

# Plano Diretor de Tecnologia de Informação (PDTI)

## Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (Peti)



# Plano Diretor de Tecnologia de Informação (PDTI)

## Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (Peti)

*O presente Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é documento de governança e gestão de tecnologia da informação da Escola Nacional de Administração Pública (Enap).*

**Comitê de Tecnologia da Informação**

- Maria Aparecida B. Martins Vieira (Gabinete da Presidência da Enap – Titular)
- Aline Ribeiro Dantas de Teixeira Soares (Gabinete da Presidência da Enap – Substituto)
- Paula Cristina Mortari da Costa (DFP – Titular)
- Cláudia Antico (DFP – Substituto)
- Márcia Serôa da Motta Brandão (DDG – Titular)
- Suzana Neiva Santos Ghazale (DDG – Substituto)
- Natália Teles da Mota Teixeira (CGEAD – Titular)
- Eduardo Caldas Rossi (CGEAD – Substituto)
- Andrea de Faria Barros Andrade (DCP – Titular)
- Janaína Cordeiro de Morais Santos (CGCE – Titular)
- Michelle Cristiane Lopes Barbosa (CGCE – Substituto)
- Cassiano de Souza Alves (Membro Titular/Presidente – DGI)
- Wesley Rodrigo Couto Lira (Membro Titular – DGI/CGTI)
- Elias Marques Cotrim (Secretário/Membro Substituto – DGI/CGTI)

**Grupo de Trabalho GT – PDTI 2016/2017****Presidência da Enap**

- Maria Aparecida Barbosa Martins Vieira
- Handemba Mutana Poli dos Santos

**Diretoria de Formação Profissional (DFP)**

- Paula Cristina Mortari da Costa
- Priscila Curado Freire

**Diretoria de Desenvolvimento Gerencial (DDG)**

- Eduardo Caldas Rossi
- Suzana Neiva Santos Ghazale

**Coordenação-Geral de Comunicação e Editoração (CGCE)**

- João Paulo Albuquerque
- Ana Carla Gualberto

**Coordenação-Geral da Educação à Distância (CGEAD)**

- Eduardo Caldas Rossi
- Diogo Bernardino de Oliveira Lima Bezerra

**Diretoria de Gestão Interna (DGI)**

- Cassiano de Souza Alves
- Wesley Rodrigo Couto Lira

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

- Elias Marques Cotrim
- Marcus Vinicius de Jesus Paizante
- Denise Freire de Sousa
- Sarah Lima Guedes (Estagiária)

**Diretoria de Gestão Interna**

Cassiano de Souza Alves

**Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação**

Wesley Rodrigo Couto Lira

**Coordenador de Tecnologia da Informação**

Elias Marques Cotrim

**Equipe da CGTI**

- Denise Freire de Sousa
- Elson Araújo Silva Sobrinho
- Marcus Vinicius de Jesus Paizante
- Sergio Soares da Silva
- Felipe Saulo Rodrigues de Souza Catojo

**Estagiários da CGTI**

- Anderson Rodrigues da Silva
- Kathyucia Valverde de Brito
- Maria Aparecida Pereira Gomes Lopes
- Sarah Lima Guedes
- Thaiza Soares Cardoso Lima Kopp
- Jéssica Silva Barbosa

**DISTRIBUIÇÃO E REPRODUÇÃO**

©2015 – Escola Nacional de Administração Pública - Enap

É permitida a reprodução parcial e total deste documento, desde que citada a fonte.

# Histórico de Alterações

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição da versão</b>	<b>Responsável</b>
23/10/2015	0.7	Criação do documento	Elias Cotrim
03/12/2015	0.8	Alterações feitas com base na Comissão de TI	CGTI
07/12/2015	0.8	Pequenas alterações de texto – versão aprovada pelo CTI	Equipe de Elaboração
17/12/2015	0.9	Ajuste nas necessidades priorizadas pelas áreas no Comitê de TI	Equipe de Elaboração
21/12/2015	1.0	Ajuste na descrição dos critérios de priorização das necessidades e análise de riscos	Equipe de Elaboração
26/01/2016	1.1	Ajuste na descrição dos critérios de priorização das necessidades e análise de riscos	Equipe de Elaboração
14/04/2016	1.2	Ajustes e ordem de priorização de demandas pactuadas em reunião de aprovação do PDTI	Equipe de Elaboração
25/04/2016	1.2	Revisão ortográfica	Equipe de Elaboração



## 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 2016-2017, elaborados por solicitação do Comitê de Tecnologia da Informação da Enap (CTI), com a participação ativa da Escola, através de coleta das necessidades levantadas e consolidadas pelo grupo de trabalho responsável por sua elaboração.

O Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação (Peti) é um processo executivo e interativo para estruturar estratégica, tática e operacionalmente as informações e conhecimentos organizacionais, de TI de um Órgão. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é um documento de governança e gestão dessas informações. Na Escola Nacional de Administração Pública (Enap), o PDTI foi precedido pelo Planejamento e Mapa Estratégico (2016-2019). No seu escopo, consta o planejamento das ações necessárias à ratificação e refinamento dos principais processos de negócio da Escola.

Sob a vigência do PDTI 2014-2015, a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação da Enap foi responsável pela execução de ações que demonstraram gradual e consistente avanço, com destaque para as iniciativas estruturantes relacionadas à governança de tecnologia da informação, ao avanço do mapeamento de processos e ao início da adequação da infraestrutura de TI para ofertar serviços de alta disponibilidade com a oferta ambiente de virtualização de servidores nessa configuração.

Entre essas ações, as quais estão descritas no ANEXO I – Relatório de resultados do PDTI anterior –, destacam-se as seguintes: mapeamento e automação de processos da Enap; desenvolvimento do novo Portal da Enap; definição de cenário e operação de serviços de educação mediada por tecnologias na Enap; e sustentação e aprimoramento da governança de TIC.

Em matéria de governança de tecnologia da informação, a CGTI avançou, de forma sólida, na reestruturação do Comitê de TI (CTI), na implantação de um novo modelo de operação de infraestrutura de TI e na consolidação do Plano de Gestão de Pessoas, fortalecendo os papéis e as atribuições da CGTI. Como resultado da Matriz de Associação Papéis-Competências, foi executado o Plano de Capacitação, fortalecendo, assim, o desenvolvimento das competências necessárias ao desempenho das atividades previstas em regimento.

Como desafio para o biênio 2016-2017, destaca-se a evolução do Sistema de Gestão Acadêmica (SGA), especialmente sistemas de apoio à promoção de concursos e seleção de alunos para as iniciativas de pós-graduação e mestrado ofertadas pela Escola. No âmbito administrativo, destacam-se a evolução, aprimoramento e integração dos sistemas da área.

## 2 Termos e abreviações

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

## 3 Metodologia aplicada

A elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2016-2017 ajustou-se ao modelo indicado pelo Guia de Elaboração de PDTI v1.0, proposto pela Secretaria de Logística e Tecnologia (SLTI), publicado em 2012, e às orientações constantes do Acórdão TCU nº111/2010 – Plenário, quanto à observância das práticas contidas no Cobit 4.1.

No ano de 2015, nas dependências da Escola Nacional de Administração Pública (Enap), foi criado, em reunião do Comitê de Tecnologia da Informação (CTI), o grupo de trabalho multidisciplinar responsável pelo PDTI para os anos de 2016-2017, com a orientação de desenvolver um processo participativo e abrangente que permitisse a todas as diretorias da Enap expor suas necessidades no processo de elaboração.

Este documento registra, de forma resumida, a metodologia aplicada na elaboração do PDTI; o Inventário de Necessidades; os Planos de Metas e Ações, de Investimentos e de Custeio, de Gestão de Riscos; Projeção Orçamentária de TI, entre outros elementos táticos e estratégicos relacionados à tecnologia da informação.

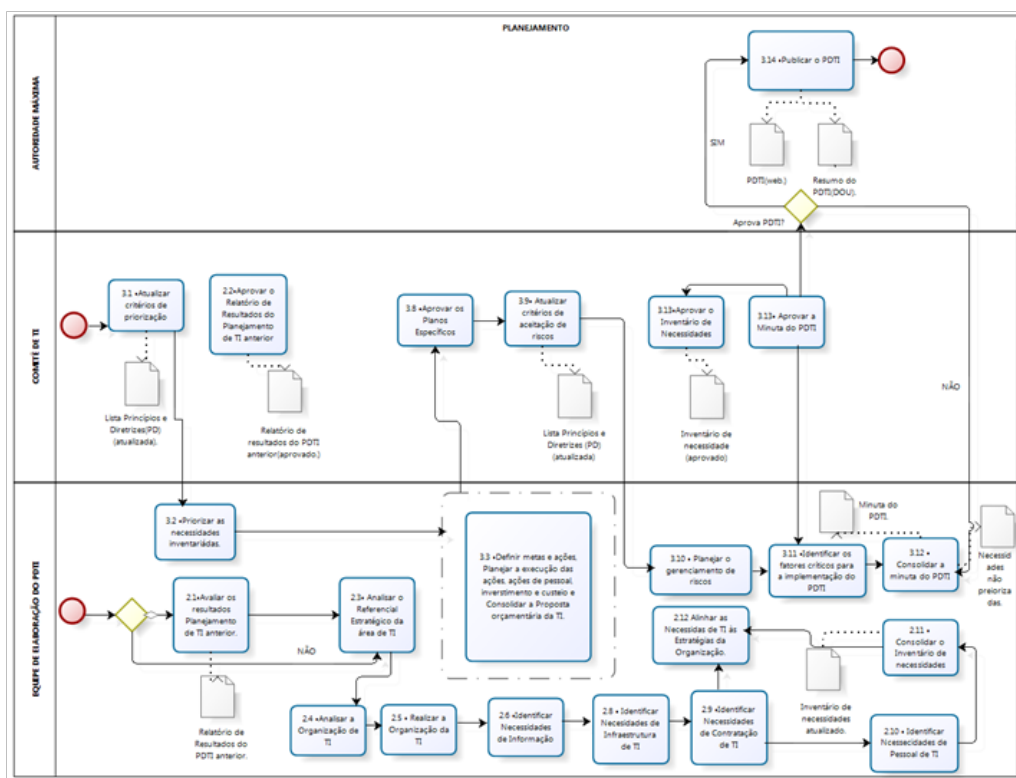


Figura 1 – Processo de elaboração do PDTI

#### 4 Documentos de referência

- ABNT. NBR ISO/IEC 27001:2006 – Que trata de “Técnicas de Segurança – Sistemas de Gestão de Segurança da Informação”;
- Acórdão nº 111/2010 – Que trata da observância das práticas contidas no Cobit 4.1, processo PO1 – Planejamento Estratégico de TI;
- Cobit 5 – Framework de Governança de TI;
- Constituição Federal de 1988;
- Decreto nº 2.271/1997 – Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- Decreto nº 7.579/2011 – Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF, do Poder Executivo federal;
- Decreto-lei nº 200/1967 – Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;
- Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014 – Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de TI pelos órgãos integrantes do SISF do Poder Executivo Federal;
- Mapa Estratégico da Enap 2016-2019, aprovado na reunião do Conselho Diretor em 26/11/2015;
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2014-2015 – Enap;
- Acórdão nº 3117/2014–TCU– Relatório de Governança do TCU;
- Resolução Enap nº 1 de 28/02/2014 - Regimento Interno da Enap;
- Resolução SLTI Nº 1/2012 – Aprova a Estratégia Geral de TI do SISF – EGTI 2013/2015.



