



PROCESSO	Protocolo SICCAU nº 1552198/2022
INTERESSADO	Secretaria Geral - CAU/RS
ASSUNTO	PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação
DELIBERAÇÃO PLENÁRIA DPO/RS Nº 1470/2022	

Homologa o Plano Diretor de Tecnologia da Informação do CAU/RS e dá outras providências.

O PLENÁRIO DO CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO GRANDE DO SUL – CAU/RS no exercício das competências e prerrogativas de que trata o artigo 29 do Regimento Interno do CAU/RS reunido ordinariamente, sede da FECOMÉRCIO-RS, Sala 104, localizada na Rua Fecomércio, 101 – Bairro Anchieta, Porto Alegre – RS, no dia 24 de junho de 2022, após análise do assunto em epígrafe, e

Considerando a nomeação do Comitê de TIC, através da Portaria Presidencial nº 032/2022 e a apresentação da Proposta do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI do CAU/RS para o período 2022 a 2024;

Considerando que o PDTI do CAU/RS busca o conhecimento das necessidades de informação e serviços de TI, a criação de um plano de ações com iniciativas/projetos definidos, a definição de metas a serem alcançadas e a proposição de um conjunto de regras, normas e padrões a serem utilizados para que se obtenham sempre os melhores resultados no melhor prazo possível e, sempre que possível, no menor custo;

Considerando a Deliberação nº 007/2022 COA-CAU/RS através da qual a Comissão de Planejamento e Finanças aprovou a proposta de Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI do CAU/RS para o período 2022 a 2024;

Considerando a Deliberação nº 028/2022 – Conselho Diretor, que aprovou a proposta de PDTI do CAU/RS para o período 2022 a 2024, sugerindo avaliação quanto a possibilidade de substituição de licenças pagas do Pacote *Microsoft Office* para licenças gratuitas, como por exemplo, o *Libre Office*.

**DELIBEROU por:**

- 1 Homologar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação do CAU/RS, conforme anexo desta deliberação;
- 2 Solicitar ao Comitê de TIC, nomeado pela Portaria Presidencial nº 032/2022 a pesquisa e análise, com devida apresentação dos resultados à Presidência, quanto à substituição de licenças pagas do Pacote *Microsoft Office* para licenças gratuitas, como por exemplo, o *Libre Office*;
- 3 Determinar a publicação do PDTI-CAU/RS 2022-2024 no portal da transparência do CAU/RS;



- 4 Encaminhar a presente deliberação à Secretaria Geral para providências necessárias.

Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Com 14 (quatorze) votos favoráveis, das conselheiras Denise dos Santos Simões, Gislaine Vargas Saibro, Ingrid Louise de Souza Dahm, Lidia Glacir Gomes Rodrigues, Marcia Elizabeth Martins, Orildes Tres e Silvia Monteiro Barakat e dos conselheiros Alexandre Giorgi, Carlos Eduardo Iponema Costa, Fábio Müller, Fausto Henrique Steffen, Pedro Xavier De Araujo, Rafael Ártico e Rinaldo Ferreira Barbosa; e 08 (oito) ausências, das conselheiras Aline Pedroso da Croce, Evelise Jaime de Menezes, Letícia Kauer, Marília Pereira de Ardovino Barbosa, Magali Mingotti e dos conselheiros Carlos Eduardo Mesquita Pedone, Giofranco Angilis Saggin Fonseca e Rodrigo Spinelli.

Porto Alegre – RS, 24 de junho de 2022.

**TIAGO HOLZMANN DA SILVA**  
Presidente do CAU/RS

### 133ª REUNIÃO PLENÁRIA ORDINÁRIA DO CAU/RS

#### Votação da Deliberação Plenária DPO-RS nº 1470/2022 - Protocolo nº 1552198/2022

Nome	Voto Nominal
1. Alexandre Giorgi	Favorável
2. Aline Pedroso da Croce	Ausente
3. Carlos Eduardo Iponema Costa	Favorável
4. Denise dos Santos Simões	Favorável
5. Evelise Jaime de Menezes	Ausente
6. Fabio Müller	Favorável
7. Fausto Henrique Steffen	Favorável
8. Gislaine Vargas Saibro	Favorável
9. Giofranco Angilis Saggin Fonseca	Ausente
10. Ingrid Louise de Souza Dahm	Favorável
11. Karina Franzoloso Guidolin	Ausente
12. Letícia Kauer	Ausente
13. Lidia Glacir Gomes Rodrigues	Favorável
14. Magali Mingotti	Ausente
15. Marília Pereira de Ardovino Barbosa	Ausente
16. Marcia Elizabeth Martins	Favorável
17. Orildes Tres	Favorável
18. Pedro Xavier De Araujo	Favorável
19. Rafael Ártico	Favorável
20. Rinaldo Ferreira Barbosa	Favorável
21. Rodrigo Spinelli	Ausente
22. Silvia Monteiro Barakat	Favorável

#### Histórico da votação:

**Plenária Ordinária nº 133**

**Data: 24/06/2022**

**Matéria em votação: DPO-RS 1470/2022 – Protocolo SICCAU nº 1552198/2022**

**Resultado da votação:** Favoráveis (14) Ausências (08) Total (22)

**Ocorrências:** Votos registrados com chamada nominal.

**Secretária da Reunião:** Josiane Cristina Bernardi

**Presidente da Reunião:** Tiago Holzmann da Silva

## **ANEXO**

### **PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO GRANDE DO SUL 2022-2024**

## **EQUIPE DE ELABORAÇÃO**

Maria Isabel da Rosa Dal Ross – Coordenadora de TIC  
Rafael Donelli

## **COMITÊ DE TIC**

Designada pela Portaria Presidencial 032/2022, os seguintes membros:  
Josiane Cristina Bernardi (matrícula nº 47) - **Coordenadora do Comitê de TIC**  
Cheila da Silva Chagas (matrícula nº 22)  
Tales Volker (matrícula nº 147)  
Alexandre Noal dos Santos (matrícula nº 116)  
Maria Isabel da Rosa Dal Ross (matrícula nº 173)  
Conselheiro Rodrigo Rintzel (representante da COA do CAU/RS)

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>2. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
2.1. PLANEJAMENTO DE TI .....	9
2.2. FUNDAMENTOS LEGAIS.....	9
<b>3. TERMOS E ABREVIACÕES</b> .....	<b>11</b>
<b>4. METODOLOGIA APLICADA</b> .....	<b>13</b>
<b>5. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA</b> .....	<b>14</b>
<b>6. RESULTADO DO PDTI 2019-2021</b> .....	<b>16</b>
<b>7. ANÁLISE DA GOVERNANÇA DE TI DO CAU/RS</b> .....	<b>19</b>
7.1. REVISÃO PERIÓDICA DAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA.....	20
<b>8. REFERENCIAL ESTRATÉGICO, PRINCÍPIOS E DIRETRIZES</b> .....	<b>21</b>
8.1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TI .....	21
8.1.1. Organograma e Situação Institucional da Unidade de TI.....	21
8.1.2. Missão .....	21
8.1.3. Visão .....	21
8.1.4. Valores.....	22
8.1.5. Objetivos Estratégicos .....	22
8.2. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES .....	23
<b>9. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA TI</b> .....	<b>25</b>
9.1. ARQUITETURA TECNOLÓGICA ATUAL.....	25
9.1.1. Servidores e Acessórios.....	25
9.1.2. Ativos de Rede .....	25
9.1.3. Computadores Desktop, notebooks e acessórios .....	26
9.1.4. Itens Diversos .....	26
9.1.5. Softwares e Sistemas .....	27
9.1.6. Ativos de Terceiros .....	28
9.1.6.1. Impressoras.....	28
9.2. PROCESSO DE AQUISIÇÃO DE ATIVOS DE TI .....	28
9.2.1. Substituição de Ativos de TI.....	30
9.2.1.1. Vida Útil.....	30
9.2.1.2. Garantias Ativas .....	30
9.2.1.3. Política Geral de Aquisições .....	30
9.2.2. Diretriz Para Aquisição de Novos Equipamentos para Usuários .....	31
9.2.3. Diretriz para Aquisição de Suíte de Escritório.....	31
9.2.4. Aquisição de Extensão de Garantia.....	32
9.2.5. Manutenções de Equipamentos .....	32
9.3. PROCESSO DE DESFAZIMENTO DE BENS .....	32
9.3.1. Política Geral de Desfazimento .....	32
9.3.1.1. Desfazimento através da política da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.....	34
9.3.1.2. Desfazimento pelo Programa Sustentare do Governo do Estado do RS ..	34
9.4. POLÍTICAS GERAIS DE USO DE RECURSOS.....	36
9.4.1. Impressão Segura.....	36
9.5. RECURSOS HUMANOS EM TI.....	36
9.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS .....	37
9.6.1. Usuários e Acessos.....	37
9.6.1.1. Novo Usuário – Criação de login para novo profissional.....	37
9.6.1.2. Criação de e-mails, acessos e permissões em sistemas .....	37

