apenas nas estações de trabalho.	Parecer: Necessidade não atendida. Deve ser contemplada no PDTI 2014-2015.
28	<b>Rever procedimentos de instalação, atualização e monitoramento dos antivírus em laboratório e salas de aula.</b>	Permitir o uso seguro dos computadores da ENAP, sem risco de perda ou modificação dos arquivos.	<p>Procedimento foi revisto e alinhado com o Serpro.</p> <p>Parecer: Necessidade atendida.</p>

## II. Situação atual da governança e gestão de TI

A governança de TI e a gestão da Tecnologia da Informação na ENAP demonstram gradual e consistente avanço, sendo destacada a execução de ações planejadas no âmbito do PDTI 2012-2013, notadamente as relacionadas à governança de TI e ao mapeamento de processos, que permitiram avançar quantitativa e qualitativamente nos diversos quesitos que procuram medir a maturidade do órgão, como o Relatório de Gestão e o iGovTI, medido pelo TCU.

O iGovTI é uma métrica de governança adotada, que combina elementos de três fontes: (a) o Cobit 4.1, modelo de “boas práticas” adotado mundialmente para avaliação de governança de TI; (b) o Gespública, programa governamental adotado no Brasil como modelo de excelência em gestão pública; (c) As deliberações do Acórdão nº 1.603/2008-TCU-Plenário, que tratou do levantamento de governança realizado pelo TCU em 2007.

No ano de 2010, a ENAP teve seu iGovTI auferido em **0,27**, o que a coloca no estágio de governança **Inicial**. No ano de 2012, a ENAP teve seu iGovTI auferido em **0,35**, evidenciando gradual e consistente avanço, mas ainda no estágio de governança **Inicial**.

Desde então, e ao longo da execução do PDTI 2012-2013, ações têm sido desenvolvidas como forma de melhorar os níveis de governança de TI na instituição e, como consequência do trabalho, uma melhoria no índice iGovTI, com a expectativa de atingir o estágio intermediário na próxima medição, desde que mantidos os mesmos critérios de avaliação.

As ações executadas ao longo de 2012-2013 estavam agrupadas sob a Necessidade Implantar Governança de TI, que se consolida a partir deste PDTI 2014-2015, sob a Necessidade Sustentar e Aprimorar a Governança de TIC, pelo entendimento de que a sustentação e o aprimoramento da efetiva governança de TI têm relação direta com mudança de cultura, normas e processos, ações que demandam tempo de maturação.

## III. Descrição da Arquitetura Tecnológica

### Arquitetura de rede de dados

- Rede em topologia estrela com Switch Core único e Switches de distribuição e de borda para atendimento das estações de trabalho.
- O Core concentra todas as conexões de servidores.
- Rede de velocidades mista com segmentos em 10, 100 e 1000 Gbit/s.
- Cabeamento baseado em par metálico de categorias 3 e 5 e fibras óticas com velocidade de 100 e 1000Gbit/s.

### Arquitetura de servidores

- Sistemas operacionais Windows 2000, 2003 e 2008 e Implementações Linux Suse e Red hat.
- Tecnologia Intel x86 de 64 bits dos fabricantes Compaq, Dell e IBM.
- Virtualização baseada em XEN e VMWare com servidores redundantes e implementações de vMotion na plataforma VmWare.
- Racks padronizados com régua inteligentes para suporte elétrico.

### Arquitetura de serviços

- serviços básicos de rede baseados em Windows (Domain e LDAP);
- serviços de aplicação baseados em Red hat Jboss;
- serviços de web baseados em IIS e Apache;
- serviços de banco de dados baseados em MSSQL Server , MySQL e Postgree;
- serviços de impressão e arquivos baseados em servidores Microsoft Windows.

### Arquitetura de *backup*

- *Backup* baseado em software livre e com bibliotecas automatizadas de manipulação de fitas.

### Conectividade com a Internet

- Baseado em conexão com a Infovia e RNP.

### Arquitetura de armazenamento

- Baseado em Storage Entry Level com conexões, alimentação e caminhos redundantes.
- Discos SDD, SATA e FC.
- Rede SAN baseada em Switchs com portas FC de até 8Gbit/s.
- Escalonamento de LUN's baseados em *performance* e capacidade.

