

(*) *Publicada no DOE TC/MS nº 594, de 30 de Novembro de 2012, página 1.*

(*) *DOE TC/MS nº 594, de 30 de Novembro de 2012 - Suplemento*

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA TC/MS Nº 111, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012.

“Institui e aprova o Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação.”

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Complementar nº 160, de 02 de janeiro de 2012, c.c o art. artigo 333 da Resolução Normativa TC/MS nº 57, de 07 de junho de 2006, e

CONSIDERANDO, a necessidade de planejar as ações do Departamento de Gestão da Tecnologia da Informação.

RESOLVE:

Art. 1º - Fica aprovado o Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação do Tribunal de Contas de Mato Grosso do Sul para ciclo de 2013/2014 e o Plano Anual de Diretrizes para 2013, nos termos do Anexo I e II.

Art. 2º - Esta Resolução Administrativa entrará em vigor na data da sua publicação.

Sala das Sessões, 28 de novembro de 2012.

- (a)Conselheiro Cícero Antônio de Souza
Presidente
- (a)Conselheiro Waldir Neves Barbosa
Relator
- (a)Conselheiro José Ricardo Pereira Cabral
- (a)Conselheiro Iran Coelho das Neves
- (a)Conselheira Marisa Joaquina Monteiro Serrano
- (a)Conselheiro Ronaldo Chadid
- (a)Dr. José Aêdo Camilo – Procurador Geral de Contas.

CERTIFICADO

CERTIFICO o cumprimento do Parágrafo único do artigo 97 do Regimento Interno do Tribunal de Contas

MARISA JOANA CHENA
CHEFE DA SECRETARIA DAS SESSÕES
TC/MS

Sumário

Anexo I – Introdução	5
Visão Geral	6
Do Ambiente Interno:	6
Forças: Pontos Fortes	6
Fraquezas: Pontos Fracos	7
Do Ambiente Externo	7
Oportunidades	7
Ameaças	7
Missão	7
Visão	8
Mapa Estratégico do DGTI	9
Gerenciamento pelas Diretrizes	10
Anexo II - Plano de Diretrizes- 2013	11
Objetivos estratégicos da perspectiva “resultados”	11
Objetivo 1- Contribuir para a redução do prazo de apreciação dos processos	11
Objetivo 2- Aprimorar a gestão de segurança da informação	11
Objetivo 3- Facilitar análise gerencial e tendências	12
Objetivo 4- Maior desempenho e disponibilidade das soluções	12
Objetivos estratégicos da perspectiva “processos internos”	13
Objetivo 5- Otimizar central de atendimento	13
Objetivo 6- Participar do escritório de projeto	13
Objetivo 7- Introduzir central de inteligência (BI)	14
Objetivos estratégicos da perspectiva “pessoas, inovação e crescimento”	15
Objetivo 8- Promover a motivação e o comprometimento.....	15
Objetivo 9- Adquirir capital intelectual	15
Objetivos estratégicos da perspectiva “logística”	16
Objetivo 10- Expandir ambiente TI (datacenter)	16

Anexo I

INTRODUÇÃO

Com o objetivo de aprimorar a gestão e modernizar a estrutura do TCE/MS, neste contexto insere-se a Tecnologia da Informação – TI, que cada vez mais participa dos processos de trabalho, proporcionando maior controle, agilidade e transparência.

Desta maneira, é primordial que a TI estabeleça seu Plano Estratégico, pois ele é ferramenta que estabelece os objetivos para o alcance de resultados sustentáveis, envolvendo o capital intelectual do Departamento de Gestão de Tecnologia da Informação - DGTI e estabelecendo metas realistas. Trata-se, ainda, de processo participativo em busca de soluções consensuais, desenvolvendo o planejamento, execução, controle e avaliações de suas ações. Visando, assim, o cumprimento da missão para alcançar uma visão de futuro.

Para que o DGTI possa cumprir seu papel dentro da estratégia da instituição, é de suma importância a elaboração de seu próprio plano estratégico, que deve estar devidamente alinhado e integrado ao da Instituição, garantindo, assim, que as metas e objetivos da TI estejam totalmente vinculados aos objetivos as metas institucionais.