9.6.1.3. Reset de senha de login .....	38
9.6.1.4. Saída de Profissional – Exclusão de login e cancelamento de acessos.....	38
<b>9.6.2. Hardware .....</b>	<b>38</b>
9.6.2.1. Configuração de estação de trabalho – Novo Profissional .....	38
9.6.2.2. Solicitação de Equipamento.....	38
9.6.2.3. Suporte a Hardware .....	39
<b>9.6.3. Telefonia .....</b>	<b>39</b>
9.6.3.1. Solicitação de novo ramal .....	39
<b>9.6.4. Software .....</b>	<b>39</b>
9.6.4.1. Instalação de software .....	39
9.6.4.2. Atualização de software.....	40
<b>9.6.5. Impressoras .....</b>	<b>40</b>
9.6.5.1. Substituição de toner.....	40
9.6.5.2. Configuração de Impressora .....	40
9.6.5.3. Configuração de Usuário para Digitalização .....	41
<b>9.6.6. Site CAU/RS .....</b>	<b>41</b>
9.6.6.1. Publicação .....	41
9.6.6.2. Lentidão no acesso .....	41
<b>9.6.7. Rede e Wi-Fi.....</b>	<b>42</b>
9.7. CATÁLOGO DE SISTEMAS .....	42
9.8. ANÁLISE SWOT DA TI .....	43
<b>10. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.....</b>	<b>45</b>
10.1. ANÁLISE DE RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE NECESSIDADES.....	45
10.1.1. Planejamento Estratégico Institucional e de TI .....	45
10.1.2. Equipamentos de Informática.....	46
10.1.3. Softwares e Sistemas Administrativos.....	49
10.1.4. Problemas Gerais da TI.....	53
10.1.5. Processos e Rotinas.....	55
10.1.6. Suporte Técnico.....	55
10.1.7. Treinamento e Capacitação em TI .....	55
10.2. IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES E MAPEAMENTO ESTRATÉGICO .....	56
10.3. MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO .....	56
10.4. NECESSIDADES IDENTIFICADAS E PRIORIZADAS .....	57
<b>11. PLANEJAMENTO DE METAS E AÇÕES .....</b>	<b>63</b>
11.1. PLANO DE METAS .....	63
11.2. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO E PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO .....	64
11.3. PLANEJAMENTO DE CAPACITAÇÃO DE PESSOAL .....	68
11.4. PLANEJAMENTO DE GESTÃO DE RISCOS.....	68
<b>12. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI .....</b>	<b>69</b>
<b>13. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO.....</b>	<b>70</b>
<b>14. ANEXOS.....</b>	<b>71</b>
14.1. ANEXO I - ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL DO CAU/RS .....	71
14.2. ANEXO II - MODELO DE QUESTIONÁRIO PARA LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES .....	71

## 1. APRESENTAÇÃO

---

Segundo a Instrução Normativa Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019 do Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Governo Digital, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI - é um "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."

O PDTI do CAU/RS busca o conhecimento das necessidades de informação e serviços de TI, a criação de um plano de ações com iniciativas/projetos definidos, a definição de metas a serem alcançadas e a proposição de um conjunto de regras, normas e padrões a serem utilizados para que se obtenham sempre os melhores resultados no melhor prazo possível e, sempre que possível, no menor custo.

Todas as definições, ações e necessidades discriminadas neste documento foram tomadas considerando-se todos os setores do CAU/RS e deverão ser observados por todos os servidores desta instituição, bem como pelos colaboradores que possam vir a prestar serviço em razão de futuras contratações.

O período de validade do PDTI do CAU/RS será de 3 (três) anos, compreendendo o período 2022 – 2024.

## 2. INTRODUÇÃO

---

A Tecnologia da Informação assumiu nos últimos anos um papel imprescindível no contexto das Organizações Públicas Brasileiras. O foco principal da TI é a efetiva utilização da informação como suporte às práticas organizacionais. Além disso, a TI tem transversalidade sobre vários eixos da organização, tangenciando suas áreas finalísticas. É a TI que apoia a instituição a atender as exigências por agilidade, flexibilidade, efetividade e inovação.

### 2.1. PLANEJAMENTO DE TI

---

O Planejamento de TI é fundamental para que uma entidade esteja preparada, no longo prazo, para adaptar-se a possíveis mudanças no ambiente (oportunidades e ameaças presentes) de forma organizada e planejada. A definição do Planejamento de TI rege as decisões de alocação de recursos, portfólio de serviços e projetos, construção da arquitetura tecnológica e definição de metas para os indivíduos atuarem corretamente.

O Planejamento de TI deve apresentar de forma estruturada e de fácil acesso as diretrizes e princípios que regem a Tecnologia da Informação da organização, assim como alinhar a estratégia de TI ao planejamento estratégico da organização.

O planejamento de TI propicia os seguintes benefícios para uma organização:

- I. Alocação mais adequada dos recursos da área de TI de acordo com as prioridades estabelecidas;
- II. Obtenção de propostas mais vantajosas para a Administração Pública (economicidade);
- III. Fortalecimento das ações de TI (efetividade);
- IV. Facilitação da Gestão de recursos de TI (governança);
- V. Satisfação dos “clientes” da TI (áreas fins) e geração de valor para a instituição;
- VI. Maior transparência para a sociedade e compartilhamento de informações.

### 2.2. FUNDAMENTOS LEGAIS

---

Nas organizações públicas, o Planejamento de TI deve estar alinhado a um conjunto de Fundamentos Legais, que servem de subsídio para as atividades de planejamento de forma a cumprir as formalidades constitucionais, legais ou normativas. Foram considerados Fundamentos Legais para elaboração deste PDTI:

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL, DE 1988

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

#### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019

Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Nota Técnica Sefti/TCU nº 2/2008.

A maioria dos bens e serviços de Tecnologia da Informação atende a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações que são usuais no mercado, cabendo obrigatoriamente uma licitação por pregão.

Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

Lei 8666/93 Art.2º

Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

#### DECRETO-LEI Nº 200, DE 25 DE FEVEREIRO DE 1967

Art. 6º As atividades da Administração Federal obedecerão aos seguintes princípios fundamentais: Planejamento, Coordenação, Descentralização, Delegação de Competência e Controle

### 3. TERMOS E ABREVIações

---

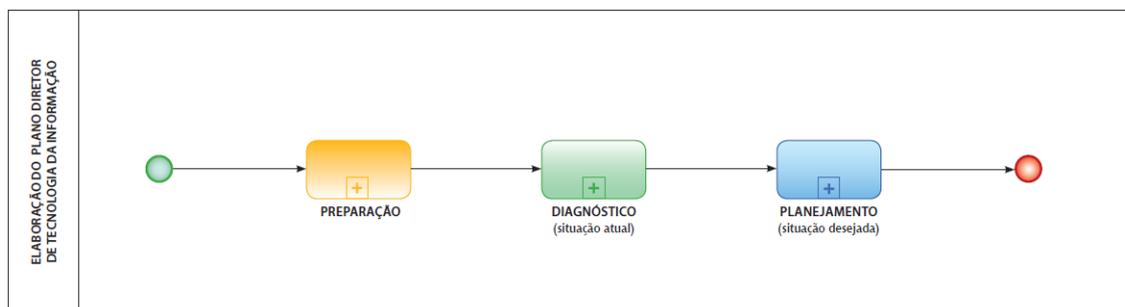
<b>Sigla</b>	<b>Termo</b>
CAU/BR	Consenho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil
CAU/RS	Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul
CAU/UF	Designação geral para os Conselhos de Arquitetura e Urbanismos dos Estados e Distrito Federal
CDF	Certificados de Destinação Final
CDP	Conselho Deliberativo do Programa
COA	Comissão de Organização e Administração
COBIT	Control Objectives for Information and Technology
CSC	Centro de Serviços Compartilhados
CTI	Comitê de Tecnologia da Informação
DPE	Deliberação Plenária Extraordinária
DPO	Deliberação Plenária Ordinária
ESD	Electronic Software Distribution
IN	Instrução Normativa
IRP	Intenção de Registro de Preços
ITGI	Information Technology Governance Institute
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
MPDG	Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
OEM	Original Equipment Manufacturer
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PEI	Planejamento Extratético Institucional
PETIC	Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação
PNRS	Política Nacional de Resíduos Sólidos
RDAE	Relatório de Disponibilidade de Ativos Eletroeletrônicos
SEFTI	Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação
SICCAU	Sistema de Informação e Comunicação dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia de Informação
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
SWOT	Strengths, weaknesses, opportunities, and threats; método para análise de posição competitiva

<b>Sigla</b>	<b>Termo</b>
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UAR	Unidade Administrativa Responsável
UEP	Unidade Executora do Programa
VPN	Virtual Private Network

## 4. METODOLOGIA APLICADA

A elaboração do PDTI do CAU/RS, desde a sua versão inicial (2017-2018), tem utilizado o modelo proposto pelo Guia de Elaboração de PDTIC do SISP, elaborado pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (STI/MP).

O Guia de Elaboração do SISP embasa a elaboração de um PDTI em 3 fases, conforme figura abaixo.



A fase de preparação do PDTI 2022-2024 iniciou com reuniões internas da Coordenadoria de TI com a gerência da Secretaria Geral a fim de estabelecer uma linha de atuação, baseada na análise do PDTI 2019-2021. Foi definida a aplicação do questionário de necessidades e a necessidade de reestabelecer o Comitê de TIC. Através da Deliberação Plenária DPO/RS Nº 1411/2022, foi instituído e composto o Comitê de TI para dar andamento às demais fases e análise das atividades.

A fase de diagnóstico utilizou-se da avaliação dos resultados obtidos no PDTI anterior e da avaliação de novas necessidades apresentadas através do questionário e avaliação das necessidades.

A fase de Planejamento permitiu o estabelecimento de projetos para o alcance dos objetivos, contemplando a priorização das necessidades, abrangendo aspectos de pessoal e orçamentários. Suas principais atividades foram:

- Priorização das necessidades inventariadas;
- Definição dos projetos;
- Consolidação da minuta do PDTI;
- Aprovação da minuta do PDTI, pelo Comitê de TI;
- Publicação do PDTI.