### Arquitetura de segurança

- Baseada em Firewall e analisadores de conteúdo internamente, e em Firewall, IPS, IDS e analisador de conteúdo nas conexões providas pelo Serpro.
- Rede local fracionada em VLans dedicadas.

### Arquitetura do sistema de proteção elétrica do CPD

- Baseado em Nobreak modular computadorizado.
- Sistema de fornecimento contínuo suportado por gerador trifásico a diesel.
- Distribuição em quadro de força com circuitos independentes para cada rack.

### Arquitetura de sistema de refrigeração

- Sistema vertical inteligente integrado com racks enclausurados com circulação dinâmica.

### Ferramentas de monitoramento e gestão

- Baseadas nas ferramentas nativas de plataforma.

## IV. Inventários

### Inventário de Hardware

#### *Equipamentos do CPD*

Tipo de ativo	Marca / Modelo	Quantidade
Servidor	IBM xSeries 3650	10
Servidor	Dell R900	3
Servidor	Dell R910	2
Servidor	Dell R610	6
Storage	IBM DS 4700	1
Storage	EMC VNX 5300	1
DAS	Dell MD1000	2
Switch SAN	IBM TotalStorage SAN16M	2
Switch SAN	Brocade DS5300	2
Tape Library	HP MSL4048	1
Tape Library	PowerVault TL 2000	1
Rack	APC AR3100	4
KVM	Matrix ServSwitch	1
Equip. Solução de segurança	McAfee Web Gateway 4500	2
Equip. Solução de segurança	Nokia/CheckPoint IP380	2
Nobreak	APC Symmetra® PX 40K UPS Frame	1
Solução de refrigeração	APC ACRD100	3

#### *Ativos de Rede*

Tipo de ativo	Marca / Modelo	Quantidade
Switch CORE	Catalyst 4507R	1
Switch de acesso	Cisco Catalyst 2950	27
Switch de acesso	3COM Baseline Switch 2924-SFP Plus	14
Switch de acesso	3COM Switch 4200G 24-Port	5
Switch de acesso	Extreme Summit X450E-24p	
Controlador Wireless	3COM WX2200	1
Access Point	3COM AP3150	48

### Estações de Trabalho

Tipo de ativo	Marca / Modelo	Quantidade
Desktop	Itautec - Core2duo	218
Desktop	Itautec - Dual Core	50
Desktop	HP - Core2Duo	30
Desktop	Dell - Core2Duo	115
Desktop	Itautec - Dual Core	12
Desktop	HP - AMD X2	4
Desktop	Itautec - Core I5	25
Notebook	HP - AMD	8
Notebook	Acer - Celeron Aspire 4330	44
Notebook	Acer - Celeron Aspire 5315	28
Notebook	Positivo – Celeron	45
Notebook	HP - Core I5	25

### Inventário de Sistemas

Aplicação	Linguagem	Acesso	Descrição
ASI Web – Almoxarifado / Patrimônio Mobiliário	Java	Interno	Automation System Inventory. Sistema comercial para controle de patrimônio e almoxarifado.
Avalia 360			
AWStats – Estatísticas de Downloads	PHP 5.1.6	Internet	Aplicação para geração de estatísticas e relatórios de acesso aos sites da ENAP.
CMS Joomla – Portal Intranet (Enapnet)	PHP 5.1.6	Intranet	Gestão de conteúdo WEB – Site Intranet.
CMS Joomla – Site e hotspots Internet	PHP 5.1.6	Internet	Gestão de conteúdo WEB – Site Internet.
WordPress – Concurso Inovação – Blog		Internet	Blog - Concurso Inovação.
CMS Joomla – Site Concurso Inovação		Internet	Gestão de conteúdo WEB - Concurso Inovação.
Cprod	ASP 3 - PHP 5.1.6	Intranet	Controle de processos e documentos.
Cprod-Web			
Cron Jobs	PHP 5.1.6	Sem acesso	Sistema de agendamentos utilizados pelos sistemas da ENAP (WebCEF, WebSAE).
Dicionário Eletrônico Aurélio	***	Intranet	Dicionário Eletrônico Aurélio.
Dspace		Internet	Repositório digital que captura, armazena, indexa, preserva e redistribui a informação de uma instituição em formato digital.
CMS Joomla - Site CGTI (Enapnet2)		Intranet	Gestão de conteúdo WEB - Site CGTI.
ET	Clipper	Interno	Emissão de etiquetas para assinantes de periódicos.
Fale Conosco	PHP 5.1.6	Internet	Atendimento ao usuário do site ENAP.
Geplanes			Software de gestão estratégica.

