



**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE**

**Plano Diretor de Tecnologia da Informação e  
Comunicação**

**2023/2024**

## **EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PDTI**

Coordenadora

**Élida Simone Fernandes de Lima**

Mat. 18.231

Assessoria da Superintendência – SUP.

Membros

**André Luiz Abreus de Moura**

Mat. 15.220

Coordenador – Assessoria Técnica

**Dickson Cirilo Andrade Netto Filho**

Mat. 13.205

Gerente – Gerência de Atendimento e Registros

**Juliana Aleixo de Araújo**

Mat. 14.211

Gerência – Gerência de Tecnologia da Informação

## [ÍNDICE / SUMÁRIO]

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>TERMOS E ABREVIACÕES .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA APLICADA.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>PRINCÍPIOS E DIRETRIZES.....</b>	<b>9</b>
<b>5.1</b>	<b>Princípios .....</b>	<b>9</b>
<b>5.2</b>	<b>Diretrizes.....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>ORGANIZAÇÃO DA TIC .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>RESULTADO DO PDTIC ANTERIOR .....</b>	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TIC.....</b>	<b>12</b>
<b>8.1</b>	<b>Missão .....</b>	<b>12</b>
<b>8.2</b>	<b>Visão .....</b>	<b>12</b>
<b>8.3</b>	<b>Valores .....</b>	<b>12</b>
<b>8.4</b>	<b>Objetivos Estratégicos .....</b>	<b>13</b>
<b>8.5</b>	<b>Análise de SWOT .....</b>	<b>13</b>
<b>9</b>	<b>ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>10</b>	<b>INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.....</b>	<b>17</b>
<b>10.1</b>	<b>Plano de Levantamento das Necessidades .....</b>	<b>17</b>
<b>10.2</b>	<b>Critérios de Priorização.....</b>	<b>17</b>
<b>10.3</b>	<b>Necessidades Identificadas .....</b>	<b>17</b>
<b>11</b>	<b>PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS.....</b>	<b>18</b>
<b>12</b>	<b>PLANO ORÇAMENTÁRIO .....</b>	<b>19</b>
<b>13</b>	<b>PLANO DE GESTÃO DE RISCOS.....</b>	<b>19</b>
<b>14</b>	<b>PROCESSO DE REVISÃO DO PDTIC.....</b>	<b>19</b>
<b>15</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>19</b>

## **APRESENTAÇÃO**

O contexto atual faz com que o Crea-RN tenha que adaptar-se rapidamente às alterações do ambiente em que atua, tornando cada vez mais importante e vital a construção de um planejamento de maneira realista e flexível. Com uma visão de futuro estabelecida, as organizações se adaptam às constantes mudanças com mais agilidade e dinamizam seu processo de tomada de decisões.

Nesse contexto, a implementação de um processo de planejamento possibilita à organização estabelecer sua estratégia, auxiliando nas decisões de alocação de recursos, de forma a propiciar o adequado suporte a sua missão institucional.

O Ministério da Economia, por intermédio da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), agrega as atividades de planejamento, coordenação, organização, operação, controle e supervisão dos recursos de tecnologia da informação dos órgãos e entidades da administração pública federal, e recomenda a elaboração e a atualização regular do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC pelos órgãos federais.

O PDTIC demonstra, de forma tática, como o Crea-RN pode realizar a transição de uma situação atual para uma situação futura, a partir da definição de um plano de metas e ações, no que se refere à Tecnologia da Informação e Comunicação. No cenário atual de constantes mudanças, o PDTIC representa uma ferramenta de apoio à tomada de decisões para o gestor, habilitando-o a agir de forma proativa contra as ameaças e a favor das oportunidades. A IN 4/2019 em seu art. 2º, inciso XXV define o PDTIC como “instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TIC, com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período”.

Esse instrumento possibilita justificar os recursos aplicados em TIC, minimizar o desperdício, garantir o controle, aplicar recursos no que for considerado mais relevante e, por fim, melhorar o gasto público e o serviço prestado ao cidadão. Deve conter as necessidades de informação e serviços de TIC, as metas a serem alcançadas, as ações a serem desenvolvidas, os indicadores de monitoramento, bem como os prazos de implementação.

O presente documento compreende o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI da Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) do Crea-RN para os anos de 2023-2024.

Encontram-se detalhados os projetos e ações a serem empreendidos pela GTI,

indicadores definidos para verificação periódica do desempenho dessas ações, no sentido de contribuir com os objetivos estratégicos, missão e visão de futuro do Crea-RN.

## 1 INTRODUÇÃO

Instituído pela Resolução nº 179, em 10 de julho de 1969, o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte – Crea-RN é responsável pela fiscalização do exercício profissional e, sobretudo, atua em defesa da sociedade, seja na realização de vistorias e/ou visitas técnicas em obras e serviços de engenharia, agronomia e geociências. Atualmente o Conselho é composto por oito unidades, sendo duas em Natal (Sede e Atendimento ao Público) e seis inspetorias regionais nos municípios de Assú, Caicó, Currais Novos, Macau, Mossoró e Pau dos Ferros.

O Crea-RN zela pelos interesses sociais e humanos de toda a sociedade e, com base nisso, fiscaliza o exercício profissional dos que atuam nas áreas que representa, tendo ainda como referência o respeito ao cidadão e ao meio ambiente.

Em seus cadastros, o Sistema Confea/Crea e Mútua tem registrados cerca de um milhão de profissionais que respondem por fatia considerável do PIB brasileiro e movimentam um mercado de trabalho cada vez mais acirrado e exigente nas especializações e conhecimentos da tecnologia, alimentada intensamente pelas descobertas técnicas e científicas do homem.