## 5. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

---

Guia de PDTI – SISP, Versão 2.0

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019, Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. Ver [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/70267659/do1-2019-04-05-instrucao-normativa-n-1-de-4-de-abril-de-2019-70267535](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/70267659/do1-2019-04-05-instrucao-normativa-n-1-de-4-de-abril-de-2019-70267535)

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 26 DE MAIO DE 2017, Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional. [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/20239255/do1-2017-05-26-instrucao-normativa-n-5-de-26-de-maio-de-2017-20237783](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/20239255/do1-2017-05-26-instrucao-normativa-n-5-de-26-de-maio-de-2017-20237783)

Deliberação Plenária Extraordinária DPE/RS Nº 018/2019, Aprova a alteração parcial no organograma do CAU/RS

Deliberação Plenária Ordinária DPO/RS Nº 1265/2021, Homologa alterações no organograma vigente no CAU/RS e dá outras providências.

Deliberação Plenária DPO/RS Nº 1411/2022, Homologar instituir e compor o Comitê de Tecnologia da Informação do CAU/RS e dá outras providências.

Decreto Nº 54.946, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2019, Dispõe sobre o Programa SUSTENTARE, que trata da destinação e do descarte de ativos eletroeletrônicos fora de uso de órgãos e de entidades do Estado do Rio Grande do Sul, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos - PNRS, instituída pela Lei Federal nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, e a Política Estadual de Resíduos Sólidos.

[http://www.al.rs.gov.br/Legis/M010/M0100099.asp?Hid\\_Tipo=TEXTO&Hid\\_TodasNormas=65947&hTexto=&Hid\\_IDNorma=65947](http://www.al.rs.gov.br/Legis/M010/M0100099.asp?Hid_Tipo=TEXTO&Hid_TodasNormas=65947&hTexto=&Hid_IDNorma=65947)

RESOLUÇÃO Nº 200, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2020, dispõe sobre procedimentos orçamentários, contábeis e de prestação de contas a serem adotados pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) e pelos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal (CAU/UF), e dá outras providências. (<https://transparencia.caubr.gov.br/resolucao200/>)

Regimento Interno do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul – CAU/RS;

Lei Nº 12.378 de 31 de Dezembro de 2010, Regulamenta o exercício da Arquitetura e Urbanismo; cria o Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR e os Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal - CAUs; e dá outras providências. ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/l12378.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12378.htm))

Resolução CAU/BR nº 183, de 20 de setembro de 2019, **Altera a Resolução CAU/BR nº 126, de 15 de dezembro de 2016, que Regulamenta o compartilhamento, entre o CAU/BR e os CAU/UF, da**

**gestão, manutenção, evolução e despesas relativas ao Centro de Serviços Compartilhados do Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CSC-CAU), e dá outras providências.**  
(<https://transparencia.caubr.gov.br/resolucao183/>)

Resolução Nº 7, De 29 de Julho de 2002; Estabelece regras e diretrizes para os sítios na internet da Administração Pública Federal.  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Resolu%C3%A7%C3%A3o/2002/RES07-02web.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Resolu%C3%A7%C3%A3o/2002/RES07-02web.htm)

Portaria Nº 3, de 7 de Maio de 2007; Modelo de Acessibilidade do governo eletrônico,  
[https://www.gov.br/governodigital/pt-br/legislacao/portaria3\\_eMAG.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/legislacao/portaria3_eMAG.pdf)

IN CAU/RS Nº 15/2016, Regulamenta, no âmbito do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul – CAU/RS, em conformidade com a Lei nº 12.257, de 18 de novembro de 2011, com o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e com a Portaria Normativa nº 44, de 10 de março de 2016, do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil – CAU/BR, o acesso a informações, e dá outras providências.

Resolução Nº 5 do CAU/BR, Dispõe sobre a criação do Sistema de Informação e Comunicação dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (SICCAU) e dá outras providências.

DECRETO Nº 9.373, DE 11 DE MAIO DE 2018, Dispõe sobre a alienação, a cessão, a transferência, a destinação e a disposição final ambientalmente adequadas de bens móveis no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.  
([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9373.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9373.htm))

Regulamento de Pessoal do CAU/RS

Regimento-Interno-CTI-CAURS

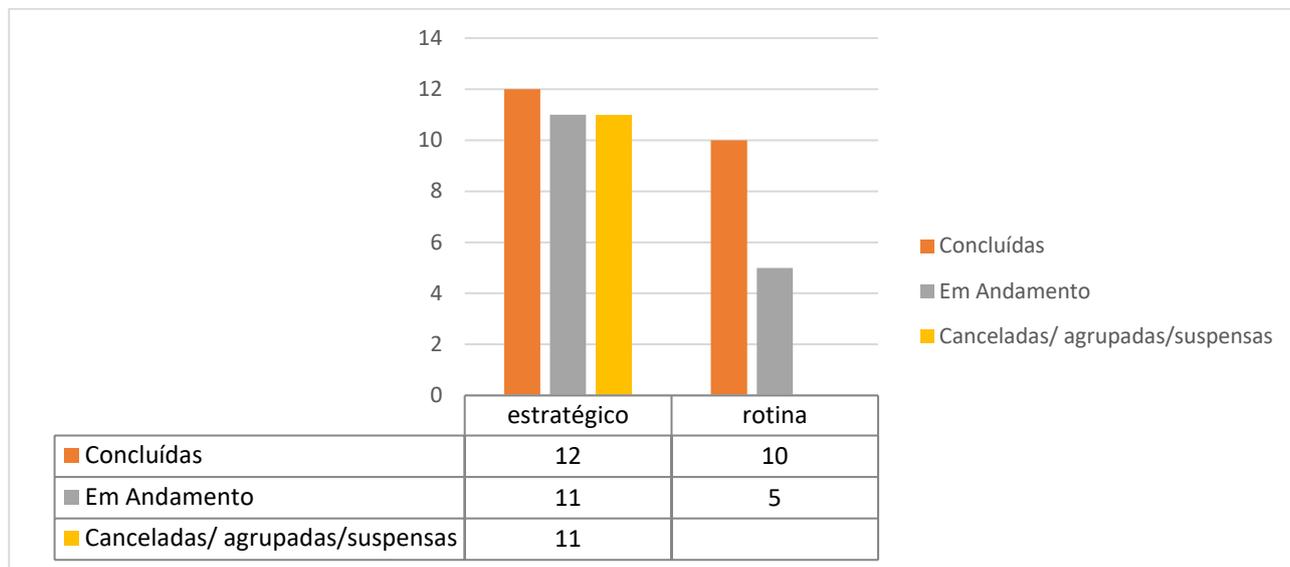
Decreto 7579; Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF, do Poder Executivo federal. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7579.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7579.htm)

Orientações para Elaboração / Ajuste de Especificações Técnicas de Ativos de TI - Versão 3, ver:

[https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/orientacoes\\_ativos-de-tic-v-4.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/orientacoes_ativos-de-tic-v-4.pdf),  
vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016

## 6. RESULTADO DO PDTI 2019-2021

Segue abaixo, quadro contendo o resultado do monitoramento do PDTI, referente à 2019/2021. Para o triênio, houve 49 ações previstas, divididas em dois grupos: rotina e estratégico.



Ao todo, foram executadas 38 ações no triênio, havendo 11 ações que não foram efetuadas devido ao cancelamento de projetos, agrupamento em outras ações por afinidade de atividades ou suspensas devido ao objeto da ação não ter mais competência na área de TI. Das ações listadas no exercício de 2019-2021, 16 encontram-se em andamento, por tratarem-se de itens que possuem continuidade para o próximo período. Abaixo estão relacionadas as ações concluídas no período.

Grupos	Tipo de Necessidade de TI	Descrição da Necessidade de TI
Rotina	Manutenção de Contratos de TI	Serviço continuado de impressão, disponibilizando no mínimo 12 impressoras multifuncionais
Rotina	Manutenção de Contratos de TI	Manter a Central Telefônica
Rotina	Manutenção de Contratos de TI	Manter Telefonia Fixa
Rotina	Manutenção de Contratos de TI	Manter canal de Internet Principal
Rotina	Manutenção de Contratos de TI	Manter canal de Internet Redundante
Estratégico	Aquisição de TI	Novo contrato de locação de impressoras
Estratégico	Aquisição de TI	Novo contrato de Internet Redundante
Estratégico	Aquisição de TI	Novo contrato de Central Telefônica
Estratégico	Aquisição de TI	Aquisição de softwares para novos computadores (antivírus, Office, CAL)
Rotina	Serviços de TI	Apoio a Automação de Processos no SESuite
Estratégico	Infraestrutura de TI	Configuração de VPN para acesso externo.
Rotina	Infraestrutura de TI	Rotina de armazenamento de fitas de backup off site
Rotina	Aquisição de TI	Substituir desktops e notebooks fora de garantia
Estratégico	Aquisição de TI	Aquisição e manutenção de assinatura digital para todos os funcionários e conselheiros
Estratégico	Sistemas e Soluções de TIC	Implantar sistema de gestão de biblioteca (BibliVre)
Estratégico	Aquisição de TI	Aquisição de equipamentos e sistemas para montagem de Videoconferências
Estratégico	Sistemas e Soluções de TIC	Implementar política de impressão por login
Estratégico	Aquisição de TI	Internet para Regional
Rotina	Aquisição de TI	Suporte para os Servidores DELL
Estratégico	Aquisição de TI	Ativos de rede Regionais CAU/RS

Grupos	Tipo de Necessidade de TI	Descrição da Necessidade de TI
Estratégico	Aquisição de TI	Desktops e notebooks para Regionais CAU/RS
Rotina	Manutenção de Contratos de TI	Manter canal de Internet das Regionais

## 7. ANÁLISE DA GOVERNANÇA DE TI DO CAU/RS

---

Falar em Governança de TI é falar de padrões e de relacionamentos construídos de forma estruturada, com a participação não só dos profissionais técnicos, mas também de diretores, gestores e dos usuários da tecnologia, primando pelo controle efetivo dos processos e buscando a minimização dos riscos.