## 5 Princípios e diretrizes

O mapeamento das funções orgânicas da instituição é ativo na definição das ações de tecnologia da informação e das comunicações (TIC), suas metas e prioridades. Além disso, a execução de metas de TIC com base em prioridades estabelecidas, em conjunto ou individualmente, pelas áreas de negócio se torna essencial para que a área técnica de TIC distribua sua estrutura de atendimento, de prestação de serviços e de infraestrutura.

A seguir, são descritas as principais diretrizes estratégicas institucionais que basearam a definição e priorização das necessidades, metas e ações 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 nº 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 2014-2015.

### 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 compõe, conforme instituído no Regimento Interno da Enap (Resolução Enap nº 1, de 28 de fevereiro de 2014), da seguinte forma:

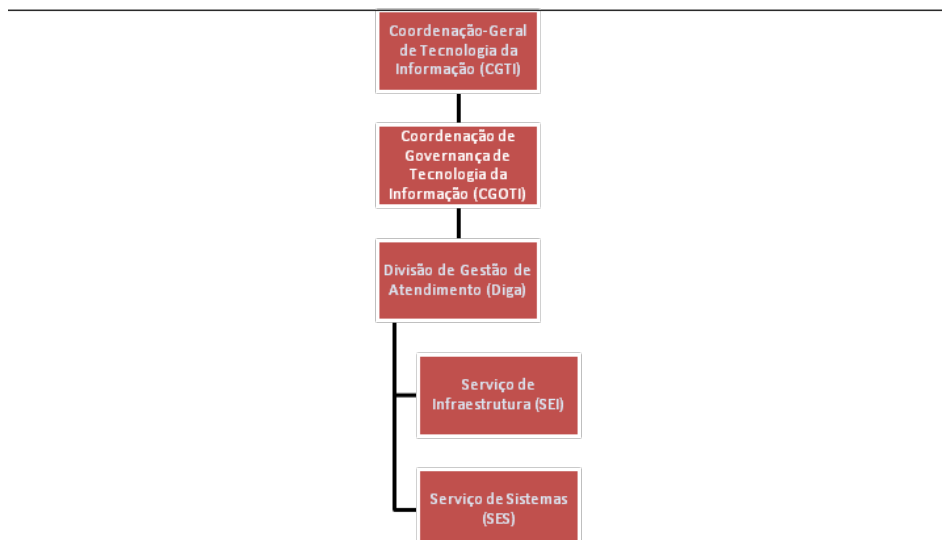


Figura 2 – Estrutura orgânica da CGTI

#### Atribuições

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

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

Incumbe 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)

Incumbe 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)

Incumbe 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)

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

## Serviço de Sistemas (SES)

Incumbe 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 Mapas estratégicos – Enap e TI

Com base nos documentos já elaborados pelo planejamento estratégico da Enap, em curso, a CGTI elaborou o seu mapa estratégico visando compor o seu referencial estratégico em concordância com as normas contidas no Guia de Elaboração do PDTI do Sisp.

A seguir estão apresentados o Mapa Estratégico da Enap para o período 2016-2019 e o Mapa da TI para o período de vigência do presente PDTI.

#### 8.1.1 Mapa Estratégico da Enap

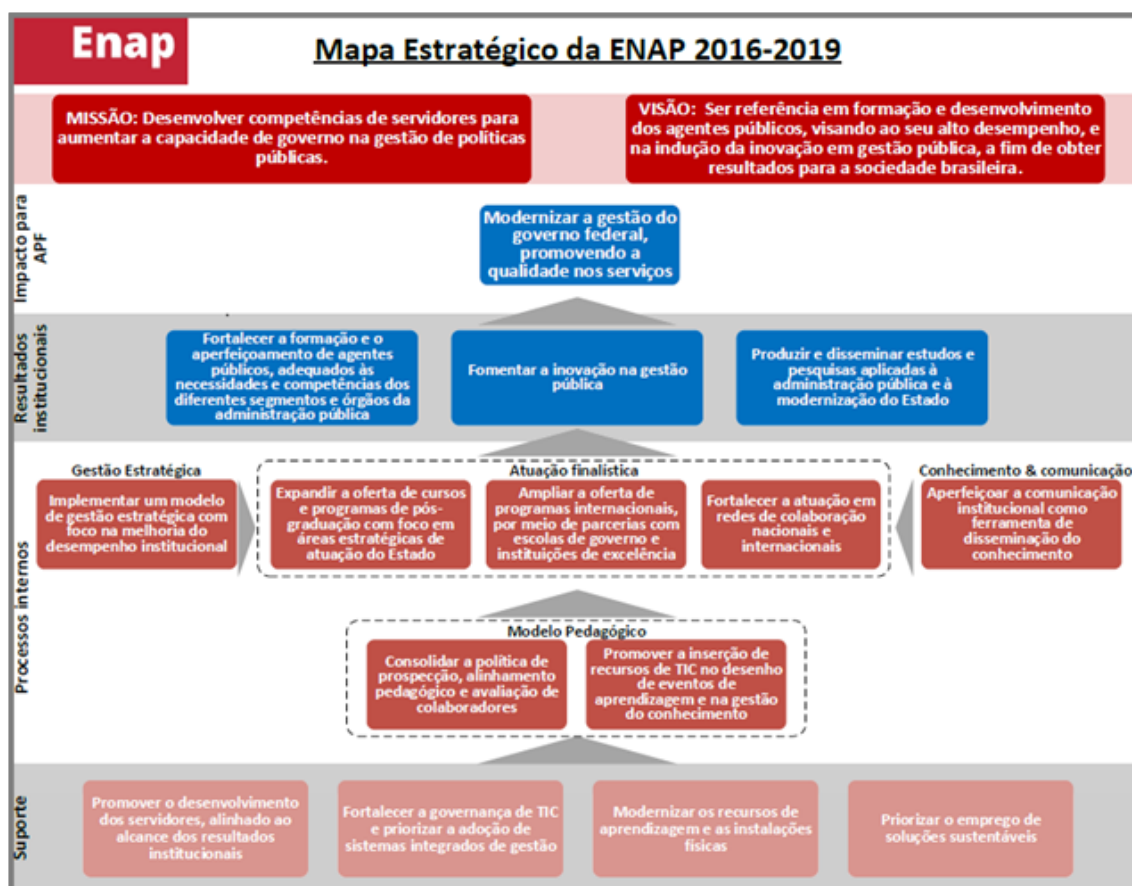


Figura 3 – Mapa Estratégico de Enap

### 8.1.2 Mapa Estratégico da TI

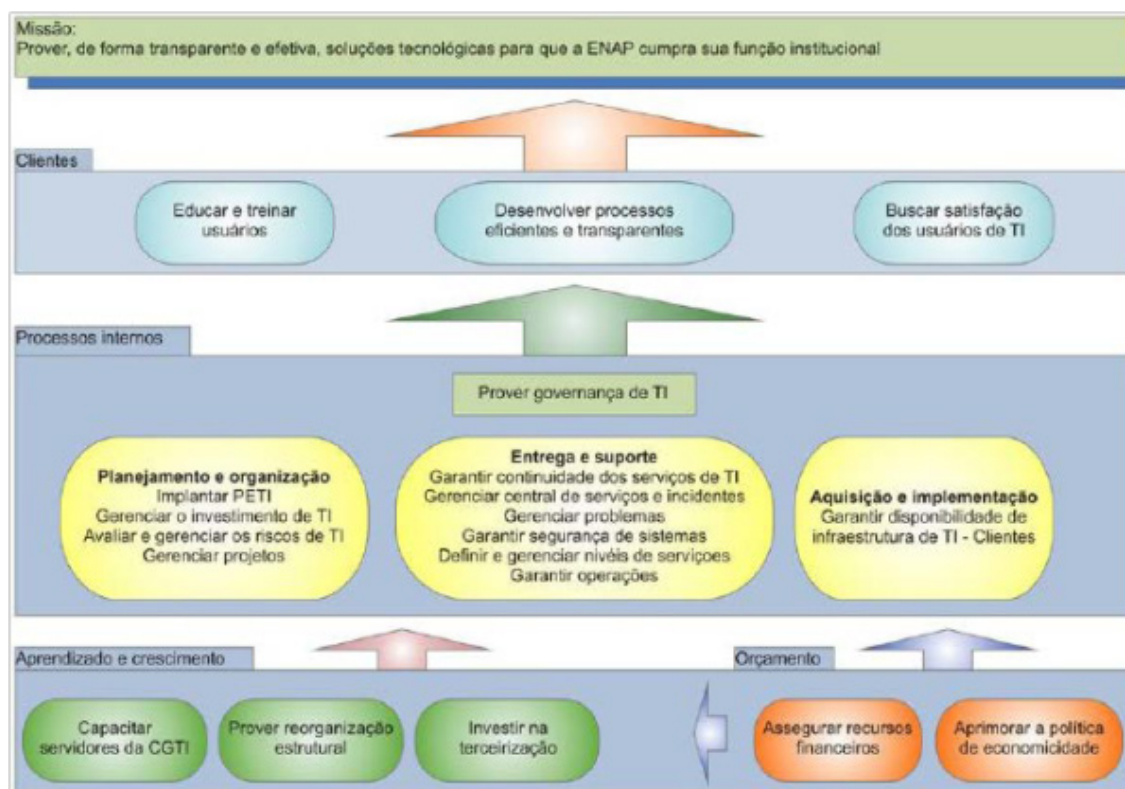


Figura 4 – Mapa Estratégico da TI

### 8.2 Missão da TI

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

### 8.3 Visão da TI

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

### 8.4 Valores da TI

- **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.