Nesse contexto, encontra-se a Tecnologia da Informação, cujo papel estratégico torna-se cada dia mais relevante para que se atinja um nível aprimorado de maturidade das instituições. E é nesse cenário que se insere este Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), consolidado como um instrumento de planejamento que tem por objetivo principal apresentar os direcionamentos a serem adotados pela área gestora de TIC por determinado período.

As melhores práticas relacionadas à governança de tecnologia da informação orientam que as organizações públicas e privadas elaborem um planejamento, no qual estejam relacionadas às metas a serem alcançadas e às ações previstas, com o fim de realizar uma gestão efetiva dos recursos de TIC e alcançar os resultados desejados para a área de TIC, contribuindo para os objetivos organizacionais.

Assim, um Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC representa instrumento indispensável para a gestão dos recursos de tecnologia da informação e comunicação. Os órgãos de controle do Governo, em especial o Tribunal de Contas da União – TCU vêm enfatizando a necessidade de os órgãos públicos elaborarem um PDTIC que contemple as ações de TIC e as associem às metas de suas áreas de negócio antes de executarem seus gastos relacionados a TIC.

Essa recomendação tornou-se obrigatória diante da publicação da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2008, de 19 de maio de 2008 e, esta já sofreu diversas atualizações e atualmente se encontra na Instrução Normativa SGD/ME nº 47/2022, de 9 de junho de 2022.

A elaboração do PDTIC traz um rico conjunto de questionamentos, reflexões e revisões que resultam no amadurecimento da tecnologia da informação e da própria organização.

## 2 TERMOS E ABREVIACÕES

ABREVIATURA	TERMO
GTI	Gerência de Tecnologia da Informação
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

## 3 METODOLOGIA APLICADA

A metodologia utilizada para a elaboração deste PDTI baseou-se na proposta do “Guia de PDTIC do SISP v2.1”, desenvolvido pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP.

Essa metodologia está embasada em três fases: Preparação, Diagnóstico e Planejamento. A figura a seguir ilustra as fases que compõem o processo de elaboração do PDTI:

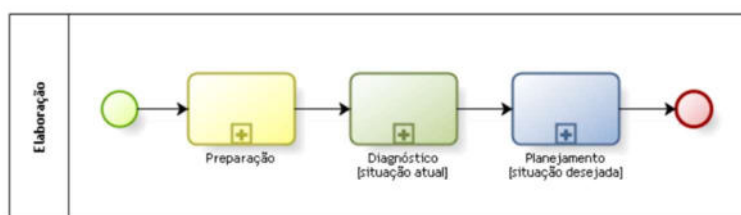


Figura 01: Processo de Elaboração do PDTI

A primeira fase da elaboração do PDTI é a Preparação, na qual são realizadas as tarefas necessárias para a criação de um Plano de Trabalho. Após a aprovação do Plano de Trabalho, inicia-se a fase de Diagnóstico, durante a qual são identificadas a situação atual da TIC do órgão e as necessidades a serem atendidas. A partir do diagnóstico faz-se o Planejamento. Para cada necessidade estipula-se uma prioridade e uma ou mais metas e ações para seu atendimento. Essas ações podem envolver a contratação de serviços, a aquisição de equipamentos ou o uso de recursos próprios, inclusive humanos, para seu desenvolvimento.

Na fase do diagnóstico, as necessidades de TIC do Crea-RN foram identificadas tendo-se como base os focos: sistemas, infraestrutura de TIC, processos e pessoas. Em seguida, as necessidades foram priorizadas utilizando-se a técnica GUT (Gravidade, Urgência, Tendência), resultando em uma planilha de necessidades priorizadas abrangendo todo Crea-RN.

Com base nas necessidades levantadas, as metas, as ações e indicadores foram propostos, procurando alinhá-los ao Planejamento Estratégico do Crea-RN.

#### **4 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA**

Para a elaboração do PDTI devem se seguir diretrizes, padrões, normas e orientações do governo. A lista abaixo apresenta os documentos de referência que serviram como material de apoio e consulta na elaboração do PDTI.

- Lei nº 14.133 - estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- Lei nº 10.520/2002 - Institui a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- Decreto nº 10.024/2019 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- Decreto nº 7.174/2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.
- Instrução Normativa SLTI/MP nº 4 de 11 de setembro de 2014 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.
- Estratégia Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações– EGTIC - versão 2014/2015 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal.
- Modelo para Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI - MPOG



## 5 PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Princípios e diretrizes são regras gerais que norteiam os conceitos de uma matéria, orientando uma tomada de decisão. Constituem proposições estruturantes para determinado fim. Ou seja, são os alicerces de um assunto. Os princípios e diretrizes representam as estratégias relevantes com as quais a TIC deve se alinhar, pois são a base para as decisões ao longo do processo de elaboração do PDTIC.

Os princípios e diretrizes mais relevantes foram identificados, levando-se em consideração àqueles que poderiam nortear a elaboração do PDTIC e sua execução, além das limitações do Crea-RN e da área de TIC.

### 5.1 Princípios

Os princípios são os aspectos que determinam o ponto de partida, regularmente delimitados por instrumentos legais, diretrizes de governo, recomendações e determinações das instâncias de controle, melhores práticas de mercado e pelo próprio contexto da estrutura de TIC da organização.