Para o Ministro Aroldo Cedraz, “Governança de TI é o conjunto estruturado de políticas, normas, métodos e procedimentos destinados a permitir à alta administração e aos executivos o planejamento, a direção e o controle da utilização atual e futura de tecnologia da informação, de modo a assegurar, a um nível aceitável de risco, eficiente utilização de recursos, apoio aos processos da organização e alinhamento estratégico com objetivos desta última. Seu objetivo, pois, é garantir que o uso da TI agregue valor ao negócio da organização.” (Voto do Ministro Relator – Acórdão 2.308/2010 – Plenário)

Para o Information Technology Governance Institute (ITGI), “governança de TI é de responsabilidade dos executivos e da alta direção, consistindo em aspectos de liderança, estrutura organizacional e processos que garantam que a área de TI da organização suporte e aprimore os objetivos e as estratégias da organização.”

E ainda, de acordo com COBIT e ITIL tal processo é necessário para garantir que as ações de TI estejam alinhadas com os objetivos institucionais e para garantir que as demandas que tenham maior impacto nesses objetivos tenham atendimento prioritário. Esta é uma decisão que não cabe às unidades de TI. Portanto, o estabelecimento desse processo, os participantes e suas competências é uma iniciativa de governança de TI a ser liderada pela alta administração.

Para avaliação de Maturidade em Governança de TI do CAU/RS para as atividades do PDTI no período de 2019-2021 foi realizado o preenchimento do Questionário de Governança de TI, elaborado e mantido pela Secretaria de Fiscalização de TI do TCU – SEFTI. Este questionário teve como propósito orientar as organizações públicas no esforço de melhoria da governança e da gestão de TI e gerando, como resultado, o Índice de Governança de TI (iGovTI). De acordo com o PDTI 2019-2021, deveria haver o preenchimento e avaliação sistemática de acordo com o mesmo índice.

No entanto, em consulta ao site de Governança Pública do TCU (<https://portal.tcu.gov.br/governanca/governancapublica/>) constatou-se que houve mudanças significativas na forma com a qual a Governança é compreendida na esfera pública e nesse contexto a Governança e gestão de tecnologia da informação compõe a partir de então parte da chamada Governança Organizacional.

Percebeu-se também que foram alterados não somente a forma com a qual a Governança é compreendida, mas também o método pelo qual ela é mensurada, compreendendo não somente mais o índice iGov de Governança em TI, mas um grande número de indicadores que compõe um índice geral de governança. A exemplo, temos o relatório de governança do próprio CAUBR, publicado em [https://www.tcu.gov.br/igg2021/iGG2021%20-%20569%20-%20CAU\\_BR.pdf](https://www.tcu.gov.br/igg2021/iGG2021%20-%20569%20-%20CAU_BR.pdf), no qual é possível verificar que temos a Governança distribuída em vários “temas” organizacionais.

No momento de nossa avaliação do conteúdo de Governança, o portal do TCU apresentava o “Autosserviço de Avaliação de Governança” em um estado “bloqueado” até a atualização e portanto, não disponível, conforme a imagem abaixo.

## 2 Perfil Integrado de Governança Organizacional e Gestão Públicas - iGG 2021

- 2.1 Questionário 2021 (Word; Excel)
- 2.2 Referências
- 2.3 Glossário
- 2.4 FAQ - dúvidas frequentes
- 2.5 Fale conosco para dúvidas e demandas
- 2.6 Lista de organizações respondentes (versão atualizada)
- 2.7 Deliberações do TCU
- 2.8 Relatório de fiscalização
- 2.9 **Relatórios individuais**
- 2.10 Tabela Legenda dos indicadores 2021
- 2.11 Tabela de respostas brutas
- 2.12 Tabela dinâmica de dados brutos (para análises comparativas e geração de gráficos)

## 3 Autosserviço de avaliação de governança

Informamos que autosserviço ficará bloqueado até que seja atualizado com os dados do iGG2021.

Assim que os resultados do iGG2021 forem publicados, a autoavaliação voluntária será disponibilizada novamente.

Figura 1. Avaliação de Governança - Portal do TCU. Consulta em 05/01/2022

Em consulta realizada no mês de Maio de 2022 ainda não estava liberado o autosserviço de avaliação de governança. Desta forma sugerimos que a avaliação de Governança possa ser realizada em momento oportuno, quando houver sido disponibilizado o serviço de avaliação ou quando houver revisão substancial do PDTI atual.

É importante colocar que o CAU/RS deve compreender que os índices não são referentes apenas à Governança de TI, mas indicadores gerais de Governança Corporativa. Para tal entendimento sugere-se a leitura do Referencial Básico de Governança Pública Organizacional, 3ª edição corrigida, disponível em

<https://portal.tcu.gov.br/governanca/governancapublica/organizacional/levantamento-de-governanca/> para a devida compreensão sobre a amplitude dos indicadores.

### 7.1. REVISÃO PERIÓDICA DAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA

Dada a complexidade da análise de governança apresentada, sugerimos que a análise de governança possa ser realizada com antecedência de seis meses do término do presente plano, caso julgue-se adequado.

## 8. REFERENCIAL ESTRATÉGICO, PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

---

O referencial estratégico, princípios e diretrizes são os instrumentos que determinam o rumo do planejamento a fim de que a estratégia da organização possa ser contemplada com as ações mais adequadas para que os fins sejam alcançados.

Sob esse ponto de vista foi constatado que o planejamento estratégico do CAU/RS é determinado para um ano de execução, não havendo total aderência ao plano de TIC, de forma que objetivos específicos devam ser adequados ao longo da execução, devendo o planejamento de TIC ser o mais abrangente possível, a fim de permitir determinados ajustes ao longo de sua execução.

### 8.1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TI

---

#### 8.1.1. Organograma e Situação Institucional da Unidade de TI

Em 2019, por meio da Deliberação Plenária Extraordinária DPE/RS Nº 018/2019 (<https://www.caurs.gov.br/wp-content/uploads/2019/04/DPE-RS-018-2019.pdf>), foi alterado o Organograma do CAU/RS subordinando a Unidade de TI à Gerência Administrativa do CAU/RS. Essa decisão foi tomada considerando a necessidade de otimização das rotinas de trabalho e visando o melhor andamento das atividades na Unidade de Tecnologia da Informação, propiciando a continuidade de seus projetos de forma desvinculada dos Projetos da Gerência de Planejamento.

A partir de 2021, através da aprovação da Deliberação Plenária Ordinária DPO/RS Nº 1265/2021 (<https://www.caurs.gov.br/wp-content/uploads/2021/03/PLEN-DLB-1265-2021.pdf>), foi reorganizado o organograma, reposicionando a Unidade de TI subordinada à Secretaria Geral, trazendo também novas oportunidades para suprir demandas de pessoal, de acordo com a deliberação 2.a, Previsão de Aumento de Pessoal, cujo anexo predispõe a possibilidade de aumento no quadro de pessoal da TI, requisito constatado no PDTI anterior.

O novo organograma está no Anexo I deste documento.

#### 8.1.2. Missão

Missão é a finalidade da existência de uma organização. É aquilo que dá direção e significado a essa existência. A Missão da organização está ligada diretamente aos seus objetivos institucionais, aos motivos pelos quais foi criada, representando a sua razão de ser.

Missão da TI do CAU/RS: Oferecer soluções de excelência para o gerenciamento dos processos, recursos e ações de tecnologia da informação, apoiando a gestão do CAU/RS.

#### 8.1.3. Visão

A visão de uma organização pode ser percebida como a direção desejada, o caminho que se pretende percorrer, uma proposta do que ela deseja alcançar a médio e longo prazo e, ainda, de como ela espera ser vista por todos.

Visão da TI do CAU/RS: Tornar a TI estratégica no suporte para a tomada de decisão, apoiando nos processos institucionais e infraestrutura necessária, de forma integrada.

#### 8.1.4. Valores

Valores são crenças, costumes e ideias fundamentais em torno das quais a organização foi construída. Os valores direcionam as ações das pessoas na organização e contribui para a unidade e a coerência do trabalho.

Valores da TI do CAU/RS: Excelência Organizacional; Comprometimento com a inovação; Democratização da informação e conhecimento; Qualidade; Segurança.

#### 8.1.5. Objetivos Estratégicos

Um objetivo estratégico pode ser considerado como um resultado a ser alcançado. Adicionalmente os objetivos de TI devem estar concentrados em atender os objetivos institucionais e devem estar alinhados aos negócios da organização.

O grande alavancador para que a TI do CAU/RS alcance os Objetivos Propostos é o Aprimoramento da Governança de TI, buscando o alinhamento estratégico com a Governança Institucional.

Conforme a análise efetuada a respeito dos Objetivos Estratégicos Institucionais, forma definidos os seguintes Objetivos Estratégicos para a Unidade de TI do CAU/RS:

ID	Perspectiva	Objetivo Estratégico
OE1	Processos Internos	Aprimorar o uso de práticas de gestão de projetos
OE2		Aprimorar o uso de práticas de gestão de processos
OE3		Aprimorar o uso do plano de gestão de riscos
OE4		Aprimorar o uso da gestão de incidentes
OE5		Prover infraestrutura de TI apropriada e necessária às atividades finalísticas do CAU/RS
OE6		Garantir a disponibilidade e transparência das informações
OE7		Aprimorar o uso de gestão de mudanças
OE8		Promover a segurança da informação e comunicação
OE9		Desenvolver a capacidade e oportunidade de inovação tecnológica
OE10	Financeiro	Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TI
OE11	Público	Garantir a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado pela TI

ID	Perspectiva	Objetivo Estratégico
OE12	Pessoas e Capacitação	Aprimorar a gestão de pessoas de TI

## 8.2. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

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 TI da organização.