<b>GLPI</b>	PHP 5.1.6	Interno	Solução web Open-source completa para gestão de ativos e helpdesk.
<b>Lime Survey</b>	PHP 5.1.6	Interno	Ferramenta de pesquisa e coleta de informações.
<b>Mapa</b>	Java/Web Integrator	Internet	Mapa da Oferta das Capacitações das Escolas de Governo
<b>Mapa – Ajuda</b>		Internet	Blog Ajuda do Sistema Mapa.
<b>Moodle EAD – Serpro</b>	PHP 5.1.6	Internet	Plataforma de cursos ofertados pela Coordenação de EAD ENAP (contrato com o Serpro).
<b>Moodle ENAP</b>	PHP 5.1.6	Internet	Plataforma de cursos a distância e comunidades virtuais da ENAP.
<b>PHL Biblioteca</b>	Micro - Isis	Internet	Controle e administração de bibliotecas por meio da web e armazenamento de informação bibliográfica.
<b>PontoWeb</b>	ASP 3	Intranet	Registro de ponto para servidores da ENAP.
<b>Quem é Quem</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Organograma dos colaboradores da ENAP.
<b>CMS Joomla - Site da Rede de Escolas</b>		Internet	Gestão de conteúdo WEB – Rede Nacional de Escolas de Governo.
<b>Sistema de Avaliação (GAEG)</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Sistema de controle de avaliação GAEG.
<b>Sistema de Visualização do Pannel Cursos</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Disponibilização de informações de cursos e eventos nas TV, no térreo, 1º e 2º andar.
<b>Site da LAI - Lei de Acesso a Informação</b>	Java	Internet	Gestão de conteúdo WEB – Site Lei de Acesso à Informação.
<b>SPSS</b>		Interno	Pacote de apoio à tomada de decisão que inclui: aplicação analítica, Data Mining, Text Mining e estatística.
<b>StaRH</b>	Visual Basic	Interno	Sistema para geração da folha de ponto.
<b>Web Ramais</b>		Intranet	Consulta o Active Directory para acessar os ramais dos servidores.
<b>WebAccess</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Controle de entrada e saída de veículos e pessoas.
<b>WebAGE</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Gerenciamento da agenda que é postada no sítio da ENAP.
<b>WEBAGE - Agenda da Semana</b>	PHP 5.1.6	Internet	Publicação da agenda da semana na intranet.
<b>WebAval</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Sistema de avaliação de reação.
<b>WebCAU</b>	ASP 3 - PHP 5.1.6	Intranet	Atendimento ao usuário para serviços gerais.
<b>WebCEF</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Administração de cursos, especialização e formação de carreiras.
<b>WEBCEF - Ficha de inscrição</b>	PHP 5.1.6	Internet	Ficha de inscrição, publicação de calendário de turmas e lista de cursos.
<b>WebCentral 1</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Administração de usuários para acesso aos sistemas.
<b>WebCentral 3</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Administração de usuários para acesso aos sistemas com autenticação integrada ao Active Directory.
<b>WebEtiquetas</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Geração de etiquetas com código de barras para a Biblioteca.
<b>Webmail</b>	***	Internet	Microsoft Outlook Web Access (pode ser acessado de qualquer computador que esteja conectado à internet. Assim, o servidor pode conferir seu e-mail de sua casa, quando não estiver na ENAP.).
<b>WebNiver - ADM</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Cadastro de aniversariantes.
<b>WebNiver - Consulta</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Consulta dos aniversariantes cadastrados no site WebNiver.
<b>WebParcerias</b>	PHP 5.1.6	Internet	Acesso de escolas parceiras pelo site da ENAP para informações dos cursos.
<b>WebSAA</b>	ASP 3	Intranet	Administração de alojamento, controle de hóspedes e diárias.
<b>WebSAC</b>	ASP 3	Intranet	Sistema de administração de cursos (anterior ao WebCEF, mantido apenas para consulta).
<b>WebSAD</b>	ASP 3	Intranet	Controle do número de documentos da ENAP.
<b>WebSAE</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Administração de eventos com geração de relatórios e reserva de equipamentos (em homologação).
<b>WEBSAE - Formulário de solicitação de eventos</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Formulário para solicitação de reservas de eventos.