A elaboração deste PDTIC foi norteadada pelos seguintes princípios:

PRINCÍPIOS	
1	Aperfeiçoar a governança de TIC.
2	Aplicar a Tecnologia da Informação como um recurso estratégico da Instituição para atendimento com qualidade e agilidade.
3	Especificar bens e serviços de TIC de acordo com padrões de desempenho e qualidade usuais do mercado.
4	Estimular o desenvolvimento, à padronização, à integração, à normalização dos serviços e à disseminação de informações.
5	Garantir a melhoria contínua da infraestrutura de TIC.
6	Garantir a Segurança da Informação e Comunicação.
7	Melhorar continuamente a prestação de serviços e a transparência de informações à sociedade.
8	Pagar os serviços contratados em função de resultados objetivamente mensurados.
9	Priorização de soluções de TIC socialmente e ecologicamente sustentáveis.
10	Promover a otimização de recursos e investimentos em Tecnologia da Informação, com a priorização da adoção de soluções que venham a promover ganhos efetivos para a organização.
11	Terceirizar atividades de execução, possibilitando a atuação dos servidores da GTI em atividades de gestão e governança da TI.

### 5.2 Diretrizes

As diretrizes são as linhas segundo as quais se traça um plano para alcançar uma finalidade. As diretrizes deste PDTIC são as seguintes:

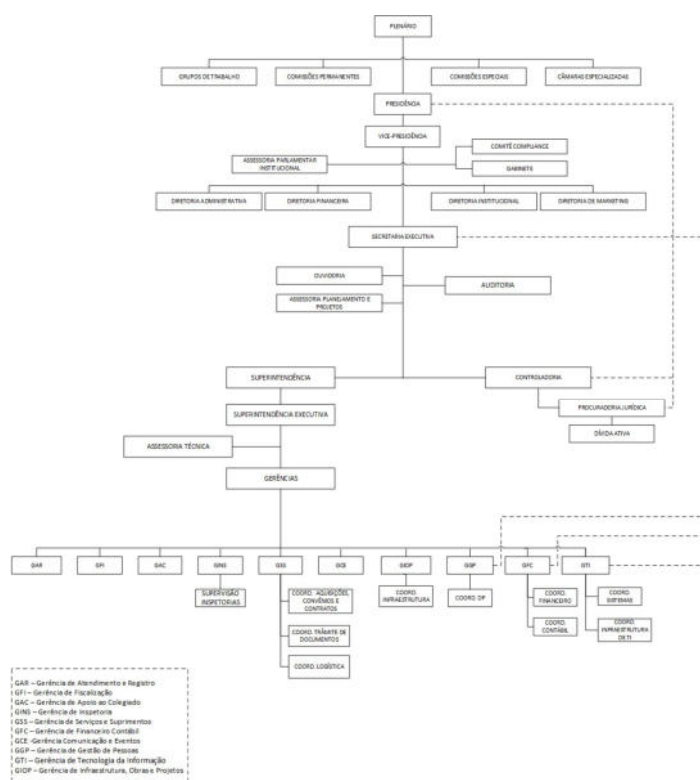
DIRETRIZES	
1	Assegurar a qualidade dos serviços prestados e das soluções de TIC fornecida.
2	Estimular a adoção de metodologias que assegurem a padronização, integração e agilidade ao processo de implementação de soluções de TIC.

- 3 Garantir a disponibilidade e integridade da informação.
- 4 Garantir a segurança da informação e comunicação.
- 5 Promover a melhoria contínua da infraestrutura de TIC
- 6 Promover a melhoria contínua do processo de contratação e execução de serviços e soluções de TI.
- 7 Promover a melhoria contínua dos sistemas de informação do Crea-RN.

## 6 ORGANIZAÇÃO DA TIC

A GTI foi reorganizada através da aprovação da portaria nº 88/2019, que formalizou a estrutura do setor com subdivisão de áreas: Sistemas e Infraestrutura.

Organograma atual do Crea-RN.



A estrutura interna da GTI descrita no organograma, atualmente é composta por:

- 01 Gerente;
- 01 Coordenador de Sistemas;
- 01 Coordenador de Infraestrutura;

Segue abaixo as principais atividades desenvolvidas:

Compete a Gerência de Tecnologia da Informação do Crea-RN:

- Gerência de Tecnologia da Informação – GTI: planejar, organizar, coordenar, controlar e executar as atividades administrativas no que concerne à gestão estratégica dos serviços de tecnologia da informação no Crea-RN.
- Coordenação de Sistemas: auxiliar na coordenação e executar atividades

administrativas no que concerne os sistemas de informação e softwares existentes.

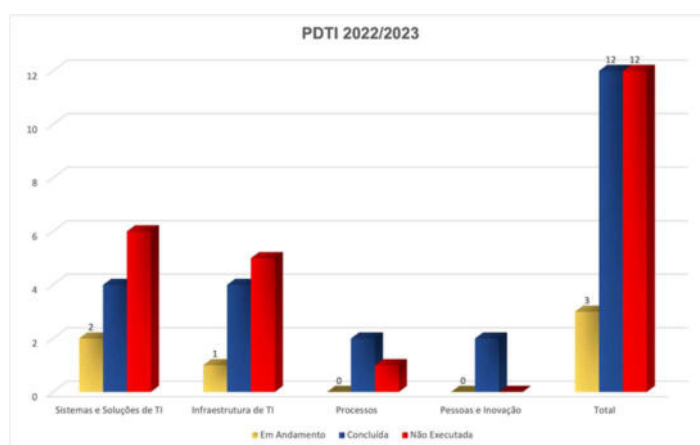
- Coordenação de Infraestrutura de TIC: auxiliar na coordenação e executar atividades administrativas no que concerne à infraestrutura de rede, hardwares, periféricos e componentes de sistemas de informação.