A elaboração deste PDTI foi norteada pelas seguintes diretrizes revisadas e aprovadas pelo Comitê de TI:

Diretrizes		Documento Base
D1	Ter sistemas de informação e infraestrutura que viabilizem a gestão e o atendimento dos arquitetos e urbanistas e a sociedade	DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO E ORÇAMENTO DO CAU
D2	Aprimorar e inovar os processos e as ações	DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO E ORÇAMENTO DO CAU
D3	Todas as aquisições de bens e contratações de serviços de TI, continuados ou não, deverão ser precedidas de planejamento (incluindo projeto básico ou termo de referência contendo as especificações do objeto a ser contratado), em harmonia com o Plano de Ação do CAURS e do PDTI, que estabeleça aos produtos ou resultados a serem obtidos, quantidades e prazos para entrega das parcelas, quando couber.	IN Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019; Guia de PDTI do SISP v2; <b>Ofício TCU nº 2509/2013.</b> Decreto nº 7174/2010; MPDG IN Nº 5, DE 26 DE MAIO DE 2017
D4	Prover os meios que permitam a gestão transparente da informação, propiciando seu amplo acesso e divulgação	Lei nº 12.527/2011
D5	Utilizar, preferencialmente, padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos por meio de especificações de bens e serviços de TI usuais na área	IN Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019; Acórdão TCU 1.603/2008 - Plenário
D6	Planejar, implementar, monitorar e medir todos os serviços de TI, visando a melhoria contínua dos processos de TI e a gestão de continuidade de negócios	COBIT; ITIL; Acórdão TCU 1.603/2008 - Plenário
D7	“Promover no âmbito da TI ações e mecanismos de controle que visem estabelecer e aperfeiçoar a gestão da segurança e da continuidade de negócio, com características que permitam auditoria, para fins de garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações”	ISO 27.001; COBIT; DECRETO Nº 9.637, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2018

<b>D8</b>	Estimular e promover da formação, do desenvolvimento e do treinamento dos servidores que atuam na área de TI	DECRETO Nº 7.579, DE 11 DE OUTUBRO DE 2011
<b>D9</b>	Maximizar a terceirização de tarefas, para dedicar o quadro permanente à gestão e governança da TI, buscando-se o seu aperfeiçoamento, 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; ACÓRDÃO TCU Nº 2613/2011; COBIT
<b>D10</b>	Art. 5º. Caberá ao CTI-CAU/RS. Paágrafo XIII - propor ao Presidente do CAU/RS o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI;	Regimento Interno do CTI - CAU/RS
<b>D11</b>	Ampliar a gestão de informações e dados para orientar decisões estratégicas de fiscalização, comunicação, relações institucionais, remuneração e condições de trabalho nos setores público e privado.	Plataforma - GESTÃO CAU/RS – 2021/2023

## 9. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA TI

Neste capítulo é descrita a estrutura organizacional da TI no âmbito do CAU/RS, sendo composto pela descrição da arquitetura tecnológica atual (incluindo ativos próprios e terceirizados), composição dos escritórios regionais, recursos humanos, softwares, catálogo de serviços, além da análise SWOT da área de TI.

### 9.1. ARQUITETURA TECNOLÓGICA ATUAL

No item de arquitetura tecnológica será apresentada a composição de hardware, softwares e demais itens em uso que compõem o atual parque de informática do CAU/RS até a apreciação deste documento, incluso os itens que fazem parte dos Escritórios Regionais.

#### 9.1.1. Servidores e Acessórios

Tipo	Marca/Modelo	Descrição	Quantidade
Servidor Torre	Dell Power Edge T420	Servidores de arquivos, virtualização, sistemas e backup	02
Unidade de backup	LTO	Unidade externa LTO	01
HD Externo	Seagate Expansion	3Tb STBV300100	02

#### 9.1.2. Ativos de Rede

Tipo	Marca/Modelo	Descrição	Quantidade
Switch	Cisco Catalyst 2960 Plus 48 10/100 + 2 T/SFP Lan Lite (Swit)		01
Roteador Wireless	TP-Link WR841ND	Roteador Wireless 300Mbps - TP - Link TL - WR841ND - 1 WAN RJ45 + 4 LAN RJ45 - 802.11b / g / n - 5dBi	02
Access Point	TP-Link EAP225	TP-LINK EAP225 AC1350	04
Access Point	Ubiquiti	Unifi UAP-AC-HD Mu-Mimo	03
Switch	Switch 24 p	Switch 24 portas	01

Switch	48 portas	48p, 10GBE uplink	02
Switch/Router	TP-Link TL-R600VPN		05
Switch	TP-Link TL-SG1016PE		04

### 9.1.3. Computadores Desktop, notebooks e acessórios

Tipo	Marca/Modelo	Descrição	Quantidade
Desktop	HP Desk Pro 6305 SFF	AMD A8, 8Gb RAM, HDD 500Gb	3
Noketook	Acer E1-571-6448	Core i5-2410M, 6Gb RAM, HDD 500Gb	10
Desktop	Dell Optiplex 7040	Core i7-6700, 8Gb RAM, HDD 1Tb	32
Desktop	Dell Optiplex 7050	Core i7-7700, 16Gb RAM, HDD 1Tb	12
Desktop	Dell Optiplex 7070	Core i7-9700, 16Gb RAM, SSD 128Gb	21
Notebook	Dell Latitude 14 5400	Core i7-8665U, 16Gb RAM, HDD 500Gb	14
Notebook	Acer F5	Core i7-7500, 16Gb RAM, HDD 2Tb	05
Notebook	Acer F5	Core i7-7500, 16Gb RAM, HDD 1Tb	15
Notebook	Dell Inspiron 5557	Core i7-6500U, 16Gb RAM, HDD 1Tb	14
Notebook	Dell	Core i7, 8Gb RAM, HDD 1Tb	05
Tablet	Samsung N8000		10
Monitor	AOC	HDMI, 23"	1
Monitor	Dell U2312hM	LCD 23"	40
Monitor	HP N V206HZ		6
Monitor	Phillips 206V3L	LED, 20"	2
TV Monitor	Samsung 27,5 HD		1

### 9.1.4. Itens Diversos

Tipo	Marca/Modelo	Descrição	Quantidade
Captura assinatura	Topaz T-S751		06
Captura de digital	Futronic FS-80		06
Nobreak	Ragnatech Easy Pro NEP 700		04
Nobreak	Nobreak VSI 4000 VA		02
Projektor	Epson X24+		02

### 9.1.5. Softwares e Sistemas

Softwares	Área de Negócio	Classificação (licenciado, cedido, software livre, etc.)	Quantidade
Adobe Acrobat Pro DC EN	Comunicação	Licenciado	03
Adobe Illustrator CS6 16 W/P	Comunicação	Licenciado	01
Adobe Photoshop CS6 13 W/P	Comunicação	Licenciado	01
Autodesk Auto CAD LT 2014 New SLM DVD Multi		Licenciado	01
CAP - Controle de Arquivo Permanente - Licença múltipla permanente.		Licenciado	01
Corel Draw Graphics Suite X7 Download	Comunicação	Licenciado	01
Licença Indesign CS6 Mlp/Port – Full	Comunicação	Licenciado	01
Licença Microsoft Srv CAL (Client Access License) para Microsoft Windows Server 2012.	CAU/RS	Licenciado	96
Windows 10 Professional	CAU/RS	Licenciado	12
Office Professional Plus 2013	CAU/RS	Licenciado	30
Office 2013 Home Business FPP	CAU/RS	Licenciado	20
Microsoft Visio Pro 2010 32- BIT/X64 Brazilian FPP D87- 04388 Licença e DVD.	CAU/RS	Licenciado	01
Office Home Business 2010 FPP Microsoft T5D-00407 Licença e DVD	CAU/RS	Licenciado	50

Softwares	Área de Negócio	Classificação (licenciado, cedido, software livre, etc.)	Quantidade
Office Professional 2010 32-bit/x64 Brazilian Licença e DVD	CAU/RS	Licenciado	04

### 9.1.6. Ativos de Terceiros

Constituem ativos de terceiros todos os equipamentos que são fornecidos mediante contratos de prestação de serviços específicos ou em regime de “comodato”, mas que estão instalados e em atividade nas dependências da Sede do CAU/RS ou em escritórios regionais.

#### 9.1.6.1. Impressoras

O parque de equipamentos de impressão é terceirizado, bem como o fornecimento de suprimentos (toner/tinta). Atualmente contamos com os seguintes equipamentos à disposição:

Modelo	Local	Quantidade
Multifuncional	Sede	03
Multifuncional Colorida	Sede	01
Multifuncional	Escritórios Regionais	04

## 9.2. PROCESSO DE AQUISIÇÃO DE ATIVOS DE TI

Conforme orientação geral do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, publicada em 16 de junho de 2016 e posterior complementação da IN 01, de 04 de abril de 2019, publicada pelo Ministério da Economia, a estratégia de aquisição dos ativos de TI deve contemplar, preferencialmente, os bens que estejam compreendidos na fase de melhor relação custo / capacidade, levando-se em consideração as necessidades de desempenho e/ou capacidade, a vida útil prevista para o equipamento, entre outros.

Os ativos de TI devem ser adquiridos com garantia de funcionamento provida pelo fornecedor durante sua vida útil, salvo quando justificado o contrário e com relação ao ativo em específico. Tal procedimento se justifica pelo fato de que, de forma geral a contratação, a posteriori, de serviços de manutenção para ativos fora de garantia, usualmente é mais onerosa para a Administração do que quando o bem é adquirido com garantia para toda sua vida útil. Ainda, os contratos de manutenção têm seus custos elevados na medida em que os bens mantidos se tornam obsoletos. Ou seja, quanto mais antigo for o ativo de TI, menor seu valor comercial e maior será seu custo de manutenção, devido à dificuldade de provimento de peças de reposição e do maior risco do fornecedor descumprir os níveis de serviço exigidos para reparo desses equipamentos.