<b>WebSAF</b>	ASP 3 - PHP 5.1.6	Intranet	Administração financeira e pagamento de docentes.
<b>WebSCO</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Banco de colaboradores interno.
<b>WebSCO - Ficha de Cadastro</b>	PHP 5.1.6	Internet	Ficha de cadastro de colaboradores pela internet.
<b>WebVeículo</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Cadastro de veículos dos servidores.
<b>WikiENAP</b>	PHP 5.1.6	Intranet	Ambiente colaborativo que permite a edição e publicação de informações corporativas.

## V. Portfólio de Serviços de TI

<i>Cod</i>	<i>Área</i>	<i>Categoria</i>	<i>Tipo</i>	<i>Serviço</i>
<b>DES01</b>	Desenvolvimento	Sistemas Corporativos	Solicitação	Manutenção evolutiva
<b>DES02</b>	Desenvolvimento	Sistemas Corporativos	Incidente	Manutenção corretiva
<b>DES03</b>	Desenvolvimento	Sistemas Corporativos	Solicitação	Manutenção adaptativa
<b>DES04</b>	Desenvolvimento	Sistemas Corporativos	Solicitação	Manutenção perfectiva
<b>DES05</b>	Desenvolvimento	Sistemas Corporativos	Solicitação	Dúvida sobre sistemas corporativos
<b>DES06</b>	Desenvolvimento	Sistemas Corporativos	Solicitação	Treinamento em sistemas corporativos
<b>DES07</b>	Desenvolvimento	Sistemas Corporativos	Solicitação	Absorção de novos sistemas
<b>DES08</b>	Desenvolvimento	Sistemas Corporativos	Solicitação	Ajuste cadastral em sistemas corporativos
<b>DES09</b>	Desenvolvimento	Sistemas Corporativos	Solicitação	Acesso a sistemas corporativos
<b>DES10</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Incidente	Erro no acesso ao Portal da ENAP
<b>DES11</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Incidente	Erro no cadastro de aluno no Portal da ENAP
<b>DES12</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Incidente	Portal da ENAP indisponível
<b>DES13</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Incidente	Diagnóstico de segurança da informação
<b>DES14</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Recuperação de senha do Portal da ENAP
<b>DES15</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Dúvida sobre publicação de conteúdo
<b>DES16</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Manutenção evolutiva Internet
<b>DES17</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Manutenção corretiva Internet
<b>DES18</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Publicação de conteúdo Internet
<b>DES19</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Mudança no layout Internet
<b>DES20</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Ajuste cadastral de aluno
<b>DES21</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Dúvida sobre operação do Portal da ENAP
<b>DES22</b>	Desenvolvimento	Sistemas Corporativos	Solicitação	Dúvidas sobre cadastro de docente no Portal de ENAP
<b>DES23</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Recuperação de acesso de docentes ao Portal da ENAP
<b>DES24</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Criação de <i>hot sites</i>
<b>DES25</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Manutenção de <i>hot sites</i>
<b>DES26</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Projetos Especiais
<b>DES27</b>	Desenvolvimento	Portal Intranet	Incidente	Intranet indisponível
<b>DES28</b>	Desenvolvimento	Portal Intranet	Solicitação	Manutenção evolutiva Intranet
<b>DES29</b>	Desenvolvimento	Portal Internet	Solicitação	Manutenção corretiva Intranet
<b>DES30</b>	Desenvolvimento	Portal Intranet	Solicitação	Publicação de conteúdo Intranet
<b>DES31</b>	Desenvolvimento	Portal Intranet	Solicitação	Mudança no layout Intranet
<b>DES32</b>	Desenvolvimento	Moodle	Solicitação	Recuperação de senha do Moodle ENAP
<b>DES33</b>	Desenvolvimento	Moodle	Solicitação	Cadastro de usuário no Moodle ENAP
<b>DES34</b>	Desenvolvimento	Moodle	Solicitação	Publicação de curso no Moodle ENAP
<b>DES35</b>	Desenvolvimento	Moodle	Solicitação	Dúvida sobre operação do Moodle ENAP
<b>DES36</b>	Desenvolvimento	Dados	Solicitação	Extração de dados de sistemas