**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.

### 8.6 Análise de SWOT

Forças	Oportunidades
<p><b>S1.</b> Bom ambiente institucional</p> <p><b>S2.</b> Equipe motivada, especializada e experiente</p> <p><b>S3.</b> Patrocínio institucional forte</p> <p><b>S4.</b> Processo eletrônico SEI implantado</p> <p><b>S5.</b> Apoio da SLTI na melhoria da gestão de TIC</p> <p><b>S6.</b> Integração com outros órgãos nos processos de contratação de produtos e serviços</p>	<p><b>O1.</b> Proximidade junto à SLTI / SISP</p> <p><b>O2.</b> Participação no Comitê Estratégico de TI do</p> <p><b>O3.</b> Ministério do Planejamento</p> <p><b>O4.</b> Participação no Comitê de Segurança da</p> <p><b>O1.</b> Informação do Ministério do Planejamento</p> <p><b>O5.</b> Gestão atual focada no planejamento</p> <p><b>O6.</b> Aproximação institucional junto a órgãos públicos e academia</p> <p><b>O7.</b> Possibilidade de estabelecer convênios com outros órgãos como INPE</p>

Fraquezas	Ameaças
<p><b>W1.</b> Disponibilidade de recursos tecnológicos limitada</p> <p><b>W2.</b> Inexistência de plano de continuidade de negócio</p> <p><b>W3.</b> Equipe limitada quantitativamente</p> <p><b>W4.</b> Necessidades de infraestrutura não contempladas pelos contratos atuais</p> <p><b>W5.</b> Defasagem da estrutura de rede Wi-fi</p> <p><b>W6.</b> Ativos de rede defasados e/ou sem garantia/suporte</p> <p><b>W7.</b> Parque de estações de trabalho desatualizado</p> <p><b>W8.</b> Baixa documentação dos sistemas e infraestrutura legados</p> <p><b>W9.</b> Existência de soluções de TI não gerenciadas pela CGTI</p> <p><b>W10.</b> Vulnerabilidade das soluções tecnológicas legadas</p> <p><b>W11.</b> Alta Rotatividade da equipe</p>	<p><b>T1.</b> Riscos inerentes à segurança da informação</p> <p><b>T2.</b> Contingenciamento orçamentário</p> <p><b>T3.</b> Evasão de capital intelectual</p> <p><b>T4.</b> Imprevisibilidade das ações de governo que afetem a Enap</p> <p><b>T5.</b> Possibilidade de invasão à rede interna e ao ambiente físico de TIC</p> <p><b>T6.</b> Falta de priorização das necessidades de TI</p> <p><b>T7.</b> Momento de fragilidade política e financeira da administração federal</p>

## 9 Alinhamento com a estratégia da organização

O PDTI 2016-2017 foi concebido no contexto do Planejamento Estratégico 2016-2019 da Enap, em curso, e com base nos documentos já aprovados.

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.

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

## 10 Inventário de Necessidades

As necessidades apresentadas pelos representantes das áreas na Enap foram consolidadas considerando os seguintes critérios:

- Vinculação às prioridades elencadas pelo Planejamento Estratégico da Enap;
- Proximidade tecnológica;
- Gestão acadêmica;
- Gestão administrativa;
- Facilidade de execução conjunta.

## Mapeamento das necessidades da Enap

ID	Necessidade	Descrição	Categoria
1	Adequação da infraestrutura do portal Enap para a publicação de arquivos de áudio e vídeo.	Possibilidade de publicação de peças (arquivos) de 10MB a 100MB de tamanho.	Infraestrutura
2	Promoção da evolução tecnológica do portal corporativo da Enap (EnapNet).	Atualização da solução tecnológica do portal corporativo da Enap. Redesenho de seções e ferramenta que possibilite a customização da Intranet por cada servidor.	Desenvolvimento
3	Aquisição de computador de alta performance para ilha de edição.	Máquina para edição de vídeos com características técnicas adequadas para exploração máxima do software adquirido pela Enap. Aquisição de softwares especializados em edição de vídeos. Capacitação dos usuários.	Aquisição
4	Aquisição de monitores de 27".	Diariamente, a equipe de revisão trabalha com grande volume de texto. É necessário, portanto, a utilização de computadores que não forcem os olhos, preservando uma visão sadia.	Aquisição
5	Aquisição das quantidades das licenças de softwares.	Adobe Premiere Pro CS6 – Full (+2), Adobe Acrobat X Pro – Full (+5), Corel (+3), Photoshop (+4), Adobe CC, Corel X7, Indesign. -Licenciamento para atualização do programa CAD 2010 em português. -Aquisição de licenças de Software Prezi. -Ferramenta para os alunos e servidores com deficiência visual que necessitam de sistema para utilização de computador.	Aquisição
6	Sistema de Controle de Estoque de Publicações.	Ferramenta tecnológica que permita o controle de entrada e saída de publicações da Escola.	Desenvolvimento
7	Serviço de manutenção/suporte dos equipamentos, servidores e storage, Tape Library.	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de assistência técnica e manutenção dos equipamentos servidores em uso pela Enap.	Infraestrutura
8	Serviço de manutenção/suporte para o sistema informatizado de refrigeração e nobreak.	Registro de preços para aquisições futuras de peças de reposição para a solução de Data Center do fabricante APC.	Aquisição
9	Aquisição de solução de storage.	Solução para guarda de informações.	Aquisição
10	Aquisição de servidores de rede.	Registro de preços para aquisições futuras de servidores de rede.	Aquisição
11	Aquisição de solução de balanceamento de links e aplicações.	Solução de balanceamento de carga ou similar.	Aquisição
12	Substituição da solução de cabeamento de rede.	Substituir os cabos de rede visando adequar as novas tecnologias, velocidades e padrão de instalação (cabeamento estruturado) - contratação de empresa especializada na prestação de serviços de assistência técnica e manutenção dos equipamentos servidores em uso pela Enap.	Aquisição
13	Contratação de solução de análise de tráfego de rede.	Ferramenta para agilizar as operações de rede.	Governança

14	Ferramentas de apoio à operação de Infraestrutura de TI.	- Ferramenta para apoio à operação, tais como: - AD/LDAP; - storage; - segurança; - entre outros.	Governança
15	Criação e atualização de páginas no portal Enap para Casoteca e biblioteca.	O hot site deve contemplar: • o acesso ao sistema de automação da Biblioteca, que é destinado ao gerenciamento das coleções bibliográficas, o serviço de empréstimo, renovação e reserva, o cadastro de usuário, entre outras funcionalidades técnicas da área; • o acesso aos boletins e outras publicações eletrônicas; • o acesso ao Portal de Periódicos Eletrônicos e ao Repositório Institucional; • o acesso ao novo sistema de gerenciamento de informação legislativa; • um módulo para realização de exposições bibliográficas online; • fale conosco e/ou atendimento via chat; • um módulo para postar notícias. Criação/desenvolvimento de página Portal Enap para publicações de periódicos eletrônicos.	Desenvolvimento
16	Criação/aquisição de sistema de gerenciamento de informação legislativa.	O sistema deve permitir: • armazenamento de informação legislativa (atos, decretos e outros); • tratamento da informação legislativa (descrição completa dos atos, indexação, classificação); • inserção de hiperlinks para acessar os atos; • ter uma interface amigável.	Aquisição
17	Wifi – Biblioteca	Disponibilização de rede wifi na área da escola (Biblioteca).	Aquisição
18	Contratação de manutenção do sistema de automação de biblioteca (PhL).	Contratação de empresa especializada para manutenção e atualização do sistema de automação, responsável pelo gerenciamento do acervo, serviço de empréstimo e pela geração de relatórios.	Desenvolvimento
19	Manutenção e ajustes do sistema informatizado do Concurso Inovação.	Em 2015, foi desenvolvido um sistema informatizado com o intuito de automatizar e unificar várias etapas do Concurso Inovação. Foram reunidos em um mesmo fluxo informatizado as etapas de inscrição das iniciativas; triagem interna; avaliação inicial pelo Comitê Julgador; inserção dos relatórios das visitas pelo Comitê Técnico; avaliação da sustentabilidade pelo Comitê Julgador; e, por fim, definição das premiadas e do destaque sustentabilidade. O sistema está em fase final de implementação. É necessária a implantação de ajustes finais, salvos no formato de backlogs, particularmente a emissão de relatórios gerenciais, bem como a manutenção de seu funcionamento.	Desenvolvimento
20	Atualização do programa SPSS.	Atualização para a versão mais recente do SPSS (23), incluindo os seguintes recursos: • regressão logística binária; • regressão logística multinomial; • regressão logística ordinária; • regressão Probit.	Aquisição
21	Atualização e revisão do LimeSurvey (ferramenta de questionários dinâmicos).	Obs: Após a atualização do programa, será necessário promover cursos de capacitação para que outras equipes da Enap possam utilizá-lo. Aquisição de software ou sistema para realização de pesquisas junto a egressos dos cursos.	Desenvolvimento