Sendo assim, definiu-se que:

1. Os serviços de impressão e digitalização são providos por contratos de prestação de serviços com o fornecimento dos insumos e equipamentos necessários à prestação, manutenção preventiva e corretiva, e substituição de equipamentos quando obsoletos, não sendo, portanto, necessário ao CAU/RS realizar sua aquisição.

A justificativa para a locação é que ela traz um custo/benefício mais vantajoso em relação à aquisição de equipamentos próprios, considerando:

- a) Os custos de se manter contrato de manutenção corretiva;
- b) A obsolescência pela retirada do equipamento de linha de produção, o que ocorre hoje em curto espaço de tempo;
- c) A conseqüente falta de peças e componentes de reposição;
- d) Quando da quebra ou apresentação de defeitos, o conserto, na maioria das vezes, leva longo período para ser realizado, com possibilidade de não sanar o problema.

2. Para a contratação de serviços de telefonia e de dados, normalmente o fornecimento de telefones, *smartphones* já é previsto e realizado em regime de comodato, não sendo necessário ao CAU/RS realizar sua aquisição diretamente.

3. Os serviços de Telefonia Fixa e de Internet (principal e redundante na sede e das regionais), são considerados essenciais ao funcionamento do CAU/RS, sendo assim considera-se a aplicação do que está disposto na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, continuado e sem mão de obra exclusiva;

A justificativa para aplicação deste dispositivo está no fato do CAU/RS fazer atendimento ao seu público alvo (Arquitetos e Urbanistas), através do uso da telefonia e com o apoio do sistema SICCAU (Sistema de Informação e Comunicação do CAU), sistema este armazenado no CAU/BR e acessado através da Internet. Estes atendimentos geram também demandas internas, que são tramitadas entre profissionais e setores através do *Redmine*, sistema também armazenado no CAU/BR.

4. No caso de contratação de serviço de TI que possa se estender por vários exercícios, há perspectiva de provimento de recursos ao longo desses exercícios (e.g. serviços contínuos). São exemplos deste tipo de serviço: contratação de *service desk*, suporte técnico, manutenção corretiva (correção de erros da solução) e manutenção evolutiva (incorporação de novas funcionalidades). Para este tipo de contratação, o CAU/RS seguirá Decreto nº 7.174/2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, além da Instrução Normativa SLTI Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019 e Lei Federal nº 8.666/1993.

5. Os ativos de TI, como desktops, notebooks, entre outros, serão adquiridos de acordo com a necessidade organizacional definida no plano de ação para o período, respeitando os períodos de garantia de bens já adquiridos e a política de substituição de ativos de TI. Abaixo está definida a política de substituição de ativos de TI.

### 9.2.1. Substituição de Ativos de TI

Para a continuidade das atividades do CAU/RS é necessário que sejam programadas as aquisições de ativos de TI, seja para servidores e ativos de rede, quando para equipamentos de usuários.

Para a tomada de decisão sobre a melhor aquisição dos equipamentos é necessário que possamos adequar as escolhas de acordo com alguns critérios, principalmente o tempo de vida útil dos equipamentos e garantia disponível.

#### 9.2.1.1. Vida Útil

Um dos fatores para definição do posicionamento adequado da tecnologia é o tempo de vida útil previsto para utilização do ativo e, por conseguinte, o tempo de garantia de funcionamento a ser contratado. Sendo assim, definiu-se o seguinte critério para substituição dos ativos de TI:

<b>Tipo</b>	Desktops	Notebooks	Servidores	Tablets	Switchs
<b>Tempo</b>	5 anos	4 anos	10 anos	5 anos	5 anos

Sempre que um equipamento for substituído, entende-se que ele pode permanecer por mais um ano no Almoxarifado de TI, para servir como Backup em caso de falhas de equipamentos, ou para uso em uma situação específica.

Com o intuito de manter-se um número de equipamentos em estoque, possíveis de utilização, fica definido que a Unidade de TI deverá manter um controle de estoque dos seus equipamentos, softwares bem como acessórios.

#### 9.2.1.2. Garantias Ativas

O acompanhamento das garantias ativas é realizado através do mapa de controle de garantias dos Desktops e Notebooks do CAU/RS (atualizado até maio/2022). O mapa deve ser atualizado a cada aquisição.

<b>Aquisição</b>	<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Fim da Garantia</b>	<b>Marca</b>	<b>Modelo</b>
Jul/2018	Desktop	12	Jul/2022	Dell	Optiplex 7040
Nov/ 2019	Desktop	21	Nov/2024	Dell	Optiplex 7070
Jan/2020	Notebook	14	Dez/2024	Dell	Latitude 5400

#### 9.2.1.3. Política Geral de Aquisições

Fica definido que a aquisição de desktop's e notebooks deverá, preferencialmente, ser realizada através de adesão a atas de registro de preços vigentes, desde que o melhor custo X benefício seja alcançado. Outra alternativa a ser explorada é a adesão à Intenção de Registro de Preços (IRP) de outros órgãos (CAU/UF's, por exemplo) como órgão participante, desde que respeitadas as

características técnicas desejadas. Apenas se não houver nenhuma ata com equipamentos de características semelhantes, com valor semelhante aos orçamentos realizados pela Unidade de TI, o CAU/RS realizará seu próprio Pregão.

Como procedimento padrão, todo início de ano será realizada a análise dos equipamentos e verificada a disponibilidade será sugerida nova aquisição.

No entanto, devido à pandemia (quando não pode ser mantido o processo de compras definido no PDTI anterior), novas necessidades de mobilidade, inclusive pela possibilidade de trabalho remoto, e de acordo com o verificado no questionário de necessidades, excepcionalmente no ano de 2022 faz-se necessária a aquisição de um número maior de equipamentos para que se possam sanar dificuldades técnicas de equipamentos obsoletos, bem como repor os equipamentos que estão com a garantia vencida ou danificados (fora de garantia).

Para suprir as necessidades é sugerida a aquisição de 3/4 dos equipamentos ativos (em uso) ainda no ano de 2022 e posteriormente deverá ser seguida de aquisição complementar nos próximos anos a fim de contemplar o atendimento ao item de Substituição de Ativos.

### **9.2.2. Diretriz Para Aquisição de Novos Equipamentos para Usuários**

Como diretriz geral para a aquisição de novos equipamentos, de acordo com os critérios de Mobilidade, Trabalho Híbrido, Licenciamento de Software, bem como necessidade de continuidade do serviço, sugere-se a aquisição de notebooks como ferramenta principal de trabalho, optando-se por equipamentos desktop apenas quando houver necessidade específica e justificada.

Todos os computadores para usuários deverão ser adquiridos com a devida licença de sistema operacional compatível com os recursos para conexão à rede e servidores de rede do CAU/RS.

### **9.2.3. Diretriz para Aquisição de Suíte de Escritório**

Como orientação geral, todos os computadores adquiridos deverão ser acompanhados do conjunto de suíte de escritório, contemplando o conjunto mínimo de aplicações para processamento de textos, planilha eletrônica, aplicativo para apresentações e leitor de e-mails, o qual deverá ser compatível com o protocolo de e-mail provido pelo sistema de e-mails do CAU/BR.

O regime de aquisição, preferencialmente, deve ser por aquisição de licença digital (ESD) ou que permita a instalação do software em qualquer computador, respeitada a quantidade adquirido. Em caso específico de aquisição de equipamentos mediante Atas de Registros de Preços, poderá ser aceita licença do tipo OEM (Fabricante Original do Equipamento), desde que seja vantajosa à administração.

#### **9.2.4. Aquisição de Extensão de Garantia**

Para complementar a vida útil prevista dos equipamentos (vide tabela de vida útil dos equipamentos), sugere-se a aquisição de extensão de garantia junto ao fabricante ou fornecedor parceiro do fabricante.

A extensão de garantia é importante para que possamos manter equipamentos de alto valor ou cujo risco de parada seja substancialmente alto.

#### **9.2.5. Manutenções de Equipamentos**

Para manutenção de equipamentos de informática do CAU/RS, foi definido que será adotado o procedimento de utilizar as assistências técnicas autorizadas de cada um dos fabricantes. Caso o equipamento não esteja na garantia, deverá ser solicitado um orçamento gratuito e, se aprovado o valor internamente, o conserto será autorizado.

Para manutenções simples, tais como troca de módulos de memória ou baterias de desktops, a manutenção será executada pela equipe de TI.

### **9.3. PROCESSO DE DESFAZIMENTO DE BENS**

---

O desfazimento de bens consiste no processo de exclusão de um bem do acervo patrimonial da instituição, de acordo com a legislação vigente e expressamente autorizada pelo Presidente do CAU/RS.

Para o desfazimento de bens, serão respeitadas as orientações legais baseadas no DECRETO Nº 9.373, DE 11 DE MAIO DE 2018, que “Dispõe sobre a alienação, a cessão, a transferência, a destinação e a disposição final ambientalmente adequadas de bens móveis no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional” ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2015-2018/2018/Decreto/D9373.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2018/Decreto/D9373.htm)) e as alterações dispostas no DECRETO Nº 10.340, DE 6 DE MAIO DE 2020, que “Altera o Decreto nº 9.373, de 11 de maio de 2018, que dispõe sobre a alienação, a cessão, a transferência, a destinação e a disposição final ambientalmente adequadas de bens móveis no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.” ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2019-2022/2020/Decreto/D10340.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2019-2022/2020/Decreto/D10340.htm)).