2. Visão Geral

Na busca de utilizar o mesmo método de Plano Estratégico, alinhado assim, com a Instituição, o Departamento de Gestão de Tecnologia da Informação desenvolveu o seu próprio planejamento estratégico.

A metodologia para realizar a primeira parte do planejamento estratégico do Departamento de Gestão de TI fundamentou-se em:



O Diagnóstico Estratégico tem como base a análise *SWOT* do inglês, *strengths* (forças) *weaknesses* (fraquezas), *opportunities* (oportunidades) e *threats* (ameaças).

A análise *SWOT* subdivide-se em análise do ambiente interno (forças e fraquezas) e externo (oportunidades e ameaças).

Desta maneira, iniciou-se o Planejamento Estratégico com o diagnóstico situacional do DGTI sobre os ambientes interno e externo.

Do Ambiente Interno

Forças (Pontos Fortes)

- A - Estrutura organizacional e infraestrutura adequada;
- B - Disponibilidade de atendimento médico/odontológico para os servidores;
- C - Disponibilidade de investimentos em tecnologia e capacitação;
- D - Estudos de novas tecnologias;
- E - Equipamento computacional eficiente;
- F - Interlocução com os superiores imediatos;
- G - Preocupação com a qualidade dos serviços;
- H - Servidores capacitados; e
- I - Agilidade e transparência.

Fraqueza (Pontos Fracos)

- A - Deficiência de treinamento;
- B - Falta de conhecimento sobre o regimento interno do TCE/MS;
- C - Dificuldade para implementar política de segurança para o uso do equipamento de informática;
- D - Ausência de estudo prévio/planejamento para implementar novas tecnologias;
- E - Falta de execução das ações planejadas;
- F - Falta de estabelecer lista de prioridades;
- G - Falta de recursos humanos;
- H - Deficiência na comunicação interna;
- I - Pouca divulgação dos cursos internos;
- J - Desinteresse para aprender a operar novos sistemas (usuário); e
- K - Falta de equipamento, como impressoras.

Do Ambiente Externo

Oportunidades

- A - Conhecer sistemas similares para melhorar o sistema interno;
- B - Congressos e cursos complementares;
- C - Inovação em tecnologia;
- D - Legislação regulando e aprimorando a área de TI. (Lei de acesso à informação); e
- F - Novas ferramentas de proteção.

Ameaças

- A - Intemperes do tempo;
- B - Insatisfação de usuário.
- C - Vírus e hackers; e
- D - Ausência de Plano de carreira.

3 – MISSÃO

Na sequência, foi determinado o motivo central da existência do DGTI, ou seja, “quem a TI atende” com seus serviços. Estabelece, assim, a missão que representa a razão de ser do DGTI. Segue abaixo a declaração de missão:

Desenvolver e criar soluções para usuários da tecnologia de informação do TCE/MS.