22	Manutenção e apoio para utilização das funcionalidades do SEER/RSP.	Ativar outras funcionalidades do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), além das que já estão disponíveis. As funcionalidades a serem ativadas são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• envio automático de e-mails para confirmação de recebimento de artigos e pareceres;</li> <li>• ativação das funções de acompanhamento de fluxo de artigos para pareceristas (convite, recebimento, avaliação do parecerista etc.);</li> <li>• ativação de ferramenta para extração de relatórios com números de acessos e outras estatísticas;</li> <li>• utilização dos recursos da ferramenta para publicação dos conteúdos da RSP em inglês e espanhol;</li> <li>• avaliar possibilidade de integração com o fluxo de revisão e editoração da Coordenação-Geral de Comunicação e Editoração.</li> </ul>	Desenvolvimento
23	Aquisição de tablets para utilização em sala de aula.	Disponibilização de tablets para os alunos dos cursos presenciais, mediante empréstimo, para a utilização e acompanhamento do curso em sala de aula, uma vez que não há mais a impressão de material didático dos cursos presenciais, como apostila, exercícios e slides, bem como aplicação das avaliações de reação.	Aquisição
24	Melhorias no sistema de áudio e vídeo do auditório.	Modernização dos equipamentos de áudio (sistema de som, microfone etc.) e vídeo (projetor, tela de projeção etc.) localizados no auditório.	Aquisição
25	Substituição dos projetores das salas de aula.	Substituição dos projetores das salas de aula (27 salas), salas de reunião (8), laboratórios de informática (2 laboratórios), auditório (1), anfiteatros (3) e uma sala de TIC, bem como a disponibilidade de peças e equipamentos para reposição e manutenção.	Aquisição
26	Solução de uso de tecnologias portáteis pelos alunos e servidores nas dependências da Enap (salas de aula, reuniões e biblioteca).	Ajuste nos requisitos técnicos nas salas de aula, reuniões e biblioteca (rede elétrica, Wifi, segurança etc.) para uso de equipamentos eletrônicos pelos alunos e servidores. -Solução para DIMINUIÇÃO DO USO DE PAPEL nas AS ATIVIDADES ACADÊMICAS.	Desenvolvimento
28	Aquisição de solução corporativa para envio de mensagens.	Aplicativo de envio de mensagens sms e rss para enviar notícias sobre cursos presenciais, a distância e seminários, informações sobre o período de inscrições de cursos, confirmação de matrícula em cursos etc.	Aquisição
29	Sistema que permita emissão de relatórios gerenciais e orçamentários baseados na execução (ex.: qlik view aprimorado).	Atualmente, o controle orçamentário da escola é realizado de maneira descentralizada utilizando planilhas excel e access.	Desenvolvimento
30	Modernização tecnológica: estúdio de gravação e edição de videoaulas.	Construção/revitalização de estúdio de gravação e edição de videoaulas tanto para suporte e aperfeiçoamento dos cursos presenciais, quanto dos cursos a distância.	Infraestrutura
31	Suporte de infra e rede para permitir 400 mil alunos por ano ao Moodle.	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.	Infraestrutura
32	Gravação e disponibilização online dos seminários.	Solução de multimedia para Enap considerando captação, gravação, armazenamento e transmissão (ao vivo) de áudio e vídeo.	Infraestrutura

33	Aquisição de software que permita a acessibilidade inclusiva dos materiais didáticos dos cursos presenciais e a distância.	Aquisição da licença de softwares que permitam a acessibilidade inclusiva de deficientes visuais (software Dos Vox - gratuito) nos materiais didáticos dos cursos de catálogo.	Aquisição
34	Sistema de gestão acadêmica: automação dos processos da Enap.	<p>Revisão da cadeia de valor da Enap.</p> <p>Automação dos processos mapeados da Enap, de forma a suportar e integrar todo o fluxo de informações para operacionalização de seus processos.</p> <p>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 relatório.</p> <p>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.</p> <p>Processos priorizados: selecionar aluno; ministrar cursos ; secretaria escolar; avaliar cursos (GESTÃO ACADÊMICA); gerir demanda; gerir calendário e logística de eventos; gerar indicadores e relatórios.</p> <p>Automação do atual processo GPD (Gerenciamento pelas Diretrizes).</p> <p>GPD- Necessita-se de automação do atual processo de Gerenciamento pelas Diretrizes, que é feito atualmente de forma manual despendendo tempo e esforço consideráveis das áreas da escola e da Assessoria da Presidência.</p> <p>O processo atual ocorre da seguinte forma: todo início de ano a Assessoria da Presidência se reúne com cada área da Escola para montar planilhas em Excel a partir das quais se faz o acompanhamento dos resultados dos indicadores.</p> <p>Bimestralmente, a Assessoria da Presidência encaminha email solicitando o preenchimento das planilhas. As áreas fazem o download das planilhas via SIG, preenchem e depois fazem o upload. Posteriormente, a AP acessa as planilhas de cada área e copia os resultados informados em uma nova planilha que está salva na pasta pública da AP. Posteriormente, os resultados são compilados e trabalhados e alimentam diversos arquivos para que se possam ter as informações organizadas e sistematizadas quando demandado.</p> <p>CGA-Mapeamento e automação dos processos da CGA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- implementar novo sistema de cadastro de alunos, instituições parceiras, Enap em rede e órgãos demandantes;</li> <li>- integrar o cadastro do aluno a sistemas externos existentes;</li> <li>- sistema informatizado de gerenciamento do Programa de Bolsas de Pesquisa da Enap;</li> <li>- aprimorar o sistema de inscrição e seleção dos alunos.</li> </ul>	Desenvolvimento

35	Adotar software para identificação de plágios em trabalhos acadêmicos.	Com o intuito de facilitar a verificação de plágio em trabalhos acadêmicos, sugere-se a adoção de um software ou ferramenta online que execute essa validação nos trabalhos entregues pelos alunos da especialização, formação, aperfeiçoamento e educação a distância. É importante que essa ferramenta esteja interligada com o Ambiente Virtual de Aprendizagem, garantindo que coordenadores de curso e docentes tenham acesso a essa verificação. A implementação dessa ferramenta modificará o processo "ministrar cursos" nos casos dos eventos da DFP, pois deverá ser inserida a atividade de "verificar plágio" após a entrega dos materiais pelos discentes.	Aquisição
36	Desmaterializar a gestão acadêmica da Enap.	A desmaterialização do processo de gestão acadêmica deve levar em consideração o melhor modelo de aprendizagem para o aluno, devendo o Coordenador de Cursos avaliar a necessidade de se utilizar de materiais impressos de acordo com o tipo de curso e aplicação pedagógica. Como medida de curto prazo para a desmaterialização dos processos de gestão acadêmica, sugere-se ampliar a adoção do envio de material via mala direta aos inscritos nos cursos, entrega em formato digital (CD, DVD ou pendrive) ou disponibilização do material no Repositório Institucional. Exemplos – palestras: disponibilização do material em CD; seminários e cursos de curta duração: disponibilização do material no Repositório Institucional. Como medida de médio e longo prazo, sugere-se a adoção de um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) para os cursos da Enap (internos e externos), seja um módulo do sistema de gestão acadêmica ou interligado a ele, permitindo o acesso aos materiais do curso escolhido e, quando necessário, realização de provas online e inserção de trabalhos via upload. É importante ressaltar a necessidade de integração desse AVA junto ao Repositório Institucional da Enap, para que não seja necessário inserir o mesmo arquivo em ambientes diferentes.	Governança
37	Adotar solução automatizada de controle de presença.	1) Que sistema automatizado seja interligado ao sistema de gestão acadêmica, contabilizando a presença do aluno em um único sistema. 2) Efetuar o cadastro dos alunos no primeiro dia de aula para os cursos de formação e no momento da matrícula para os cursos de especialização. 3) Que a gestão desse cadastro seja de responsabilidade da Secretaria Escolar. 4) Seja determinado um controle de entrada e de saída do aluno, garantindo maior acompanhamento das presenças. 5) Extração de relatórios periódicos indicando a presença dos alunos. 6) Cadastro de mensagens automáticas quando o sistema identificar que um aluno está faltando bastante. Nesses casos, o sistema encaminha um e-mail ou sms lembrando o aluno da sua frequência. Marcação de frequência eletrônica por leitura biométrica ou ponto eletrônico em sala de aula, vinculado ao novo sistema de gestão acadêmica para o lançamento de faltas e emissão de certificados.	Infraestrutura

38	Aquisição de Equipamentos para a Correção de Provas de Forma Automatizada.	1) Aquisição de equipamento de leitura de gabaritos. 2) Aquisição de sistema informatizado de correção dos gabaritos/provas.	Aquisição
39	Solução para WEB conferência para alunos.	Solução tecnológica que permita a participação remota de docentes.	Infraestrutura
40	Aquisição de Equipamentos de Audiovisuais para Sala de Aula.	Microfones, caixas de som, mesa de som, equipamentos de tradução.	Aquisição
41	Sistema Integrado de Gestão de Pessoas	Módulos: Cadastro; Capacitação; Estágio; Saúde; Pagamento; GECC; Aposentadoria e Férias; Registro; Banco de Horas; Relatórios por Unidade; Por servidor; Avaliações-GDPGPE- 360º graus; GAEG; FCT; Estágio Probatório e Progressão Funcional.	
42	Sistema Administrativo de Automatização de Relatórios.	Relatório financeiros dos encargos individuais e patronais de INSS  Informações apresentadas: - nome do servidor; - situação do servidor; - rubrica de pagamento; - valor da remuneração; - valor de recolhimento individual e patronal; - data de saída do servidor; - data de movimentação; - bases de incidência do INSS; - tabela de contribuição e alíquotas aplicadas.  -Relatório de ingressos no órgão -Relatório mensal de pagamentos de docentes para composição da DIRF -Relatórios diários de execução orçamentária e financeira -Relatórios financeiros dos encargos individuais e patronais de INSS -Gerenciamento de patrimônio e almoxarifado -Gestão de frotas -Gestão de alojamento -Processo eletrônico de compras - Gestão de contratos Fonte de informações: Extrator de dados Siape.	
43	Equipar sala de reuniões da Presidência e DDG para realização de videoconferências.	Equipar a sala de reuniões da Presidência com tecnologia adequada para realização de videoconferências. A solução tecnológica deve ser intuitiva e de fácil manutenção.	Infraestrutura
44	Totem digital.	Aquisição de totens digitais para divulgação dos banners dos eventos de aprendizagem em substituição aos atuais banners impressos disponibilizados no hall, nos andares e, em alguns momentos, nas portas das salas da Enap.	Aquisição