#### **9.3.1. Política Geral de Desfazimento**

Como política geral, fica determinado que notebooks e desktops devem ser substituídos ao término do prazo de garantia. Os equipamentos substituídos permanecerão no Almoxarifado de TI do CAU/RS por mais 1 (um) ano, para que seja possível a sua utilização em casos emergenciais que não tenham sido previstos durante a fase de Planejamento das Aquisições. Demais equipamentos, peças ou partes que forem substituídos durante o ano deverão ser triados, acondicionados em local adequado, identificados visualmente, além de ser identificados em planilha ou sistema de gestão.

No início do ano, ou sempre que necessário, deverá ser realizada a formação de uma Comissão Temporária de Desfazimento de Bens de TI. Esta comissão permanecerá vigente até o efetivo desfazimento dos bens disponíveis, referentes ao ano anterior ao atual.

De acordo com o Decreto nº 9.373, de 2018, Art. 10, a comissão deverá ser instituída pela autoridade competente e composta de, no mínimo, três servidores integrantes do órgão. Sugere-se a inclusão de um profissional da área de TI, para que o trabalho de classificação de bens seja facilitado e um profissional da área patrimonial para a correta localização e identificação no sistema de bens patrimoniais.

A primeira atividade a ser realizada pela comissão é a validação dos seguintes itens, quando se tratar de desktops ou notebooks:

- Verificar se todos os dados e informações foram retirados do HD dos equipamentos, de forma que elas não possam ser acessadas após o desfazimento dos equipamentos.
- Verificar se o equipamento não possui softwares licenciados que devam ser desinstalados, para posterior reutilização.
- Verificar se os equipamentos não possuem etiquetas de licença de softwares que podem ser reaproveitadas em outros equipamentos. Estas etiquetas devem ser retiradas dos equipamentos e alocadas onde houver necessidade.

Para que seja possível indicar a destinação correta dos bens, a Comissão Temporária de Desfazimento de Bens de TI deverá realizar a classificação de cada um dos bens de acordo com o disposto no Decreto nº 9.373, de 2018, Art. 3º:

- I - ocioso - bem móvel que se encontra em perfeitas condições de uso, mas não é aproveitado;
- II - recuperável - bem móvel que não se encontra em condições de uso e cujo custo da recuperação seja de até cinquenta por cento do seu valor de mercado ou cuja análise de custo e benefício demonstre ser justificável a sua recuperação;
- III - antieconômico - bem móvel cuja manutenção seja onerosa ou cujo rendimento seja precário, em virtude de uso prolongado, desgaste prematuro ou obsolescência;
- IV - irrecuperável - bem móvel que não pode ser utilizado para o fim a que se destina devido à perda de suas características ou em razão de ser o seu custo de recuperação mais de cinquenta por cento do seu valor de mercado ou de a análise do seu custo e benefício demonstrar ser injustificável a sua recuperação.

A comissão deverá gerar uma planilha de todos os bens, que conterá as características, número patrimonial do CAU/RS, data de aquisição, data fim da garantia, valores obtidos (conserto e valor de mercado) e classificação resultante. Esta planilha deverá ser avaliada pelo Presidente do CAU/RS que dará a autorização para o desfazimento dos bens. Um modelo de planilha pode ser visualizado no Anexo I deste documento.

Após a autorização pelo Presidente, a planilha deve ser encaminhada ao Setor Financeiro e Contábil para a devida baixa Patrimonial.

#### 9.3.1.1. Desfazimento através da política da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Uma vez triados os equipamentos destinados ao desfazimento e realizada a Baixa Patrimonial, a comissão deverá preencher a planilha intitulada de “planilha de desfazimento” da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que pode ser encontrada em <http://www.comprasnet.gov.br/orientacoesParaDesfazimento.html>.

Esta planilha deverá ser enviada, mediante ofício ou por meio eletrônico desde que certificado digitalmente por autoridade certificadora no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil. Optando-se pelo ofício, o mesmo deverá ser enviado, juntamente com a lista dos bens, para:

Ana Maria Vieira dos Santos Neto

Diretora de Logística e Serviços Gerais - SLTI

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Esplanada dos Ministérios - Bloco C - 3º Andar - sala 353

70046-900 - Brasília - DF

Concomitante ao envio da documentação impressa (Ofício + lista dos bens), cópia digital da relação de bens (planilha de desfazimento) deverá ser enviada por meio eletrônico ao endereço: [desfazimento@planejamento.gov.br](mailto:desfazimento@planejamento.gov.br).

A Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do MPOG indicará a instituição receptora dos bens, em consonância com o Programa de Inclusão Digital do Governo Federal.

Não ocorrendo à manifestação por parte da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação no prazo de 30 (trinta) dias do recebimento do ofício, o CAU/RS poderá proceder ao desfazimento dos bens na forma prevista pela lei, bem como conforme as demais normas regentes.

Os demais trâmites, seguem o que está disposto na Instrução Normativa 030/2017: Dispõe sobre procedimentos de alienação de bens do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul (<https://www.caurs.gov.br/wp-content/uploads/2015/02/Instrucao-Normativa-030.pdf>).

#### 9.3.1.2. Desfazimento pelo Programa Sustentare do Governo do Estado do RS

Em alternativa ao desfazimento orientado pelo SLTI/MPOG e de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos - PNRS, instituída pela Lei Federal nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, e a Política Estadual de Resíduos Sólidos, há a alternativa de adesão ao Programa Sustentare, instituído pelo Governo do Estado do RS, que visa não somente a correta destinação final dos itens considerados inservíveis, mas também apresenta caráter social, ambiental e de utilidade pública.

O Programa Sustentare recebe itens eletroeletrônicos que serão destinados de acordo com sua triagem a determinados fins, podendo estes serem (a) doados a órgãos ou entidades, (b) destinados ao condicionamento, por intermédio da parceria com entidades ou instituições capacitadas ou (c)

descaracterizados, também por parceria capacitada com instituições, para que seus componentes possam ser descartados respeitando as legislações vigentes relacionadas ao descarte de resíduos.

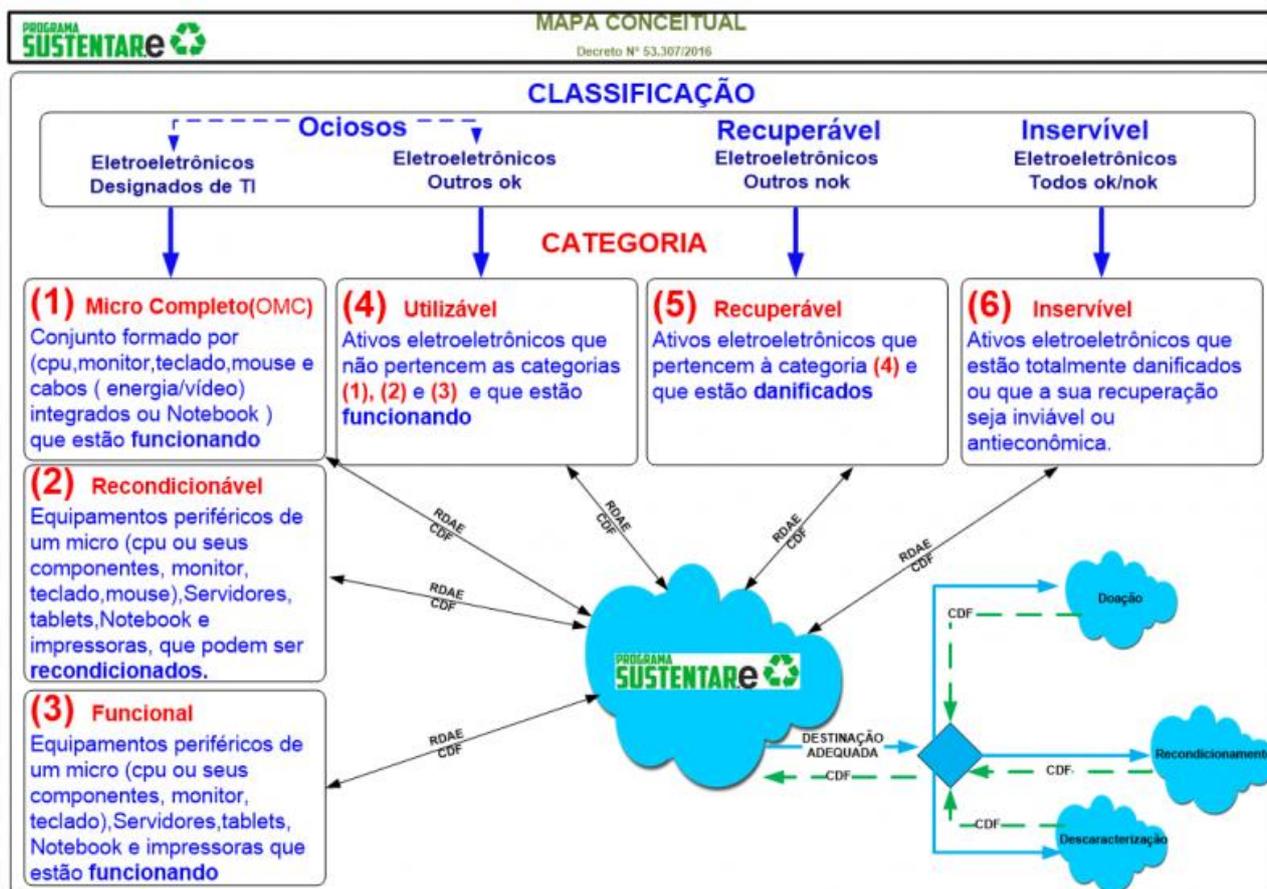


Figura 2. Mapa conceitual do Programa Sustentare

Para que se possa enviar os itens de desfazimento ao programa é necessário realizar a adesão ao programa por meio do envio do Termo de Adesão, disponível em <https://sustentare.rs.gov.br/upload/arquivos/202105/11140433-termo-de-adesao-ao-programa-sustentare.doc>. As informações serão analisadas inicialmente pela UEP - Unidade Executora do Programa e encaminhadas ao CDP – Comitê Deliberativo do Programa, para análise final e deferimento.