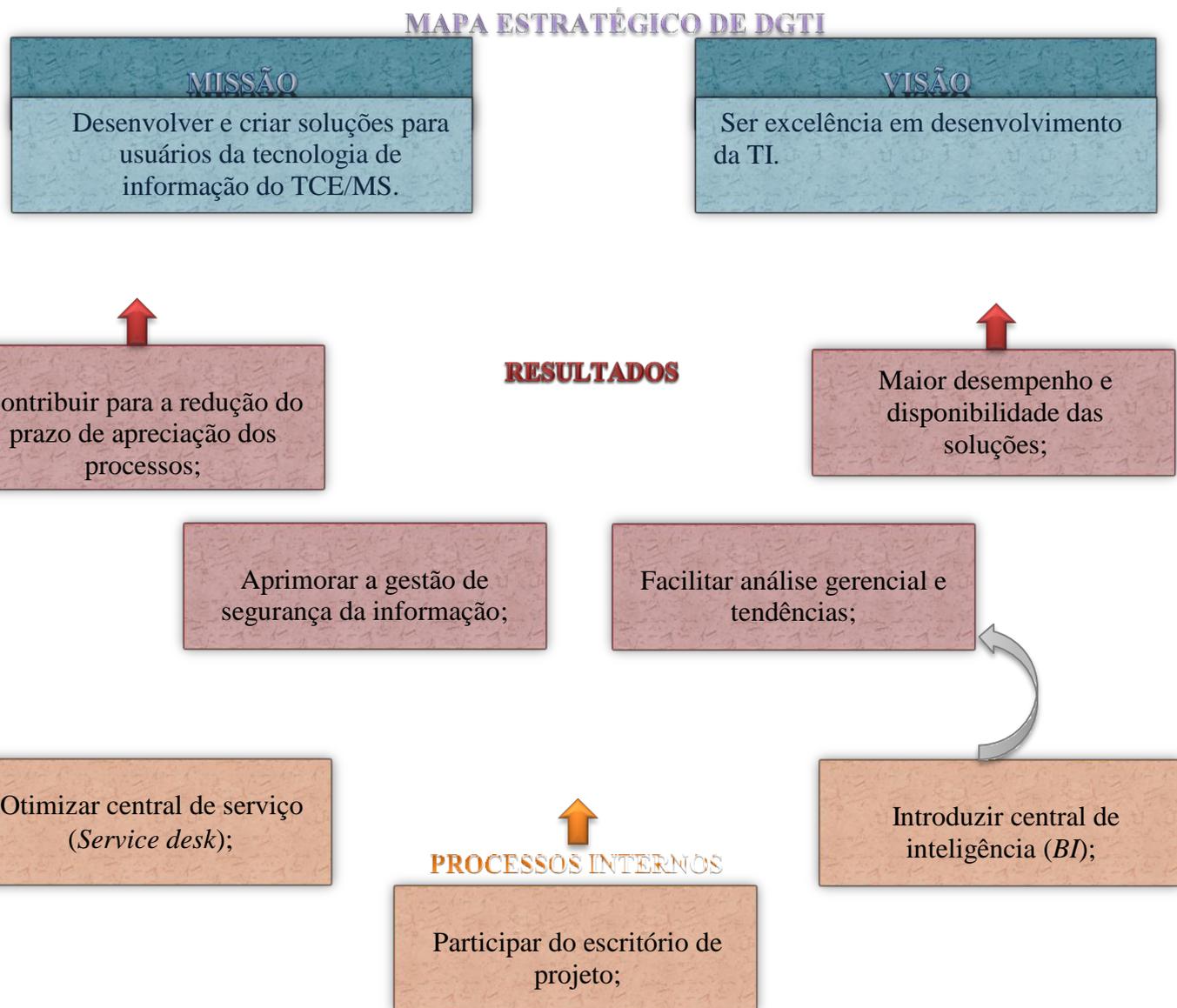
4 – VISÃO

Após a definição da Missão, estabelece-se a Visão de Futuro que serve como ideia-guia do que precisa ser feito por todo Departamento. Segue abaixo a declaração de Visão de Futuro:

Ser excelência em desenvolvimento da TI.

Na formulação dos objetivos, adotou-se o método *Balanced Scorecard* – BSC alinhando, assim, com a Instituição.

No decorrer da fase da formulação dos objetivos estratégico da DGTI realizaram diversas reuniões de análise e de validações das formulações, envolvendo, assim, todos os servidores do DGTI. No Mapa Estratégico da DGTI foram considerados quatro perspectivas: Resultado, Processos Internos, Pessoas, Inovação e Crescimento e Logística, assim demonstrado:





PESSOAS, INOVAÇÃO E CRESCIMENTO

Adquirir capital intelectual;

Promover a motivação e o comprometimento;

LOGÍSTICA



Expandir ambiente de TI

Gerenciamento Pelas Diretrizes – GPD

O Planejamento Estratégico empregou a metodologia do BSC – *Balanced Scorecard*, para longo prazo. E para planejamento anual, foi empregado o GPD – Gerenciamento pelas Diretrizes. Introduziu uma metodologia híbrida, alinhando-se, assim, com o planejamento utilizado pela Instituição.

Para alcançar a situação desejada, ou seja, descrita na Visão de Futuro, os Objetivos Estratégicos têm papel principal para atingir sua meta.

Destarte, os objetivos estratégicos são descritos de forma bastante sucinta no Mapa Estratégico; o seu detalhamento se faz necessário em outro documento GPD. Neste documento, faz-se necessário o detalhamento de cada objetivo com respectivos indicadores, tornando claro seu significado e abrangência.