45	Licenciamento para aplicativo E-Media Card Designer (crachá de identificação, impressora Evolis Dualis). Logística Sustentável.		Infraestrutura
46	Suporte técnico para o Repositório Institucional da Enap.	Correção de falhas, manutenção e atualização do software Dspace (última versão).	Desenvolvimento
47	Desenvolvimento de aplicativos e conteúdo para dispositivos móveis (ex.: repositório).		Desenvolvimento
48	Adaptação do sistema do Concurso Inovação para autorização por concursos de monografia.		Desenvolvimento
49	Sistema de inscrição e divulgação de oficinas de inovação.		Aquisição
50	Aquisição de solução de voIP.	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de assistência técnica e manutenção dos equipamentos servidores em uso pela Enap.	Aquisição
51	Implantação do CPD redundante.	Mitigar riscos associados à falência da estrutura física do CPD atual.	Governança
52	Soluções de aperfeiçoamento dos serviços de TI.	Contratação e/ou aquisições necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços ofertados pela CGTI aos públicos internos e externos da Enap.	Governança

### 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

Tipo	Descrição
A	Aquisição
I	Infraestrutura
D	Desenvolvimento
S	Sustentação
P	Processo
C	Capacitação
SSI	Sustentação de Serviços de TIC
STI	Serviço de TIC

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.
- **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	Alinhamento estratégico	Categoria	Gravidade	Urgência	Tendência	Resultado
34	Sistema de gestão acadêmica***Automação dos processos da Enap.	Revisão da cadeia de valor da Enap. Automação dos processos mapeados da Enap, de forma a suportar e integrar todo o fluxo de 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 relatório. 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; ministrar cursos; secretaria escolar; avaliar cursos (GESTÃO ACADÊMICA); gerir demanda; gerir calendário e; logística de eventos; gerar indicadores e relatórios; automação do atual processo GPD (gerenciamento pelas diretrizes). GPD – Necessita-se de automação do atual processo de gerenciamento pelas diretrizes, que é feito atualmente de forma manual despendendo tempo e esforço consideráveis das áreas da escola e da Assessoria da Presidência. O processo atual ocorre da seguinte forma: todo início de ano a Assessoria da Presidência se reúne com cada área da escola para montar planilhas em Excel a partir das quais se faz o acompanhamento dos resultados dos indicadores. Bimestralmente, a Assessoria da Presidência encaminha email solicitando o preenchimento das planilhas. As áreas fazem o download das planilhas via SIG, preenchem e depois fazem o upload. Posteriormente, a AP acessa as planilhas de cada área e copia os resultados informados em uma nova planilha que está salva na pasta pública da AP. Os resultados são compilados e trabalhados e alimentam diversos arquivos para que se possam ter as informações organizadas e sistematizadas quando demandado. CGA – Mapeamento e automação dos processos da CGA; - implementar novo sistema de cadastro de alunos, instituições parceiras, Enap em rede e órgãos demandantes; - integrar o cadastro do aluno à sistemas externos existentes; - sistema informatizado de gerenciamento do Programa de Bolsas de Pesquisa da Enap; - aprimorar o sistema de inscrição e seleção dos alunos.	OE6, OE10 E OE14	Desenvolvimento	5	5	5	125
30	Modernização tecnológica estúdio de gravação e edição de videoaulas.	Construção/revitalização de estúdio de gravação e edição de videoaulas tanto para suporte e aperfeiçoamento dos cursos presenciais, quanto dos cursos a distância.	OE6, OE10 E OE14	Infraestrutura	4	4	4	64

38	Aquisição de Equipamentos para a Correção de Provas de Forma Automatizada.	1) Aquisição de equipamento de leitura de gabaritos. 2) Aquisição de sistema informatizado de correção dos gabaritos/provas.		Aquisição	4	4	4	64
35	Adotar software para identificação de plágios em trabalhos acadêmicos.	Com o intuito de facilitar a verificação de plágio em trabalhos acadêmicos, sugere-se a adoção de um software ou ferramenta online que execute essa validação nos trabalhos entregues pelos alunos da especialização, formação, aperfeiçoamento e educação a distância. É importante que essa ferramenta esteja interligada com o Ambiente Virtual de Aprendizagem, garantindo que coordenadores de curso e docentes tenham acesso a essa verificação. A implementação dessa ferramenta modificará o processo "ministrar cursos" nos casos dos eventos da DFP, pois deverá ser inserida a atividade de "verificar plágio" após a entrega dos materiais pelos discentes.	OE4 e OE6	Aquisição	4	5	3	60
12	Substituição da solução de cabeamento de rede.	Substituir os cabos de rede visando adequar às novas tecnologias, velocidades e padrão de instalação (cabeamento estruturado). - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de assistência técnica e manutenção dos equipamentos servidores em uso pela Enap.	OE14	Aquisição	4	3	5	60
24	Melhorias no sistema de áudio e vídeo do auditório.	Modernização dos equipamentos de áudio (sistema de som, microfone etc.) e vídeo (projektor, tela de projeção etc.) localizados no auditório.	OE9 E OE11	Aquisição	3	4	4	48
28	Aquisição de solução corporativa para envio de mensagens.	Aplicativo de envio de mensagens sms e rss para enviar notícias sobre cursos presenciais, a distância e seminários, informações sobre o período de inscrições de cursos, confirmação de matrícula em cursos etc.	OE2, OE3, OE4, OE6 E OE11	Aquisição	3	3	5	45
32	Gravação e disponibilização online dos seminários.	Solução de multimídia para Enap considerando captação, gravação, armazenamento e transmissão (ao vivo) de áudio e vídeo.	OE6, OE10 E OE14	Infraestrutura	3	3	4	36
25	Substituição dos projetores das salas de aula.	Substituição dos projetores das salas de aula (27 salas), salas de reunião (8), laboratórios de informática (2 laboratórios), auditório (1), anfiteatros (3) e uma sala de TIC, bem como a disponibilidade de peças e equipamentos para reposição e manutenção.	OE9 E OE11	Aquisição	3	4	3	36
36	Desmaterializar a gestão acadêmica da Enap.	A desmaterialização do processo de gestão acadêmica deve levar em consideração o melhor modelo de aprendizagem para o aluno, devendo o Coordenador de Cursos avaliar a necessidade de se utilizar de materiais impressos de acordo com o tipo de curso e aplicação pedagógica. Como medida de curto prazo para a desmaterialização dos processos de gestão acadêmica, sugere-se ampliar a adoção do envio de material via mala direta aos inscritos nos cursos, entrega em formato digital (CD, DVD ou pendrive) ou disponibilização do material no Repositório Institucional. Exemplos - palestras: disponibilização do material em CD; seminários e cursos de curta duração: disponibilização do material no Repositório Institucional. Como medida de médio e longo prazo, sugere-se a adoção de um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) para os cursos da Enap (internos e externos), seja um módulo do sistema de gestão acadêmica ou interligado a ele, permitindo o acesso aos materiais do curso escolhido e, quando necessário, realização de provas online e inserção de trabalhos via upload. É importante ressaltar a necessidade de integração desse AVA junto ao Repositório Institucional da Enap, para que não seja necessário inserir o mesmo arquivo em ambientes diferentes.		Governança	2	4	4	32



2	Promover evolução tecnológica do portal corporativo da Enap (EnapNet).	Atualização da solução tecnológica do portal corporativo da Enap. Redesenho de seções e ferramenta que possibilite a customização da Intranet por cada servidor.	OE4 E OE9	Desenvolvimento	2	4	4	32
42	Sistema Administrativo***Automatização de relatórios.	Relatório financeiros dos encargos individuais e patronais de INSS Informações apresentadas: - nome do servidor; - situação do servidor; - rubrica de pagamento; - valor da remuneração; - valor de recolhimento individual e patronal; - data de saída do servidor; - data de movimentação; - bases de incidência do INSS; - tabela de contribuição e alíquotas aplicadas. -Relatório de ingressos no órgão -Relatório mensal de pagamentos de docentes para composição da DIRF -Relatórios diários de execução orçamentária e financeira -Relatórios financeiros dos encargos individuais e patronais de INSS -Gerenciamento de patrimônio e almoxarifado -Gestão de frotas -Gestão de alojamento -Processo Eletrônico de compras - Gestão de contratos Fonte de informações: xtrator de dados Siape.	OE9,OE11, OE13 E OE15	Desenvolvimento	3	3	3	27
47	Desenvolvimento de aplicativos e conteúdo para dispositivos móveis (ex. repositório).		OE11 E OE14	Desenvolvimento	2	3	4	24
23	Aquisição de tablets para utilização em sala de aula.	Disponibilização de tablets para os alunos dos cursos presenciais, mediante empréstimo, para a utilização e acompanhamento do curso em sala de aula, uma vez que não há mais a impressão de material didático dos cursos presenciais, como apostila, exercícios e slides, bem como aplicação das avaliações de reação.	OE9	Aquisição	2	3	4	24
40	Aquisição de Equipamentos de Audiovisuais para Sala de Aula.	Microfones, caixas de som, mesa de som, equipamentos de tradução.		Aquisição	2	3	3	18
26	Solução de uso de tecnologias portáteis pelos alunos e servidores nas dependências da Enap (salas de aula, reuniões e biblioteca).	Ajuste nos requisitos técnicos nas salas de aula, reuniões e biblioteca (rede elétrica, Wifi, segurança etc.) para uso de equipamentos eletrônicos pelos alunos e servidores. - Solução para DIMINUIÇÃO DO USO DE PAPEL nas AS ATIVIDADES ACADÊMICAS.	OE2, OE4,OE9,OE11	Desenvolvimento	3	2	3	18
13	Contratação de solução de análise de tráfego de rede.	Ferramenta para agilizar as operações de rede.	OE14	Governança	2	2	3	12
52	Soluções de aperfeiçoamento dos serviços de TI.	Contratação e/ou aquisições necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços ofertados pela CGTI aos públicos internos e externos da Enap.	OE11 E OE14	Governança	2	2	2	8
43	Equipar sala de reuniões da Presidência e DDG para realização de videoconferências.	Equipar a sala de reuniões da Presidência com tecnologia adequada para realização de videoconferências. A solução tecnológica deve ser intuitiva e de fácil manutenção.		Infraestrutura	2	2	2	8
49	Sistema de inscrição e divulgação de oficinas de inovação.		OE11 E OE14	Aquisição	2	2	2	8