GOV01	Governança	Administrativo	Solicitação	Envio de informes aos usuários
INF01	Infraestrutura	Correio Eletrônico	Incidente	Problema no correio eletrônico
INF02	Infraestrutura	Correio Eletrônico	Solicitação	Criação ou exclusão de conta de correio eletrônico
INF03	Infraestrutura	Correio Eletrônico	Solicitação	Administração de conta de correio eletrônico
INF04	Infraestrutura	Correio Eletrônico	Solicitação	Lista de distribuição Exchange
INF05	Infraestrutura	Dados	Solicitação	Transferência de dados
INF06	Infraestrutura	Dados	Solicitação	Operação de <i>backup</i> em estação de trabalho
INF07	Infraestrutura	Dados	Incidente	Operação de <i>backup</i> em servidores e Storages
INF08	Infraestrutura	Microinformática	Incidente	Manutenção de equipamento
INF09	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Dúvida sobre operação de equipamento
INF10	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Configuração de impressora
INF11	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Remanejamento de equipamento
INF12	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Movimentação de equipamento
INF13	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Substituição de equipamento
INF14	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Abrir chamado para fornecedor externo
INF15	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Instalação de equipamento
INF16	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Aquisição de equipamento
INF17	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Descarte de equipamento
INF18	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Empréstimo de equipamento de TI
INF19	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Empréstimo de material de TI
INF20	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Lacre de equipamento
INF21	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Troca de insumos de impressão
INF22	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Upgrade de hardware
INF23	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Suporte de TI a eventos
INF24	Infraestrutura	Microinformática	Solicitação	Aquisição de suprimentos
INF25	Infraestrutura	Rede	Incidente	Erro de conexão
INF26	Infraestrutura	Rede	Solicitação	Exclusão de usuário
INF27	Infraestrutura	Rede	Solicitação	Criação de usuário
INF28	Infraestrutura	Rede	Solicitação	Configuração de perfil de usuário
INF29	Infraestrutura	Rede	Solicitação	Instalação de ponto de rede
INF30	Infraestrutura	Rede	Solicitação	Acesso à rede Wi-fi para eventos
INF31	Infraestrutura	Rede	Solicitação	Criação de pasta compartilhada na rede
INF32	Infraestrutura	Rede	Solicitação	Criação de grupo de rede
INF33	Infraestrutura	Rede	Solicitação	Dúvida sobre uso da rede
INF34	Infraestrutura	Software	Solicitação	Dúvida sobre operação de softwares básicos
INF35	Infraestrutura	Software	Solicitação	Instalação de software
INF36	Infraestrutura	Software	Solicitação	Aquisição de software
INF37	Infraestrutura	Software	Solicitação	Manutenção de software
INF38	Infraestrutura	Software	Solicitação	Desinstalação de software
REL01	Relacionamento	Administrativo	Solicitação	Apoio técnico em processo de aquisição
REL02	Relacionamento	Normativos	Solicitação	Elaboração de minuta de normativo de TI