Desta maneira, os indicadores estabelecidos, define-se a meta a ser alcançada dentro do horizonte do planejamento. Com metas e indicadores já estabelecidos definem-se as iniciativas necessárias para que essas metas sejam atingidas.

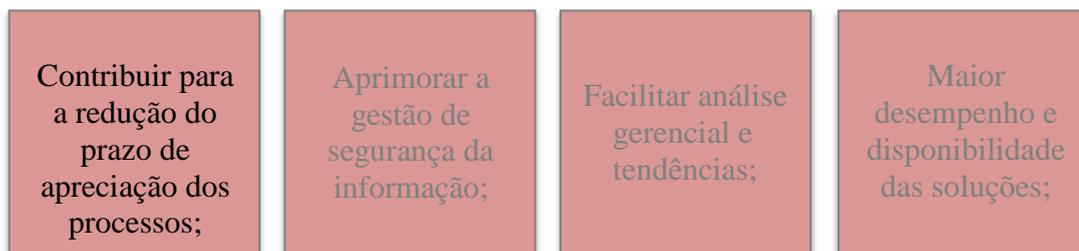
Os objetivos são avaliados pelos indicadores; se estão sendo alcançados, permitem analisar se as iniciativas definidas estão aderentes às metas e, por consequência, se a Visão de Futuro será atingida.

ANEXO II

PLANO DE DIRETRIZES – 2013

Objetivos estratégicos da perspectiva “resultados” priorizados

RESULTADOS

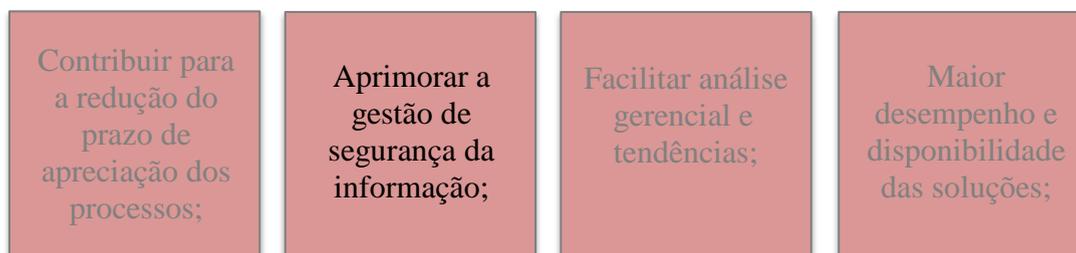


Objetivo 1: Contribuir para a redução do prazo de apreciação dos processos;

Indicadores de desempenho	Valor	Prazo
1 - Tempo médio de apreciação de processo;	500 dias	Dez/2013
2 – N.º de tarefas realizadas;	A definir	Dez/2013
3 – N.º de tarefas realizadas dentro do prazo; e	70%	Dez/2013
4 – Percentual de horas dedicadas sobre as horas estimadas.	90%	Dez/2013
Ações	Resp.	Colab.
A - Realizar análise crítica e modelagem dos fluxos de processos; e	DGTI	
B - Incrementar novas funcionalidades ao sistema de informação.	DGTI	

Objetivos estratégicos da perspectiva “resultados” priorizados

RESULTADOS

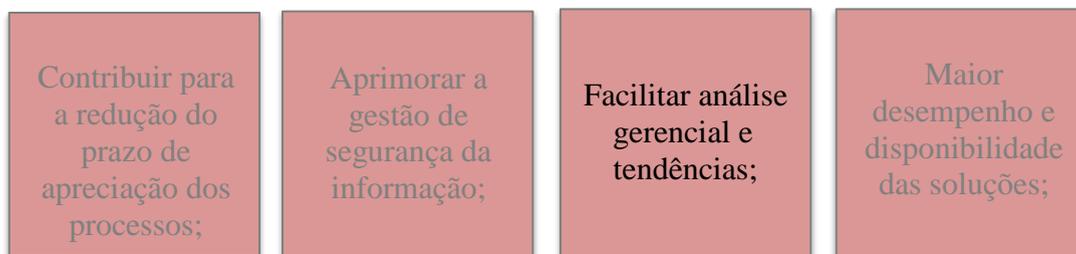


Objetivo 2: Aprimorar a gestão de segurança da informação;