37	Adotar solução automatizada de controle de presença.	1). Que sistema automatizado seja interligado ao sistema de gestão acadêmica, contabilizando a presença do aluno em um único sistema. 2). Efetuar o cadastro dos alunos no primeiro dia de aula para os cursos de formação e no momento da matrícula, para os cursos de especialização. 3). Que a gestão desse cadastro seja de responsabilidade da Secretaria Escolar. 4) Seja determinado um controle de entrada e de saída do aluno, garantindo maior acompanhamento das presenças. 5) Extração de relatórios periódicos indicando a presença dos alunos. 6) Cadastro de mensagens automáticas quando o sistema identificar que um aluno está faltando bastante. Nesse caso, o sistema encaminha um e-mail ou sms lembrando o aluno da sua frequência. Marcação de frequência eletrônica por leitura biométrica ou ponto eletrônico em sala de aula, vinculado ao novo sistema de gestão acadêmica para o lançamento de faltas e emissão de certificados.		Infraestrutura	1	2	4	8
17	Wifi – Biblioteca	Disponibilização de rede wifi na área da escola (Biblioteca).	OE2, OE4,OE9	Aquisição	1	2	2	4
45	Licenciamento para aplicativo E Media Card Designer (crachá de identificação, impressora Evolis Dualis). Logística Sustentável.		OE11 E OE14	Infraestrutura	2	2	1	4
44	Totem digital.	Aquisição de totens digitais para divulgação dos banners dos eventos de aprendizagem em substituição aos atuais banners impressos disponibilizados no hall, nos andares e, em alguns momentos, nas portas das salas da Enap.	OE14 e OE15	Aquisição	1	2	2	4
39	Solução para WEB conferência para alunos.	Solução tecnológica que permita a participação REMOTA DE DOCENTES.	OE2, OE11, OE14, OE15	Infraestrutura	1	2	2	4
50	Aquisição de solução de voIP	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de assistência técnica e manutenção dos equipamentos servidores em uso pela Enap.	OE11 E OE14	Aquisição	1	2	2	4

## 10.4 Necessidades aprovadas

ID	Necessidade	Descrição	Alinham. Estratégico	Categoria
1	Adequar infraestrutura do portal Enap para a publicação de arquivos de áudio e vídeo.	Possibilidade de publicação de peças (arquivos) de 10MB a 100MB de tamanho.	OE4 E OE9	Infraestrutura
3	Adquirir computador de alta performance para ilha de edição.	Máquina para edição de vídeos com características técnicas adequadas para exploração máxima dos <i>softwares</i> adquiridos pela Enap. Aquisição de <i>softwares</i> especializados em edição de vídeos. Capacitação dos usuários.	OE4 E OE14	Aquisição
4	Adquirir monitores de 27".	Diariamente, a equipe de revisão trabalha com grande volume de texto. É necessário, portanto, a utilização de computadores que não forcem os olhos, preservando uma visão sadia.	OE4 E OE14	Aquisição

5	Aquisição das quantidades das licenças de <i>softwares</i> .	Adobe Première Pro CS6 – Full (+2), Adobe Acrobat X Pro – Full (+5), Corel (+3), Photoshop (+4), Adobe CC, Corel X7, Indesign***-Licenciamento para atualização do programa CAD 2010 em português. - Aquisição de licenças de <i>Software Prezi</i> . -Ferramenta para os alunos e servidores com deficiência visual que necessitam de sistema para utilização de computador.	OE4 E OE13	Aquisição
6	Sistema de Controle de Estoque de Publicações.	Ferramenta tecnológica que permita o controle de entrada e saída de publicações da escola.	OE4 E OE11	Desenvolvimento
7	Serviço de manutenção/suporte dos equipamentos, servidores e <i>storage, Tape Library</i> .	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de assistência técnica e manutenção dos equipamentos servidores em uso pela Enap.	OE4 E OE11	Infraestrutura
8	Serviço de manutenção/suporte para o sistema informatizado de refrigeração e <i>nobreak</i> .	Registro de preços para aquisições futuras de peças de reposição para a solução de Data Center do fabricante APC.	OE14	Aquisição
9	Aquisição de solução de <i>storage</i> .	Solução para guarda de informações.	OE14	Aquisição
10	Aquisição de servidores de rede.	Servidores de rede para atender ao crescimento previsto para o ensino a distância e demais ofertas de serviços da Enap.	OE14	Aquisição
11	Aquisição de solução de balanceamento de <i>links</i> e aplicações.	Solução de balanceamento de carga ou similar.	OE14	Aquisição
14	Ferramentas de apoio à operação de Infraestrutura de TI.	- Ferramenta para apoio à operação tais como: - AD/LDAP; - <i>storage</i> ; - segurança; - entre outros.	OE14	Governança
15	Criação e atualização de páginas no portal Enap para Casoteca e biblioteca.	O hot site deve contemplar: • o acesso ao sistema de automação da biblioteca, que é destinado ao gerenciamento das coleções bibliográficas, o serviço de empréstimo, renovação e reserva, o cadastro de usuário, entre outras funcionalidades técnicas da área; • o acesso aos boletins e outras publicações eletrônicas; • o acesso ao Portal de Periódicos Eletrônicos e ao Repositório Institucional; • o acesso ao novo sistema de gerenciamento de informação legislativa; • um módulo para realização de exposições bibliográficas online; • fale conosco e/ou atendimento via chat; • um módulo para postar notícias; criação/desenvolvimento de página Portal Enap para publicações de periódicos eletrônicos.	OE9	Desenvolvimento
16	Criação/aquisição de sistema de gerenciamento de informação legislativa.	O sistema deve permitir: • armazenamento de informação legislativa (atos, decretos e outros); • tratamento da informação legislativa (descrição completa dos atos, indexação, classificação); • inserção de hiperlinks para acessar os atos; • ter uma interface amigável.	OE9	Aquisição
18	Contratação de manutenção do sistema de automação de biblioteca (PhL).	Contratação de empresa especializada para manutenção e atualização do sistema de automação, responsável pelo gerenciamento do acervo, serviço de empréstimo e pela geração de relatórios.	OE2 E OE9	Desenvolvimento

19	Manutenção e ajustes do sistema informatizado do Concurso Inovação.	Em 2015, foi desenvolvido um sistema informatizado com o intuito de automatizar e unificar várias etapas do Concurso Inovação. Foram reunidos em um mesmo fluxo informatizado as etapas de inscrição das iniciativas; triagem interna; avaliação inicial pelo Comitê Julgador; inserção dos relatórios das visitas pelo Comitê Técnico; avaliação da sustentabilidade pelo Comitê Julgador; e, por fim, definição das premiadas e do destaque sustentabilidade. O sistema está em fase final de implementação. É necessária a implantação de ajustes finais, salvos no formato de backlogs, particularmente a emissão de relatórios gerenciais, bem como a manutenção de seu funcionamento.	OE2, OE4, OE9	Desenvolvimento
20	Atualização do programa SPSS.	Atualização para a versão mais recente do SPSS (23), incluindo os seguintes recursos: • regressão logística binária; • regressão logística multinomial; • regressão logística ordinária; • regressão Probit.	OE2, OE4, OE9	Aquisição
21	Atualização e revisão do LimeSurvey (Ferramenta de questionário dinâmico).	Obs: Após a atualização do programa, será necessário promover cursos de capacitação para que outras equipes da Enap possam utilizá-lo. AQUISIÇÃO DE SOFTWARE OU SISTEMA PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS JUNTO A EGRESSOS DOS CURSOS.	OE2, OE4, OE9	Desenvolvimento
22	Manutenção e apoio para utilização das funcionalidades do SEER/RSP.	Ativar outras funcionalidades do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), além das que já estão disponíveis. As funcionalidades a serem ativadas são: • envio automático de e-mails para confirmação de recebimento de artigos e pareceres; • ativação das funções de acompanhamento de fluxo de artigos para pareceristas (convite, recebimento, avaliação do parecerista, etc.); • ativação de ferramenta para extração de relatórios com números de acessos e outras estatísticas; • utilização dos recursos da ferramenta para publicação dos conteúdos da RSP em inglês e espanhol; • avaliar possibilidade de integração com o fluxo de revisão e editoração da Coordenação-Geral de Comunicação e Editoração.	OE2, OE4, OE9	Desenvolvimento
29	Sistema que permita emissão de relatórios gerenciais e orçamentários baseados na execução (ex: qlik view aprimorado).	Atualmente, o controle orçamentário da escola é realizado de maneira descentralizada utilizando planilhas Excel e Acess.	OE10 E OE11	Desenvolvimento
31	Suporte de infra e rede para permitir 400 mil alunos por ano ao Moodle.	- 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.	OE6, OE10 E OE14	Infraestrutura
33	Aquisição de software que permita a acessibilidade inclusiva dos materiais didáticos dos cursos presenciais e a distância.	Aquisição da licença de softwares que permitam a acessibilidade inclusiva de deficientes visuais (software Dos Vox - gratuito) nos materiais didáticos dos cursos de catálogo.	OE4, OE6, OE10 E OE14	Aquisição

41	Sistema Integrado de Gestão de Pessoas.	Módulos: Cadastro; Capacitação; Estágio; Saúde; Pagamento; GECC; Aposentadoria e Férias; Registro; Banco de Horas; Relatórios por Unidade; por Servidor; Avaliações-GDPGPE- 360º graus; GAEG; FCT; Estágio Probatório; e Progressão funcional.		Desenvolvimento
46	Suporte técnico para o Repositório Institucional da Enap.	Correção de falhas, manutenção e atualização do <i>software</i> Dspace (última versão).	OE11 E OE14	Desenvolvimento
48	Adaptação do sistema do Concurso Inovação para autorização por concursos de monografia.		OE11 E OE14	Desenvolvimento
51	Implantação do CPD redundante.	Mitigar riscos associados à falência da estrutura física do CPD atual.	OE11 E OE14	Governança

## 11 Plano de Metas e de Ações

### 11.1 Planos 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 2016-2017, 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.