## 7 RESULTADO DO PDTIC ANTERIOR

Ao realizar a análise dos resultados do PDTIC 2021/2022, evidenciou-se que os serviços e as necessidades ora propostos não foram totalmente executados. Diante deste cenário, se faz necessário o amadurecimento da gestão de TIC, bem como adequações de estratégias durante a abrangência do PDTIC.

As necessidades e os serviços foram classificados com base nas seguintes situações:

- Concluída: são aquelas que não requerem mais ações e são consideradas finalizadas;
- Em Andamento: são aquelas que se encontram em andamento, com previsão de conclusão no primeiro semestre de 2023;
- Não Executada: são aquelas que não tiveram quaisquer andamentos.



Descrição	Grupo	Classificação
Aquisição de Licença de Antivírus	Sistemas e Soluções de TIC	Concluída
Concluir ajustes GLPI	Sistemas e Soluções de TIC	Concluída
Contratação de Data Center para backup do Sitac e demais sistemas	Sistemas e Soluções de TIC	Não Executada
Contratação de empresa especializada na montagem e manutenção e Wi-Fi Corporativa	Sistemas e Soluções de TIC	Não Executada
Contratação de empresa especializada para e montagem e manutenção de Sistema de Firewall/UTM	Sistemas e Soluções de TIC	Não Executada
Contratação de equipe de desenvolvimento ou parceria com Instituições de Ensino	Sistemas e Soluções de TIC	Não Executada

<b>Desenvolvimento de solução para atender os requisitos da Portaria de Bonificação e Mérito do ATP</b>	Sistemas e Soluções de TIC	Concluída
<b>Desenvolvimento de solução para controle de execução dos contratos</b>	Sistemas e Soluções de TIC	Não Executada
<b>Desenvolvimento e implantação de IntraWeb</b>	Sistemas e Soluções de TIC	Em Andamento
<b>Levantamento de indicadores e confecção de Dashboard para gestão do Crea</b>	Sistemas e Soluções de TIC	Em Andamento
<b>Revisão do Termo de Referência e nova licitação para contratação de Internet</b>	Sistemas e Soluções de TIC	Não Executada
<b>Aquisição de licença de software para tablets da GFI</b>	Sistemas e Soluções de TIC	Concluída
<b>Aquisição de 40 desktop</b>	Infraestrutura de TIC	Concluída
<b>Aquisição de 50 nobreak para estação de trabalho</b>	Infraestrutura de TIC	Não Executada
<b>Aquisição de licença Windows Server 2016</b>	Infraestrutura de TIC	Não Executada
<b>Aquisição de 10 scanners de mesa</b>	Infraestrutura de TIC	Não Executada
<b>Aquisição de 02 Servidores</b>	Infraestrutura de TIC	Não Executada
<b>Aquisição de 10 switch</b>	Infraestrutura de TIC	Não Executada
<b>Aquisição de 12 notebook</b>	Infraestrutura de TIC	Concluída
<b>Aquisição de 05 workstation para GTI</b>	Infraestrutura de TIC	Concluída
<b>Aquisição de equipamento para vídeo conferência</b>	Infraestrutura de TIC	Em Andamento
<b>Aquisição de veículo aéreo não tripulado (drones)</b>	Infraestrutura de TIC	Concluída
<b>Implantar e treinar a política de segurança da informação</b>	Processos	Concluída
<b>Treinamento virtual para cadastro e acompanhamento de chamados abertos junto a GTI</b>	Processos	Não Executada
<b>Treinamento de pilotagem de drones</b>	Processos	Concluída
<b>Atualização do quadro de vagas da GTI no PCCS</b>	Pessoas e Inovação	Concluída
<b>Contratação de serviço de curso on line</b>	Pessoas e Inovação	Concluída

## 8 REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TIC

### 8.1 Missão

Prover soluções de TIC que contribuam para o cumprimento da missão institucional do Crea-RN.

### 8.2 Visão

Ser agente de excelência em soluções de TIC para evolução da qualidade das atividades das áreas finalísticas e de gestão do Crea-RN.

### 8.3 Valores

- Ética – honestidade, integridade, transparência e lealdade.
- Respeito – aceitação de diferenças, receptividade às novas ideias e mudanças.

- Profissionalismo – comprometimento com a missão institucional, dedicação e aperfeiçoamento contínuo.

#### 8.4 Objetivos Estratégicos

1. Aperfeiçoar a governança de TIC;
2. Aperfeiçoar o uso da informação;
3. Aprimorar a gestão de pessoas de TIC;
4. Desenvolver capacidade e oportunidade de inovação tecnológica;
5. Desenvolver soluções de TIC que agreguem valor ao negócio do Crea-RN;
6. Garantir a gestão e a execução dos recursos orçamentários de TIC;
7. Garantir disponibilidade e a transparência das informações;
8. Garantir índices de excelência de satisfação dos usuários de recursos de TIC;
9. Garantir melhoria contínua da qualidade da prestação de serviços de TIC;
10. Promover a segurança da informação e comunicação;
11. Prover a infraestrutura de TIC apropriada e necessária às atividades finalísticas do Crea-RN;

#### 8.5 Análise de SWOT

A Análise SWOT é um método para se fazer planejamento estratégico do ambiente interno e externo, sendo usado como base para gestão de uma organização. Em nosso caso específico, o utilizamos para análise voltada para a área de TIC.