Indicadores de desempenho	Valor	Prazo
1 - Número médio de horas de treinamento;	A definir	Dez/2013
2 - N.º de capacitações oferecidas; e	A definir	Dez/2013
3 - Plano Diretor da Tecnologia da Informação (PDTI) implantado.	1	Dez/2013
Ações	Resp.	Colab.
A - Capacitar servidores em cursos de segurança da informação;	DGTI	Escoex
B - Atualizar a política de segurança;	DGTI	
C - Elaborar estudo sobre gestão de riscos na área de TI; e	DGTI	
D - Implementar normas de segurança (PDTI).	DGTI	DGGM

Objetivos estratégicos da perspectiva “resultados” priorizados

RESULTADOS



Objetivo 3: Facilitar análise gerencial e tendências;

Indicadores de desempenho	Valor	Prazo
1 – Número de relatórios criados.	15	Dez/2013
Ações	Resp.	Colab.

A - Gerar relatórios de planejamento e controle.	DGTI	
--	------	--

Objetivos estratégicos da perspectiva “resultados” priorizados

RESULTADOS

Contribuir para a redução do prazo de apreciação dos processos;	Aprimorar a gestão de segurança da informação;	Facilitar análise gerencial e tendências;	Maior desempenho e disponibilidade das soluções;
---	--	---	--

Objetivo 4: Maior desempenho e disponibilidade das soluções;

Indicadores de desempenho	Valor	Prazo
1 - Percentual de usuários satisfeitos com as soluções;	70%	Dez/2013
2 - Projetos entregues (módulo ou integral) dentro do prazo;	90%	Dez/2013
3 - Risco de indisponibilidade dos serviços “web”; e	1 %	Dez/2013
Ações	Resp.	Colab.
A - Criar sistema de monitoramento de desempenho;	DGTI	
B - Elaborar pesquisa de satisfação;	DGTI	ASPLAN/D GGM
C - Estabelecer mecanismo de controle;	DGTI	
D - Desenvolver Ambiente de Alta Disponibilidade para público externo.	DGTI	

Objetivos estratégicos da perspectiva “processos internos” priorizados

PROCESSOS INTERNOS

Otimizar central de serviço (<i>Service desk</i>);	Participar do escritório de projeto;	Introduzir central de inteligência (<i>BI</i>);
--	--------------------------------------	---

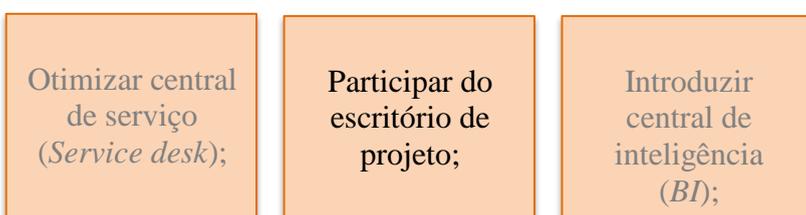
Objetivo 5: Otimizar central de atendimento (*Service desk*);

Indicadores de desempenho	Valor	Prazo
1 - Percentual de usuários satisfeitos com as solicitações;	90%	Dez/2013
2 - Percentual de demandas categorizadas, sobre o total de pedidos registrados;	100%	DEZ/2013
3 - Percentual de solicitações atendidas no prazo, sobre o total de pedidos registrados;	70%	DEZ/2013
4 - Percentual gerado de relatório;		
5 - Nível de satisfação dos usuários;	75%	Dez/2013
6 - Redução das aberturas de chamado de inconsistência.	10%	Dez/2013
Ações	Resp.	Colab.
A - Aumentar intercâmbio com as unidades organizacionais;	DGTI	

B - Facilitar a acessibilidade do servidor com o técnico;	DGTI	Suporte
C - Identificar os pontos críticos e os passos necessários para implementar ou aprimorar o gerenciamento de serviços;	DGTI	
D - Implantar posto único de atendimento, (Conreporte);		
E - Capacitação dos envolvidos no projeto de implantação do ITIL;	DGTI	
F - Planejamento do projeto de implantação do ITIL;	DGTI	
G - Levantar os processos atuais de serviços;	DGTI	
H - Pesquisar melhorias esperadas nas áreas envolvidas;	DGTI	
I - Analisar e modelar os novos processos, baseados nas melhorias práticas; e	DGTI	
J - Implantar os novos processos.	DGTI	