Os planos de ações para as necessidades elencadas nos quadros acima serão apresentados quando da aprovação da prioridade pelo Comitê de TI.

## 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?
Wesley Rodrigo Couto Lira	Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação	Graduação em Ciência da Computação / Área: Arquitetura de Sistemas			Coordenação-Geral	Não	Sim
Elias Marques Cotrim	Coordenador de Informática / Analista em Tecnologia da Informação	Bacharel em Direito / Tecnólogo em Processamento de Dados	Especialização em Direito da Tecnologia da Informação	*	Infraestrutura	Não	Sim
Denise Freire de Sousa	Assistente Administrativo	Negócios e Empreendimentos Área: Negócios Internacionais	Pós-Graduando em Gestão Pública	*	Governança	Não	Não
Domingos Dalla Costa Diderot	Assistente Técnico	Sistemas de Informação	Especialização em Engenharia de Software	CSM ( <i>Certified Scrum Master</i> )	Desenvolvimento	Sim	Sim
Elson Araújo Silva Sobrinho	Assistente Técnico				Infraestrutura	Sim	Não

Marcus Vinicius de Jesus Paizante	Chefe de Divisão de Gestão de Atendimento	Sistemas de Informação Área: Sistemas de Computação			Governança	Não	Sim
Sergio Soares da Silva	Analista de TI	Administração Área: Sistema da Computação			Desenvolvimento	Não.	Sim.
Waldyr Lima Junior	Analista de TI	Administração Área: Sistema da Computação			Desenvolvimento	Não.	Sim.
Felipe Saulo Rodrigues de Souza Catojo	Analista de TI	Sistemas de Informação	Segurança de Redes de Computadores	ITIL v3, ISO 27002, PMP CAPM	Infraestrutura	Não.	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.

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. DESENV. 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-lo 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 exigiam.

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

#### Serviço de Sistemas

**ATRIBUIÇÕES:** Incumbe 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. Desenv. 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 (2016/2017)

ID	Capacitação	Competência(S) Relacionada (S)	Carga Horária	Custo Estimado	Servidores Elegíveis
1	ABPMP Boot Camp + Certificação CBPP	C17. Gestão de Processos	N/D	R\$ 3000,00	Wesley Rodrigo Couto Lira
2	Análise de Pontos por Função	C1.3. Métricas de Software	N/D	N/D	Marcus de Jesus Sergio Soares
3	Análise e Melhoria de Processos	C17. Gestão de Processos	35	Enap	Denise Freire Elias Marques Cotrim Marcus de Jesus Sergio Soares
4	Arquitetura de Software	C1.3. Arquitetura de Sistemas	N/D	N/D	Sergio Soares
5	Automação de Processos	C17. Gestão de Processos	N/D	N/D	Elias Marques Cotrim Sergio Soares Wesley Rodrigo Couto Lira
6	Curso BPMN 2.0	C17. Gestão de Processos	N/D	N/D	Denise Freire Marcus de Jesus Sergio Soares

7	Formação de Gestores de Processos – ABPMP	C17. Gestão de Processos	N/D	N/D	Elias Marques Cotrim Denise Freire Marcus de Jesus Sergio Soares
8	Gestão da Segurança da Informação – ABNT NBR 27001 e 27002	C1.2. Segurança da Informação	N/D	N/D	Marcus de Jesus Sergio Soares Anderson Vinicios
9	Gestão de Contratos	C16. Gestão de contratos	30	Enap	Denise Freire Elias Marques Cotrim Marcus de Jesus Sergio Soares
10	Governança em Segurança da informação	C1.2. Segurança da Informação	40	R\$	Wesley Couto Lira Marcus de Jesus Elias Marques Cotrim
11	Liderança e Gerenciamento	C 6. Liderança de Pessoas e Equipes	12h	Enap	Denise Freire Elias Marques Cotrim Marcus de Jesus Sergio Soares Wesley Lira
12	Programa de Desen. de Gestores de Tecnologia da Informação (DGTI) Enap	C1.4. Elaborar/ Monitorar PDTI C15. Planejamento de Contratações C16. Gestão de Contratos	N/D	Enap	Elias Marques Cotrim Sergio Soares Marcus de Jesus

### 13 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, este 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.

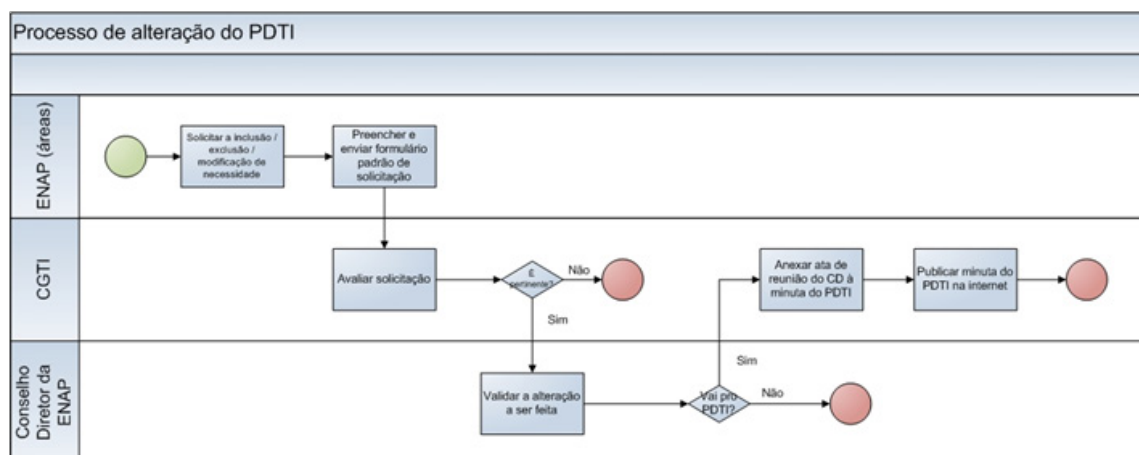


Figura 5 – Processo de alteração do PDTI

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.

## 14 Fatores críticos para a implantação do PDTI

Todo planejamento requer um lócus favorável à sua realização e consequente fase de execução. Em organizações públicas, o apoio da alta administração e consequente patrocínio institucional são os vetores que impulsionam o estabelecimento desse 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.

## 15 Plano de Gestão de Riscos

## 15.1 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.	Alta	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	Médio	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
R6		Baixa aderência comercial 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 benchmarking 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/reter 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	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, desen. do portal e componentes de integração em um único parceiro comercial.
R21	7 - Viabilizar transmissão de capacitação e de eventos em tempo real (streaming).	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 benchmarking 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 desen. 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	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	Logística Sustentável.	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	Indefinição quanto ao escopo das capacitações.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Analisar as aquisições recentes.
R49	softwares cujas licenças já foram adquiridas pela Enap.	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	Indefinição quanto ao escopo das capacitações.	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Analisar as aquisições recentes.
R51	de softwares básicos para o trabalho.	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	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	vídeo e de áudio.	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 backup 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.

**15.2 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		

## 16 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.

## I. Relatório de resultados do PDTI anterior

A seguir, são listadas as necessidades constantes do PDTI 2014-2015 e apresentado um parecer sobre sua execução.

NR.	Descrição	Concluído
1	Mapeamento dos processos da Enap	Sim
2	Automação dos processos da Enap	Sim
3	Sustentar e aprimorar a governança de TIC	Sim
4	Adequação da infraestrutura de TI para ofertar serviços de alta disponibilidade	Sim
5	Definição de cenário e operação de serviços de educação mediada por tecnologias na Enap.	Sim
6	Promover evolução tecnológica do portal corporativo da Enap (EnapNet)	Não
7	Viabilizar transmissão de capacitação e de eventos em tempo real ( <i>streaming</i> )	Sim
8	Sistema de ponto eletrônico para servidores	Não
9	Apoio à revisão da cadeia de valor	Sim
10	Sistema de gestão de demandas internas	Não
11	Transformar o Silab num sistema corporativo	Não
12	Adquirir licenças de <i>software</i> . Adobe para atender à demanda represada	Não
13	Atualizar infraestrutura da rede	Não
14	Atualizar parque de estações de trabalho	Sim
15	Adquirir licenças de <i>software</i> Prezi	Não
16	Aquisição de licença de uso de <i>softwares</i> de apoio ao gerenciamento de projetos	Não
17	Aquisição de licença de uso de <i>software</i> para controle de inventário e monitoramento de recursos de TIC	Sim
18	Aquisição de licença de uso de <i>software</i> básico para estações de trabalho	Não
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 <i>software</i> "Automation System of Inventory – A.S.I. "	Não
20	Licenciamento para aplicativo E-Media Card Designer (crachá de identificação, impressora Evolis Dualis)	Não
21	Licenciamento para atualização do programa CAD 2007 em português	Não
22	Licenciamento para Ecofont, previsão no Plano de Logística Sustentável	Não
23	Disponibilização de dois monitores para cada coordenador de curso/servidores	Sim
24	Capacitação na utilização das lousas digitais	Sim
25	Ampliação de espaço de armazenamento para dados, arquivos de vídeo e de áudio	Sim
26	Desenvolver solução de <i>backup</i> para os arquivos de trabalho da Editoração	Não
27	Solução de sistema de segurança para todos os computadores das salas de aula	Não
28	Suporte técnico para Repositório Institucional da Enap	Sim
29	Apoio ao uso do sistema SEER	Sim
30	Profissionalizar a Central de Atendimento da CGTI/Enap	Sim
31	Suporte técnico para os sistemas da Enap	Sim

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

A governança de TI e a gestão da tecnologia da informação na Enap continuou apresentando avanços, principalmente em decorrência da execução de ações planejadas no âmbito do PDTI 2014-2015, 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. Já 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 de toda a execução do PDTI 2014-2015, ações têm sido desenvolvidas como forma de melhorar os níveis de governança de TI na instituição e, como consequência do trabalho, melhorar o índice iGovTI, com a expectativa de atingir o estágio intermediário na próxima medição, desde que mantidos os mesmos critérios de avaliação.