## VI. Lista de Necessidades não priorizadas para o período de validade do PDTI

<b>Necessidade Demandada</b>	<b>Parecer sobre a Necessidade</b>
<b>Institucionalizar política de concessão e revogação de acesso.</b>	Será contemplada na necessidade de Sustentar e Aprimorar a Governança de TIC presente neste PDTI.
<b>Desenvolver competências de arquitetura de software na equipe.</b>	Está contemplada no Plano de Gestão de Pessoas do PDTI.
<b>Implementar mecanismos de controle contratual (SLA).</b>	Será contemplada na necessidade de Sustentar e Aprimorar a Governança de TIC presente neste PDTI.
<b>Institucionalizar política de armazenamento e <i>backup</i>.</b>	Será contemplada na necessidade de Sustentar e Aprimorar a Governança de TIC presente neste PDTI.
<b>Revisão da política de acesso à Internet.</b>	Será contemplada na necessidade de Sustentar e Aprimorar a Governança de TIC presente neste PDTI.
<b>Definir matriz de papéis e competências da CGTI.</b>	A matriz foi definida e consta do Plano de Gestão de Pessoas deste PDTI.
<b>Institucionalizar o Processo de Desenvolvimento de Software (PDS)</b>	Será contemplada na necessidade de Sustentar e Aprimorar a Governança de TIC presente neste PDTI.
<b>Institucionalizar portfólio de sistemas e gestores responsáveis.</b>	Será contemplada na necessidade de Sustentar e Aprimorar a Governança de TIC presente neste PDTI.
<b>Institucionalizar portfólio de serviços da CGTI.</b>	Será contemplada na necessidade de Sustentar e Aprimorar a Governança de TIC presente neste PDTI.
<b>Web conferência.</b>	Solução atendida no PDTI 2012-2013.
<b>Sistemática para agendamento de professores.</b>	Está sendo tratada no âmbito da automação do processo de Seleção e Contratação de Docentes, presente neste PDTI.
<b>Sistemática para agendamento de salas.</b>	Necessidade será debatida durante o mapeamento do processo Gerir Calendário e Logística de Eventos.
<b>Sistemática de integração entre cursos x material de apoio x eventos x reprografia.</b>	Necessidade será debatida durante o mapeamento do processo de Gestão Acadêmica.
<b>Atualização das estações de trabalho.</b>	Já contemplada no presente PDTI.
<b>Aquisição de máquina de leitura de cartões.</b>	Necessidade será debatida durante o mapeamento do processo de Gestão Acadêmica.
<b>Aquisição de 4 monitores de 27 polegadas.</b>	Já contemplada no presente PDTI.
<b>Promover evolução tecnológica do site da ENAP.</b>	Tende a ser contemplada no âmbito do Portal ENAP, projeto iniciado pelo PDTI 2012-2013 e ainda em execução.
<b>Adequar infraestrutura do site ENAP para a publicação de arquivos de áudio.</b>	Tende a ser contemplada no âmbito do Portal ENAP, projeto iniciado pelo PDTI 2012-2013 e ainda em execução.
<b>Viabilizar gravação e edição de vídeos.</b>	Fora do escopo do PDTI.
<b>Aquisição de 4 Impressoras multifuncionais.</b>	Necessidade atendida a partir do contrato vigente de Outsourcing de impressão.
<b>Aquisição de 12 monitores LED 21,5" ou 22".</b>	Já contemplada no presente PDTI.
<b>Rever política de acesso à internet (com Wi-fi de livre acesso).</b>	Tende a ser contemplada nas políticas de uso de recursos de TI, previstas na necessidade de Sustentar e Aprimorar a Governança de TIC.
<b>Utilização das redes sociais sem restrição.</b>	Tende a ser debatida nas políticas de uso de recursos de TI, previstas na necessidade de Sustentar e Aprimorar a Governança de TIC.