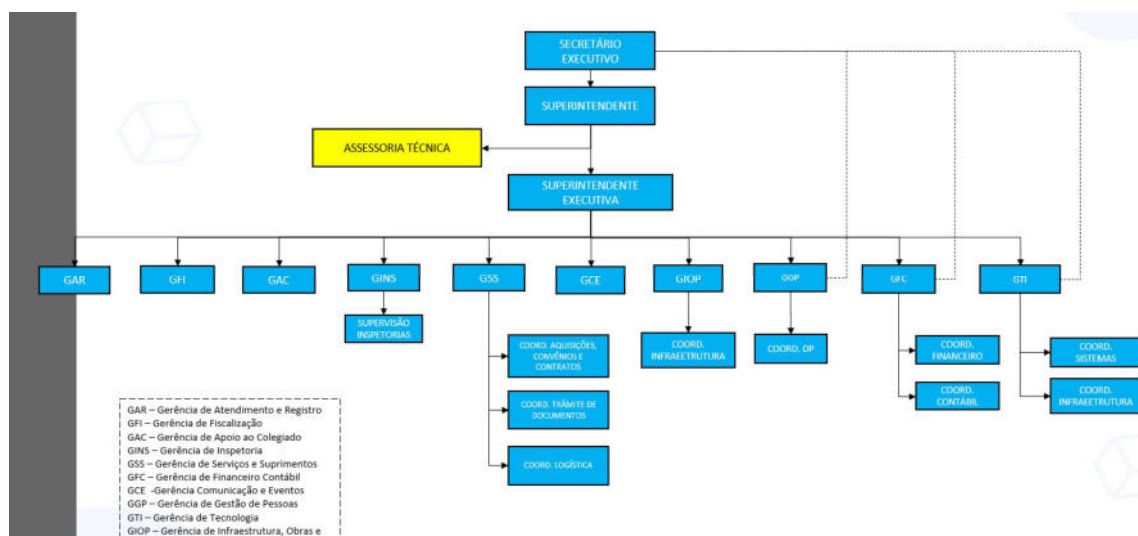
Dessa forma, foi realizado este trabalho no sentido de identificar as forças e as fraquezas dos processos internos de competência no ambiente de TIC do conselho.

Forças		Fraquezas
<b>Interno (Organização)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bom ambiente de trabalho;</li> <li>• Comprometimento das unidades orgânicas superiores com a modernização tecnológica;</li> <li>• Conscientização de uma gestão calcada no planejamento e adoção de melhores práticas de Mercado;</li> <li>• Correio eletrônico eficiente;</li> <li>• Serviços online disponíveis;</li> <li>• Sistema eletrônico de abertura de demandas da sede e inspetorias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausência de mapeamento de processos;</li> <li>• Ausência de metodologia de desenvolvimento de software;</li> <li>• Baixa capacidade de armazenamento dos discos;</li> <li>• Comunicação interna inadequada;</li> <li>• Falta de documentação da rede lógica;</li> <li>• Falta redundância física dos servidores;</li> <li>• Pouco conhecimento da equipe da TIC sobre a regra do negócio do sistema Confea/Crea;</li> <li>• Sistema corporativo instável e com demandas atrasadas;</li> <li>• Sistema de backups inexistente;</li> <li>• Usuário com pouca formação em TIC;</li> </ul>

	Oportunidades	Ameaças
<b>Externo (Ambiente)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet para divulgação de tutoriais e informações;</li> <li>• Alocação da base de dados contratada externamente;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alterações impactantes na legislação do Sistema Confea/Crea;</li> <li>• Aumento das demandas de serviços de TIC;</li> <li>• Ausência de equipe especializada para serviços de manutenção de servidores;</li> <li>• Base de dados do SIC incompleta e desatualizada;</li> <li>• Dependência do link de dados na sede e inspetorias – tempo de indisponibilidade;</li> <li>• Documentação ausente dos procedimentos internos do Crea-RN;</li> <li>• Eventual restrição orçamentária para a TIC;</li> <li>• Internet móvel sem acesso em algumas regiões do estado;</li> </ul>

## 9 ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

A transferência da área de TI para uma posição mais estratégica no organograma é uma tendência do Crea-RN. Não por acaso, essa unidade está deixando de ocupar uma posição simplesmente operacional para assumir posição decisiva na organização.



O alinhamento estratégico é definido como um processo de transformar a estratégia do negócio em estratégia de tecnologia da informação que garantam que os objetivos de negócio sejam apoiados e os recursos investidos em tecnologia da informação gerem valor à instituição. Deste modo, os vários programas executados têm a participação da GTI – Gerência de Tecnologia da Informação.



Programas desenvolvidos atualizados até 2023, alinhados aos eixos e objetivos estratégicos que envolvem a TI que o Crea-RN planejou desenvolver nos anos de 2020 a 2023 em seu PDTI.

EIXO: PI -PROCESSOS INTERNOS - RS - RESULTADOS & SOCIEDADE - AC - APRENDIZADO & CRESCIMENTO





Após análise dos objetivos definidos pelo Crea-RN, compreende-se que estes estão alinhados com a missão apresentada pelo órgão e que estes são estratégicos. Chega-se a essa conclusão observando-se que existe uma preocupação em desenvolver ações que visem soluções tanto para o presente como para o futuro. E que, na definição dessas ações, existe o cuidado em apresentar ações que apontem soluções para o ambiente externo e, também, para o ambiente interno do órgão.