Com isso, no indicador apurado pelo TCU em 2014, o indicador alcançado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) foi classificado como nível intermediário, apresentando 0,52 pontos – em uma escala de 0 a 1, ficando acima da média geral, que foi de 0,45 pontos.

No comparativo com o iGovTI 2012, a Enap aumentou sua nota em 0,15 pontos e alçou da 275ª posição para a 130ª no ranking de nível de capacidade. As variáveis responsáveis pela elevação no nível de governança de TI 2014 foram as dimensões avaliadas de Liderança, Informações, Pessoas e Processos. Por tipo de organização, entre as 15 fundações avaliadas, a Enap ficou 0,13 pontos acima da média.

As ações executadas ao longo de 2014-2015 estavam agrupadas sob a necessidade Implantar Governança de TI, que continuará evoluindo na vigência do PDTI 2016-2017, 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.
- *Software* livre Nágios

## 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
<i>Nobreak</i>	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 / ST4160	100
Desktop	HP / DC5800	30
Desktop	Itautec / ST4273	25
Desktop	HP / ED800G1	275
Desktop	DELL / OptiPlex 7040	30
Notebook	Acer 4330	20
Notebook	Positivo Mobile	50
Notebook	HP Probook 645	40
Notebook	HP Elite Book 8460p	20

## Inventário de Sistemas

Aplicação	Linguagem	Acesso	Descrição
ASI Web – Almoarifado / Patrimônio Mobiliário	Java	Interno	Automation System Inventory. Sistema comercial para controle de patrimônio e almoarifado.
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.
GLPI	PHP 5.1.6	Interno	Solução web Open-source completa para gestão de ativos e helpdesk.
Lime Survey	PHP 5.1.6	Interno	Ferramenta de pesquisa e coleta de informações.

Mapa	Java/Web Integrator	Internet	Mapa da Oferta das Capacitações das Escolas de Governo
Mapa – Ajuda		Internet	Blog Ajuda do Sistema Mapa.
Moodle EAD – Serpro	PHP 5.1.6	Internet	Plataforma de cursos ofertados pela Coordenação de EAD Enap (contrato com o Serpro).
Moodle Enap	PHP 5.1.6	Internet	Plataforma de cursos a distância e comunidades virtuais da Enap.
PHL Biblioteca	Micro - Isis	Internet	Controle e administração de bibliotecas por meio da web e armazenamento de informação bibliográfica.
PontoWeb	ASP 3	Intranet	Registro de ponto para servidores da Enap.
Quem é quem	PHP 5.1.6	Intranet	Organograma dos colaboradores da Enap.
CMS Joomla - Site da Rede de Escolas		Internet	Gestão de conteúdo WEB – Rede Nacional de Escolas de Governo.
Sistema de Avaliação (GAEG)	PHP 5.1.6	Intranet	Sistema de controle de avaliação GAEG.
Sistema de Visualização do Painel Cursos	PHP 5.1.6	Intranet	Disponibilização de informações de cursos e eventos nas TV, no térreo, 1º e 2º andar.
Site da LAI - Lei de Acesso a Informação	Java	Internet	Gestão de conteúdo WEB – Site Lei de Acesso à Informação.
SPSS		Interno	Pacote de apoio à tomada de decisão que inclui: aplicação analítica, Data Mining, Text Mining e estatística.
StaRH	Visual Basic	Interno	Sistema para geração da folha de ponto.
Web Ramais		Intranet	Consulta o Active Directory para acessar os ramais dos servidores.
WebAccess	PHP 5.1.6	Intranet	Controle de entrada e saída de veículos e pessoas.
WebAGE	PHP 5.1.6	Intranet	Gerenciamento da agenda que é postada no sítio da Enap.
WEBAGE - Agenda da Semana	PHP 5.1.6	Internet	Publicação da agenda da semana na intranet.
WebAval	PHP 5.1.6	Intranet	Sistema de avaliação de reação.
WebCAU	ASP 3 - PHP 5.1.6	Intranet	Atendimento ao usuário para serviços gerais.
WebCEF	PHP 5.1.6	Intranet	Administração de cursos, especialização e formação de carreiras.
WEBCEF - Ficha de inscrição	PHP 5.1.6	Internet	Ficha de inscrição, publicação de calendário de turmas e lista de cursos.
WebCentral 1	PHP 5.1.6	Intranet	Administração de usuários para acesso aos sistemas.
WebCentral 3	PHP 5.1.6	Intranet	Administração de usuários para acesso aos sistemas com autenticação integrada ao Active Directory.
WebEtiquetas	PHP 5.1.6	Intranet	Geração de etiquetas com código de barras para a Biblioteca.
Webmail		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).
WebNiver - ADM	PHP 5.1.6	Intranet	Cadastro de aniversariantes.



WebNiver - Consulta	PHP 5.1.6	Intranet	Consulta dos aniversariantes cadastrados no site WebNiver.
Web Parcerias	PHP 5.1.6	Internet	Acesso de escolas parceiras pelo site da Enap para informações dos cursos.
WebSAA	ASP 3	Intranet	Administração de alojamento, controle de hóspedes e diárias.
WebSAC	ASP 3	Intranet	Sistema de administração de cursos (anterior ao WebCEF, mantido apenas para consulta).
WebSAD	ASP 3	Intranet	Controle do número de documentos da Enap.
WebSAE	PHP 5.1.6	Intranet	Administração de eventos com geração de relatórios e reserva de equipamentos (em homologação).
WEBSAE - Formulário de solicitação de eventos	PHP 5.1.6	Intranet	Formulário para solicitação de reservas de eventos.
WebSAF	ASP 3 - PHP 5.1.6	Intranet	Administração financeira e pagamento de docentes.
WebSCO	PHP 5.1.6	Intranet	Banco de colaboradores interno.
WebSCO - Ficha de Cadastro	PHP 5.1.6	Internet	Ficha de cadastro de colaboradores pela internet.
WebVeículo	PHP 5.1.6	Intranet	Cadastro de veículos dos servidores.
WikiEnap	PHP 5.1.6	Intranet	Ambiente colaborativo que permite a edição e publicação de informações corporativas.

#### V. Portfólio de Serviços de TI

Cod	Área	Categoria	Tipo	Serviço
DES01	Desenv.	Sistemas Corporativos	Solicitação	Manutenção evolutiva
DES02	Desenv.	Sistemas Corporativos	Incidente	Manutenção corretiva
DES03	Desenv.	Sistemas Corporativos	Solicitação	Manutenção adaptativa
DES04	Desenv.	Sistemas Corporativos	Solicitação	Manutenção perfectiva
DES05	Desenv.	Sistemas Corporativos	Solicitação	Dúvida sobre sistemas corporativos
DES06	Desenv.	Sistemas Corporativos	Solicitação	Treinamento em sistemas corporativos
DES07	Desenv.	Sistemas Corporativos	Solicitação	Absorção de novos sistemas
DES08	Desenv.	Sistemas Corporativos	Solicitação	Ajuste cadastral em sistemas corporativos
DES09	Desenv.	Sistemas Corporativos	Solicitação	Acesso a sistemas corporativos
DES10	Desenv.	Portal Internet	Incidente	Erro no acesso ao Portal da Enap
DES11	Desenv.	Portal Internet	Incidente	Erro no cadastro de aluno no Portal da Enap
DES12	Desenv.	Portal Internet	Incidente	Portal da Enap indisponível
DES13	Desenv.	Portal Internet	Incidente	Diagnóstico de segurança da informação
DES14	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Recuperação de senha do Portal da Enap
DES15	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Dúvida sobre publicação de conteúdo
DES16	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Manutenção evolutiva Internet
DES17	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Manutenção corretiva Internet
DES18	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Publicação de conteúdo Internet
DES19	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Mudança no layout Internet

DES20	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Ajuste cadastral de aluno
DES21	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Dúvida sobre operação do Portal da Enap
DES22	Desenv.	Sistemas Corporativos	Solicitação	Dúvidas sobre cadastro de docente no Portal de Enap
DES23	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Recuperação de acesso de docentes ao Portal da Enap
DES24	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Criação de hot sites
DES25	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Manutenção de hot sites
DES26	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Projetos especiais
DES27	Desenv.	Portal Intranet	Incidente	Intranet indisponível
DES28	Desenv.	Portal Intranet	Solicitação	Manutenção evolutiva Intranet
DES29	Desenv.	Portal Internet	Solicitação	Manutenção corretiva Intranet
DES30	Desenv.	Portal Intranet	Solicitação	Publicação de conteúdo Intranet
DES31	Desenv.	Portal Intranet	Solicitação	Mudança no layout Intranet
DES32	Desenv.	Moodle	Solicitação	Recuperação de senha do Moodle Enap
DES33	Desenv.	Moodle	Solicitação	Cadastro de usuário no Moodle Enap
DES34	Desenv.	Moodle	Solicitação	Publicação de curso no Moodle Enap
DES35	Desenv.	Moodle	Solicitação	Dúvida sobre operação do Moodle Enap
DES36	Desenv.	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 backup em estação de trabalho
INF07	Infraestrutura	Dados	Incidente	Operação de backup 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

ENAP Escola Nacional de Administração Pública  
SAIS - Área 2A  
70610-900 - Brasília - DF  
(61) 2020 3000  
[www.enap.gov.br](http://www.enap.gov.br)