<b>Criação de <i>hot site</i> para a Biblioteca Graciliano Ramos.</b>	Tente a ser contemplada no âmbito do Portal ENAP, projeto iniciado pelo PDTI 2012-2013 e ainda em execução.
<b>Customização do Silab.</b>	Necessidade já contemplada no PDTI vigente, na necessidade Transformar o Silab num Sistema Corporativo.
<b>Aquisição de Adobe eLearning Suite, para uso em várias Coordenações da ENAP.</b>	Necessidade já contemplada no PDTI vigente, na necessidade Adquirir Licenças de Software Adobe.
<b>Criação de Revista Eletrônica (SEER).</b>	Necessidade já contemplada no PDTI 2012-2013. A sustentação do sistema também está contemplada neste PDTI.
<b>Organização das Pastas Compartilhadas da ENAP.</b>	Tende a ser contemplada na necessidade de Prover Evolução Tecnológica do Portal Corporativo da ENAP, presente neste PDTI.
<b>Sistemas de Gestão do Conhecimento: Páginas Amarelas, Melhores Práticas e Lições Aprendidas.</b>	Tende a ser contemplada na necessidade de Prover Evolução Tecnológica do Portal Corporativo da ENAP, presente neste PDTI.
<b>Videoconferência.</b>	Falta definir melhor a demanda e a necessidade de tecnologias de apoio. A partir dessa definição, o PDTI poderá ser revisto, para contemplar o atendimento da necessidade.
<b>Módulo que contemple as avaliações relativas aos eventos de aprendizagem, como as de reação, qualitativa e de aprendizagem.</b>	Necessidade será debatida durante o mapeamento do processo de Gestão Acadêmica.
<b>Possibilidade de montar relatórios personalizados, o que demanda que os dados sejam passíveis de cruzamento entre si, etc.</b>	Necessidade será debatida durante mapeamento e automação do processo de Gerar Indicadores e Relatórios.
<b>Módulo com histórico escolar dos alunos, com todos os cursos realizados.</b>	Necessidade será debatida durante o mapeamento do processo de Gestão Acadêmica.
<b>Interface de inscrição mais amigável, intuitiva e que incentive a atualização de dados pelos alunos.</b>	Necessidade será debatida durante o mapeamento do processo de Gestão Acadêmica.
<b>Ampliação da capacidade do Wi-fi.</b>	Está sendo contemplada na necessidade de Atualizar Infraestrutura de Rede, neste PDTI.
<b>Módulo de solicitação de eventos.</b>	Necessidade será debatida durante o mapeamento do processo Gerir Calendário e Logística de Eventos.
<b>Integração a plataformas externas, como Lattes e Siape.</b>	Está sendo tratada no âmbito da automação do processo de Seleção e Contratação de Docentes, previsto neste PDTI.
<b>Módulo com dados necessários ao processo de contratação e pagamento de docentes.</b>	Está sendo tratada no âmbito da automação do processo de Seleção e Contratação de Docentes, previsto neste PDTI.
<b>Possibilidade de certificação digital para os cursos da ENAP.</b>	Necessidade será debatida durante o mapeamento do processo de Gestão Acadêmica.
<b>Solução aperfeiçoada e padronizada de ambiente virtual de aprendizagem.</b>	Será abordada no atendimento da necessidade de Definição de Cenário e Operação de Serviços de Educação Mediada por Tecnologias na ENAP, presente neste PDTI.
<b>Sistemas de videoconferência em diversas salas da Enap, possibilitando inclusive aulas em tempo real com professores a distância.</b>	Falta definir melhor a demanda acadêmica e a necessidade de tecnologias de apoio. A partir dessa definição, o PDTI poderá ser revisto, para contemplar o atendimento da necessidade.
<b>Auxílio para compra de passador de slides.</b>	Item de consumo já adquirido pelo Almoxarifado.

<b>CFTV (espaço para armazenamento).</b>	A ENAP já dispõe de espaço para armazenamento das imagens do CFTV.
<b>Mapeamento e automação de processos de gestão de pessoas.</b>	Será contemplada a partir da revisão da Cadeia de Valor da ENAP, prevista neste PDTI.
<b>Acesso a tecnologias assistivas integradas.</b>	Será constituído grupo de trabalho específico, no âmbito da ENAP, para detalhar quais tecnologias assistivas são necessárias. A partir dessa definição, o PDTI poderá ser revisto, para contemplar o atendimento da necessidade.
<b>Sistema Eletrônico de Informações (SEI) + Processo Eletrônico Nacional.</b>	Aguardaremos o Projeto Estratégico, no âmbito do Ministério do Planejamento, ser concluído para melhor definição das necessidades de tecnologia no uso/implantação desse sistema na ENAP. A partir desse detalhamento, o PDTI poderá ser revisto, para contemplar o atendimento da necessidade.
<b>Estruturação de salas de aula informatizadas inteligentes.</b>	Será constituído Grupo de Trabalho específico, no âmbito da ENAP, para debater os recursos necessários para essa(s) sala(s) de aula e detalhar quais tecnologias são necessárias para o suporte. A partir dessa definição, o PDTI poderá ser revisto, para contemplar o atendimento da necessidade.
<b>Refatoração do Sistema Mapa com interface para o público externo.</b>	Devido ao debate sobre o realinhamento na condução da liderança da Rede de Escolas de Governo, objeto primário do Sistema Mapa, fica pendente a definição sobre refatoração ou evolução do Sistema Mapa. Tão logo a decisão seja tomada, o PDTI poderá ser revisto, para contemplar o atendimento da necessidade.