## 10 INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

### 10.1 Plano de Levantamento das Necessidades

As necessidades levantadas foram agrupadas, de acordo com a afinidade, em três focos: sistemas e soluções de TIC, infraestrutura de TIC e processos.

### 10.2 Critérios de Priorização

A priorização foi realizada através da técnica de seleção de projetos denominada GUT (Gravidade, Urgência, Tendência).

### 10.3 Necessidades Identificadas

Pontuação	Gravidade	Urgência	Tendência
1	Sem gravidade	Pode esperar	Não irá mudar
2	Pouco grave	Pouco urgente	Piora a longo prazo
3	Grave	Urgente, merece atenção em curto prazo	Piora a médio prazo
4	Muito grave	Muito urgente	Piora a curto prazo
5	Extremamente grave	Necessidade de ação imediata	Piora rapidamente

Necessidade e/ou Estratégia Relacionada	Gravidade	Urgência	Tendência	GUT
Proporcionar maior estabilidade aos equipamentos	5	5	5	125
Facilitar a digitalização dos documentos entregues no ATP	5	5	5	125
Garantir segurança dos dados e fornecer estrutura para desenvolvimento de sistemas	5	5	5	125
Garantir disponibilidade do sinal de Wi-Fi atendendo aos requisitos da LGPD	5	5	5	125
Garantir a segurança da rede lógica do Crea-RN	5	5	5	125
Garantir a comunicação interna e externa do Crea-RN	5	5	5	125
Identificar solução que seja capaz de atender as necessidades do conselho	5	5	5	125
Atendimento de obrigação legal	5	5	5	125
Garantir a integridade dos dados do Crea-RN	5	5	5	125
Atender demanda da gestão do Crea-RN	5	5	5	125
Garantir segurança e disponibilidade da rede lógica do Crea-RN	5	5	5	125
Substituir equipamentos com defeitos na GFI	4	5	5	100
Realizar nova contratação devido a impossibilidade de prorrogação do atual contrato	5	3	5	75
Atualizar a política para novas necessidades e garantir o bom uso da TIC dentro do conselho	5	5	3	75
Melhorar a qualidade das reuniões e treinamentos realizados de forma on line	5	5	2	50
Garantir disponibilidade da internet no conselho	5	3	3	45

<b>Padronizar a disponibilização da wi-fi e garantir a segurança da rede</b>	2	3	5	30
<b>Atualizar o parque tecnológico e proporcionar infraestrutura para as novas necessidades existentes</b>	3	3	3	27
<b>Garantir a segurança da rede lógica do Crea-RN</b>	3	3	2	18
<b>Atualizar a licença existente e proporcionar redundância do serviço</b>	3	3	2	18
<b>Disponibilizar ferramenta para comunicação interna</b>	3	3	1	9
<b>Proporcionar armazenamento lógico</b>	2	3	1	6
<b>Atualizar parque tecnológico</b>	2	1	1	2
<b>Registrar a fila de atendimento presencial do Crea-RN</b>	1	1	1	1
<b>Edição de imagens e vídeos do Crea-RN</b>	2	2	1	4

## 11 PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

A Equipe da TIC possui uma equipe que considera capaz de executar as demandas deste plano, formada por 3 (três) servidores sendo um Gerente, com formação em Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas; um Coordenador de Infraestrutura, com formação em Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas um Coordenador de Sistemas, com formação em Sistemas de Informação.

Em apoio à equipe da TIC, existe um contrato com uma empresa terceirizada de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, para prestação de serviços de suporte e consultoria à infraestrutura de TIC, compreendendo a organização, implantação e execução continuada de central de serviços para atendimento em 1°, 2° e 3° níveis, monitoramento, sustentação de infraestrutura e consultoria, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações, baseados nas práticas preconizadas pelo modelo ITIL.

Resumo dos serviços prestados pela empresa:

- Suporte N1: Remoto;
- Suporte N2: Remoto e Presencial, com no mínimo um presencial;
- Suporte N3: Remoto e Presencial, com no mínimo um presencial;
- Monitoramento 24horas 7 dias por semana dos ativos de rede;
- Atendimento por demanda para o N2 e N3;
- Atendimento por demanda de consultoria;
- Atendimento por demanda para deslocamento nas 5 (cinco) Inspetorias localizadas nas cidades de Assu-RN, Mossoró-RN, Pau dos Ferros-RN, Caicó-RN e Currais Novos-RN.

## 12 PLANO ORÇAMENTÁRIO

Ação	Valor Unitário	Qtde	2023		2024	
			Total	Qtde	Total	Qtde
Aquisição de equipamentos para Wi-Fi	R\$ 1.339,00	10	R\$ 13.390,00	10	R\$ 13.390,00	
Aquisição de Desktop	R\$ 9.999,00	20	R\$ 199.980,00	0	R\$ -	
Aquisição de nobreak para estações de trabalho	R\$ 1.000,00	50	R\$ 50.000,00	50	R\$ 50.000,00	
Aquisição de notebook	R\$ 9.500,00	5	R\$ 47.500,00	0	R\$ -	
Aquisição de scanner de mesa	R\$ 1.500,00	22	R\$ 33.000,00	10	R\$ 15.000,00	
Aquisição de servidores	R\$ 221.200,00	2	R\$ 442.400,00	2	R\$ 442.400,00	
Implantação de sala de vídeo conferência	R\$ 479.955,21	1	R\$ 479.955,21	0	R\$ -	
Aquisição de licença Server 2016	R\$ 30.000,00	1	R\$ 30.000,00	0	R\$ -	
Aquisição de Switch	R\$ 3.719,00	10	R\$ 37.190,00	10	R\$ 37.190,00	
Atualização do contrato de fornecimento de Internet	R\$ 200.000,00	1	R\$ 200.000,00	1	R\$ 200.000,00	
iPad Fiscalização	R\$ 11.527,95	14	R\$ 161.391,30	0	R\$ -	
Contratação de sistema de Cloud	R\$ 200.000,00	1	R\$ 200.000,00	1	R\$ 200.000,00	
Montagem e manutenção do Sistema de Firewall/UTM	R\$ 600,00	1	R\$ 600,00	0	R\$ -	
Aquisição de licença de Anti-Vírus	R\$ 100,00	100	R\$ 10.000,00	100	R\$ 10.000,00	
Aquisição de storage	R\$ 15.000,00	1	R\$ 15.000,00		R\$ -	
Assinatura da Plataforma Adobe	R\$ 372,00	3	R\$ 1.116,00		R\$ -	