Objetivos estratégicos da perspectiva “processos internos” priorizados

PROCESSOS INTERNOS



Objetivo 6: Participar do escritório de projeto;

Indicadores de desempenho	Valor	Prazo
1 - Número de projetos inseridos no Escritório de Projetos; e	5	Dez/2013
2 - Percentual de satisfação dos envolvidos nos projetos.	75%	Dez/2013
Ações	Resp.	Colab.
A - Incrementar o gerenciamento de projetos;	DGTI	DGGM
B - Implantar metodologia de gestão de portfólios de projetos;	DGTI	
C - Estabelecer critério de qualidade;	DGTI	
D - Definir projetos pilotos; e	DGTI	
E - Submeter projetos piloto à auditoria do Escritório de Projetos.	DGTI	

Objetivos estratégicos da perspectiva “processos internos” priorizados**PROCESSOS INTERNOS**

Otimizar central de serviço (*Service desk*);

Participar do escritório de projeto;

Introduzir central de inteligência (*BI*);

Objetivo 7: Introduzir central de inteligência (BI);

Indicadores de desempenho	Valor	Prazo
1 - Número de informações obtidas das necessidades estratégicas do TCE/MS;	A definir	Dez/2013
Ações	Resp.	Colab.
A - Mapear informações do TCE/MS nos bancos de dados existentes; e	DGTI	
B - Construir e consultar estratégias focadas no negócio.	DGTI	

Objetivos estratégicos da perspectiva “pessoas, inovação e crescimento” priorizados**PESSOAS, INOVAÇÃO E CRESCIMENTO**

Promover a motivação e comprometimento;

Adquirir capital intelectual;

Objetivo 8: Promover a motivação e o comprometimento;

Indicadores de desempenho	Valor	Prazo
1 - Percentual de servidores capacitados;	70%	Dez/2013
2 - Percentual de treinamentos realizados, sobre o planejado no exercício; e	100%	Dez/2013
3 - Nível de satisfação dos servidores.	75%	Dez/2013
Ações	Resp.	Colab.
A - Estimular a pró-atividade dos funcionários;	DGTI	
B - Realizar pesquisa de satisfação e motivação com os servidores; e	DGTI	ASPLAN/D GGM
C - Elaborar plano de capacitações de TI.	DGTI	DGGM/Esco ex

Objetivos estratégicos da perspectiva “pessoas, inovação e crescimento” priorizados**PESSOAS, INOVAÇÃO E CRESCIMENTO**

Promover a motivação e comprometimento;

Adquirir capital intelectual;

Objetivo 9: Adquirir capital intelectual;

Indicadores de desempenho	Valor	Prazo
1 - Percentual de colaboradores em relação à quantidade necessária;	100%	Dez/2013
Ações	Resp.	Colab.
A - Fazer seleção de interessados;	DGTI	
B - Divulgar interesse em contratar nos meios ligados a TI;	DGTI	
C - Trazer novos conhecimentos para agregar novas informações aos servidores; e	DGTI	
D - Aperfeiçoar o processo de contratação de TI.	DGTI	

Objetivos estratégicos da perspectiva “logística” priorizados**LOGÍSTICA**

Expandir ambiente de TI.

Objetivo 10: Expandir ambiente de TI.

Indicadores de desempenho	Valor	Prazo
1 - Ambiente laboral reformulado.	1	Dez/2013
2 – Largura de banda gigabit ethernet.		Dez/2013
Ações	Resp.	Colab.
A - Reestruturação do ambiente laboral;	DGTI	DGGM
B - Modernizar e adquirir novos equipamentos computacionais;	DGTI	DGGM/ DGAI
C - Expandir a infraestrutura da rede;	DGTI	DGGM/ DGAI
D - Contratar serviços de nuvem.(Correio Eletrônico), (Vídeo Conferência).	DGTI	DGGM/ DGAI
E – Implantar sala cofre.		