## 13 PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

De acordo com o ANEXO A

## 14 PROCESSO DE REVISÃO DO PDTIC

A revisão do PDTIC será feita a cada 06 (seis) meses.

## 15 CONCLUSÃO

As TICs servem como um elo para integrar e promover a comunicação entre pessoas ou setores, ou seja, essa área tem um papel fundamental para o desenvolvimento da organização. Através dela, pode-se trabalhar remotamente e compartilhar informações independentemente de sua localização geográfica, fato mais que evidenciado pelo advento da pandemia de 2020 quando o Crea-RN não sofreu nenhum impacto tendo em vista o bom desenvolvimento do trabalho à distância.

A tecnologia da informação na organização consiste no uso dos recursos e técnicas

da computação com o objetivo de captar, tratar e organizar dados para transformá-los em conhecimento, compartilhar e analisar informações, automatizar processos e ajudar no gerenciamento e tomada de decisão.

Alguns dos principais benefícios que a TI traz para uma empresa é mais produtividade, comunicação eficiente, mais segurança nas informações, além de maior disponibilidade nos sistemas de informações.

Hoje, o Crea RN possui todos os seus documentos digitalizados e um sistema que integra todos os usuários da organização, internos e externos, dependendo totalmente do bom desempenho da TIC. Dessa forma, se faz necessária e importante o conhecimento e o treinamento de todos os usuários no PDTIC que prevê riscos, monitora desempenho e viabiliza o alcance de metas estabelecidas pela organização, desde as necessidades de cada usuário interno, até a demanda externa que envolve os profissionais registrados no sistema Confea/Crea atuantes no RN.



# ANEXO A

## Mapa de Risco

Identificação			Análise						
ID	Meta/Ação Associada	Descrição do Risco	Probabilidade	Consequência	Risco	Ação	Gatilho	Resposta ao Risco	Responsável
1	Aquisição de nobreak para estações de trabalho	Não existir orçamento para compra	1. Raro	3. Moderada	4	Solicitar remanejamento orçamentário	Solicitação de autorização para compra	Manutenção de equipamentos defeituosos	GTI
2	Aquisição de nobreak para estações de trabalho	Fracasso do processo licitatório	2. Improvável	3. Moderada	8	Revisão da documentação do processo	Comunicado da equipe de contratação	Realização de novo processo de aquisição	GTI/GSS
3	Aquisição de scanner de mesa	Levantamento inadequado da contratação	3. Possível	4. Maior	24	Realização de ETP para análise da necessidade	Abertura do processo de aquisição	Elaboração de ETP	GTI/GAR
4	Aquisição de scanner de mesa	Não existir orçamento para compra	1. Raro	3. Moderada	4	Solicitar remanejamento orçamentário	Solicitação de autorização para compra	Manutenção de equipamentos defeituosos	GTI
5	Aquisição de scanner de mesa	Fracasso do processo licitatório	2. Improvável	3. Moderada	8	Revisão da documentação do processo	Comunicado da equipe de contratação	Realização de novo processo de aquisição	GTI/GSS
6	Contratação de sistema de Cloud	Não concretização do acordo de coperação do Serpro	1. Raro	5. Catastrófica	16	Revisão da documentação do acordo	Negativa do Serpro	Abertura de Processo para contratação	CIG/GTI
7	Montagem e manutenção de wi-fi corporativa	Falha na configuração dos servidores	1. Raro	5. Catastrófica	16	Revisão das configurações	Falha nos testes de configuração	Reinício das configurações	GTI
8	Montagem e manutenção de wi-fi corporativa	Não aceitação das regras de autenticação	5. Quase Certo	5. Catastrófica	80	Elaboração de documentação explicativa das regras e justificativas	Alto índice de insatisfação por parte dos usuários	Reunião com interessados para esclarecimento de dúvidas	GTI
9	Montagem e manutenção de wi-fi corporativa	Não aceitação das regras pela diretoria do Crea-RN	3. Possível	5. Catastrófica	48	Apresentação das regras em reunião de diretoria	Recusa por parte da diretoria	Refazer regras de autenticação	CTIC/GTI
10	Montagem e manutenção do Sistema de Firewall/UTM	Vulnerabilidade da segurança lógica do Crea-RN	4. Provável	5. Catastrófica	64	Estudo para busca de melhor solução para contratação/aquisição	Troca de equipamentos e configurações da rede lógica	Abertura de Processo para contratação	GTI
11	Montagem e manutenção do Sistema de Firewall/UTM	Não conclusão da configuração do servidor	2. Improvável	3. Moderada	8	Revisar configuração de servidor	Falha nos testes de configuração	Reinício das configurações	GTI
12	Configuração de sistema de telefonia	Incompatibilidade dos equipamentos com o novo sistema	3. Possível	3. Moderada	12	Testar equipamentos antes do início da configuração	Falha de conexão entre equipamento e sistema	Identificação de aparelho e sistema compatível	GTI
13	Configuração de sistema de telefonia	Falha na virada do sistema	1. Raro	5. Catastrófica	16	Realização de backup do sistema antigo	Falha de conectividade pós virada	Rollback sistema antigo	GTI
14	Nova solução de sistema corporativo	Desinteresse do atual fornecedor em manter o contrato	3. Possível	5. Catastrófica	48	Levantamento de sistemas de outros regionais	Proximidade de encerramento de contrato	Negociação com empresa	GSS/GTI
15	Implantação LGPD	Impossibilidade de implantação da regra em sistemas de terceiros	3. Possível	5. Catastrófica	48	Implantação de decisões do comite	Determinação do Comitê da LGPD	Ofício aos fornecedores	Comitê LGPD
16	Implementação de política de backup	Perda de dados	3. Possível	5. Catastrófica	48	Criação de infraestrutura para backup	Acordo de cooperação com o Serpro	Inexistente	CIG/GTI
17	Levantamento de Indicadores para BI	Não atendimento de necessidade	1. Raro	2. Menor	2	Reunião para levantamento de requisitos	Insatisfação com Dashboards apresentados	Revisão de requisitos	GTI/GAR/GFI - PRE/CIG
18	Aquisição de switch	Não conclusão do processo de aquisição	2. Improvável	5. Catastrófica	32	Elaboração de documentação para aquisição de equipamentos	Impossibilidade de aquisição	Remanejamento de equipamentos e realização de novo processo de contratação	GTI
19	Aquição de iPad	Não conclusão do processo de aquisição	2. Improvável	4. Maior	16	Elaboração de documentação para aquisição de equipamentos	Impossibilidade de aquisição	Utilização dos equipamentos existentes e início de novo processo de contratação	GTI
20	Revisão do contrato de Internet	Não elaboração da documentação em prazo hábil	2. Improvável	5. Catastrófica	32	Elaborar documentação para realização do processo de contratação	Solicitação de elaboração de documentação pela GSS	Solicitar autorização para prorrogar contrato	GTI
21	Revisão da política de uso TIC	Ausência de pontos necessários na regra atualmente em uso	5. Quase Certo	4. Maior	40	Revisar e atualizar Política de Uso da Tecnologia da Informação	Uso indevido da TIC no Crea-RN	Manutenção de política atual	CTIC
22	Implantação de sala de vídeo conferência	Baixa qualidade nas reuniões e treinamentos on line	5. Quase Certo	3. Moderada	20	Realizar processo de aquisição	Má qualidade das reuniões e treinamentos realizados atualmente	Utilização dos equipamentos existentes no Crea-RN	GTI/GSS
23	Redundância dos serviços de rede	Falha na prestação dos serviços prestados pela GTI	4. Provável	5. Catastrófica	64	Aquisição de equipamentos e implantação da redundância	Falha de serviços	Restabelecimento do Serviço inoperante	GTI
24	Aquisição de equipamentos para Wi-Fi	Ausência de cobertura de sinal de wi-fi em pontos do Crea-RN	3. Possível	2. Menor	6	Abertura de processo para aquisição de equipamentos	Conclusão da reforma dos prédios do Crea-RN e inauguração dos Coworking	Realocação de equipamentos disponíveis	GTI/GIOP
25	Aquisição de servidores	Falha nos equipamentos existentes	3. Possível	5. Catastrófica	48	Abertura de processo para aquisição de equipamentos	Falhas apresentadas durante a reforma do prédio sede	Realocação e desligamento de serviços	GTI
26	Aquisição de licença de Anti-Vírus	Infecção de equipamentos	3. Possível	5. Catastrófica	48	Aquisição de licenças	Identificação de elementos maliciosos nos equipamentos	Limpeza dos equipamentos identificados	GTI
27	Aquisição de licença Server 2016	Falha no servidor de autenticação de usuários	3. Possível	5. Catastrófica	48	Configuração de redundância do servidor	Falha de comunicação com o AD	Retirada dos equipamentos do Domínio	GTI
28	Implantação da IntraWeb	Dificuldade de comunicação interna	5. Quase Certo	5. Catastrófica	80	Conclusão e implantação de intraweb	Ausência de ferramenta	Comunicação por outras ferramentas	GTI
29	Aquisição de storage	Ausência de espaço para armazenamento	4. Provável	4. Maior	32	Abertura de processo para aquisição de equipamentos	Ausência de espaço físico para dados	Exclusão de possíveis arquivos desnecessários	GTI
30	Aquisição de Desktop	Falha nas estações de trabalho	1. Raro	3. Moderada	4	Solicitação de equipamentos em ata vigente	Insuficiência no número de equipamentos	Remanejamento de equipamentos	GTI
31	Aquisição de solução para registro e acompanhamento de ficha para atendimento	Dificuldade no acompanhamento da fila de atendimento ao público	3. Possível	1. Desprezível	3	Identificar solução que atenda a demanda	Solicitação da GAR	Chamento e registro manual	GTI
32	Assinatura da Plataforma Adobe	Impossibilidade de edição de imagens e vídeos pela GCE	4. Provável	3. Moderada	16	Abertura de processo para assinatura da licença	Solicitação da GCE	Terceirização do serviço	GTI