Uma vez deferida a adesão, a entidade torna-se uma Unidade Administrativa Responsável (UAR), conforme descrito no sítio do programa Sustentare:

"A área/setor interno de cada órgão ou entidade responsável pelo processo operacional de descarte e destinação dos ativos eletroeletrônicos será referenciada neste Decreto como Unidade Administrativa Responsável – UAR.

Esta área, presente em cada Órgão/Entidade é a responsável pelo contato com o Programa, disponibilizando, sempre que possível, eletroeletrônicos ao mesmo através do RDAE (relatório de disponibilidade de ativos eletroeletrônicos)."

Cabe portanto à UAR fazer a triagem e tratamento dos eletroeletrônicos, relacionando-os no Relatório de Disponibilidade de Ativos Eletroeletrônicos (RDAE) e encaminhando os ativos para a Unidade Executora do Programa (UEP). O procedimento está descrito em <https://sustentare.rs.gov.br/descartar-equipamentos>.

É importante mencionar que no caso de equipamentos inservíveis, os mesmos serão recolhidos no local acordado pela empresa parceira responsável pela descaracterização e classificação das partes. No caso de equipamentos para a doação ou recondicionamento, os bens deverão ser entregues pela UAR para o parceiro responsável.

Ao realizar a coleta dos bens inservíveis (descaracterização) ou na entrega dos equipamentos em condições para a doação ou recondicionamento, serão fornecidos pelos parceiros do programa os devidos Certificados de Destinação Final (CDF-07), que comprovam o descarte adequado dos bens em cumprimento à legislação ambiental, de acordo com as normativas.

Mais informações sobre o programa podem ser obtidas no sítio <https://sustentare.rs.gov.br/>

#### **9.4. POLÍTICAS GERAIS DE USO DE RECURSOS**

---

Com a finalidade de definir políticas gerais para a utilização de recursos de TI devem ser seguidas as seguintes políticas de uso.

##### **9.4.1. Impressão Segura**

Sugere-se que, por padrão, seja implementada a utilização da impressão segura para todos os equipamentos, excetuando-se aqueles casos em que a necessidade de impressões sucessivas, em grande número, mostre-se contraproducente.

As impressões seguras são um método que também permite ao usuário cancelar a impressão antes da efetiva utilização de recursos, evitando o desperdício e uso excessivo de material.

#### **9.5. RECURSOS HUMANOS EM TI**

---

Atualmente a Unidade de TI é composta por 4 colaboradores, organizados através da Coordenadoria de TI, que é subordinada à Secretaria Geral.

A função de Coordenadoria é exercida por profissional em Cargo de Comissão, enquanto os cargos Técnico em Micro Informática e Analista de Desenvolvimento de TI são exercidos por Empregados Públicos de Carreira.

<b>Função</b>	<b>Quantidade</b>
Coordenadoria de TI	01
Técnico em Micro Informática	01

Analista de Desenvolvimento de TI	01
Estagiário	01

## 9.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O Catálogo de Serviços é a documentação de referência para os atendimentos de nível 1 e 2 do CAU/RS e é mantido em documentação específica, cuja atualização independe do PDTI vigente e deve ser constantemente atualizada e mantida.

Nos itens abaixo são descritos os serviços básicos mapeados até o momento de publicação deste PDTI.

### 9.6.1. Usuários e Acessos

Procedimentos relacionados à criação, exclusão e alteração de acessos de usuários.

#### 9.6.1.1. Novo Usuário – Criação de login para novo profissional

Nome	Criação de login e senha para acesso à rede.
Requerente	Chefe de Setor
Tipo	Requisição
Descrição	O serviço é destinado a novos usuários que necessitam de acesso à rede do CAU/RS bem como ao e-mail corporativo. Deverá ser aberto pela chefia imediata.
Requisitos	No corpo do chamado deverá ser fornecido os dados: Nome completo, Matrícula e acessos desejados (Pastas compartilhadas).
Nível Técnico	N2
ANS	03 dias

#### 9.6.1.2. Criação de e-mails, acessos e permissões em sistemas

Nome	Criação de conta de e-mail, sistema SICCAU, Redmine, etc.
Requerente	
Tipo	Requisição
Descrição	Solicitação para criação de conta de serviços para usuários
Requisitos	Informar no corpo da solicitação o nome completo ou login (se já existente), as contas a serem criadas e qual nível de equivalência de permissões desejado.
Nível Técnico	N2
ANS	02 dias

### 9.6.1.3. Reset de senha de login

Nome	Reset de senha do login de rede
Requerente	Usuário
Tipo	Requisição
Descrição	Solicitação de reinicialização de senha do login de rede
Requisitos	Deverá ser identificado no corpo da solicitação o login de rede
Nível Técnico	N2
ANS	02 horas

### 9.6.1.4. Saída de Profissional – Exclusão de login e cancelamento de acessos

Nome	Saída de profissional
Requerente	
Tipo	Requisição
Descrição	Solicitação de cancelamento/exclusão de logins de serviços
Requisitos	Deverá ser fornecido no corpo da solicitação o nome completo
Nível Técnico	N2
ANS	02 dias

## 9.6.2. Hardware

### 9.6.2.1. Configuração de estação de trabalho – Novo Profissional

Nome	Configuração de estação de trabalho – Novo Profissional
Requerente	
Tipo	Requisição
Descrição	Solicitação de novo equipamento ou configuração de estação de trabalho para novo profissional
Requisitos	O solicitante deve mencionar no corpo do chamado a necessidade de equipamento (notebook ou desktop), assim como o nome completo do usuário responsável pelo equipamento.
Nível Técnico	N1
ANS	04 dias

### 9.6.2.2. Solicitação de Equipamento

Nome	Solicitação de equipamentos diversos
------	--------------------------------------

Requerente	
Tipo	Requisição
Descrição	Solicitação de equipamentos para utilização esporádica
Requisitos	O solicitante deve mencionar no corpo do chamado a necessidade de equipamento, assim como o nome completo do usuário responsável pelo equipamento e qual o prazo de guarda previsto.
Nível Técnico	N1
ANS	04 dias

#### 9.6.2.3. Suporte a Hardware

Nome	Suporte diverso a software e hardware
Requerente	Usuários
Tipo	Incidente
Descrição	Solicitação de suporte a falha em equipamentos de hardware
Requisitos	O solicitante deve mencionar no corpo do chamado o problema ocorrido, mencionado o maior número de detalhes relacionados à falha.
Nível Técnico	N1
ANS	01 dia

### 9.6.3. Telefonia

#### 9.6.3.1. Solicitação de novo ramal

Nome	Telefonia - Solicitação de novo ramal
Requerente	Usuários
Tipo	Requisição
Descrição	Solicitação de instalação e configuração de novo ramal de telefonia IP.
Requisitos	No corpo do chamado deverá ser descrito em que posição deverá ser configurado o novo ramal.
Nível Técnico	N1
ANS	01 dia

### 9.6.4. Software

#### 9.6.4.1. Instalação de software

Nome	Software – Instalação de Software
------	-----------------------------------

Requerente	Usuários
Tipo	Requisição
Descrição	Solicitação de instalação de novo software
Requisitos	No corpo do chamado deverá ser descrito qual o software necessário e em qual equipamento (fornecendo o número de patrimônio) o mesmo deverá ser instalado. Convém salientar que será avaliada a segurança e disponibilidade de licença para o produto solicitado.
Nível Técnico	N1
ANS	01 dia

#### 9.6.4.2. Atualização de software

Nome	Software – Atualização de Software
Requerente	Usuários
Tipo	Requisição
Descrição	Solicitação de atualização de software
Requisitos	No corpo do chamado deverá ser descrito qual o software a ser atualizado e em qual equipamento (fornecendo o número de patrimônio).
Nível Técnico	N1
ANS	01 dia

#### 9.6.5. Impressoras

##### 9.6.5.1. Substituição de toner

Nome	Impressoras – Substituição de Toner
Requerente	Usuários
Tipo	Requisição
Descrição	Solicitação de substituição de toner vazio
Requisitos	No corpo do chamado deve ser informado o andar e modelo da impressora.
Nível Técnico	N1
ANS	01 hora

##### 9.6.5.2. Configuração de Impressora

Nome	Impressoras – Configuração
Requerente	Usuários
Tipo	Requisição

Descrição	Configuração de impressora
Requisitos	No corpo do chamado deve ser informado o andar e modelo da impressora a ser configurada, assim como em qual equipamento (informando o número de patrimônio) deverá ser realizada a configuração.
Nível Técnico	N1
ANS	02 horas

#### 9.6.5.3. Configuração de Usuário para Digitalização

Nome	Impressoras – Configuração
Requerente	Usuários
Tipo	Requisição
Descrição	Configuração de pasta para digitalização e inserção de usuário no equipamento desejado, desde de que haja espaço suficiente
Requisitos	No corpo do chamado deve ser informado o andar e a impressora para a qual o usuário deseja ser inserido a fim de realizar as digitalizações.
Nível Técnico	N1
ANS	02 horas

### 9.6.6. Site CAU/RS

#### 9.6.6.1. Publicação

Nome	Site CAU/RS – Publicação
Requerente	Usuários
Tipo	Requisição
Descrição	Publicação de conteúdo no site
Requisitos	
Nível Técnico	N2
ANS	01 dia

#### 9.6.6.2. Lentidão no acesso

Nome	Site CAU/RS – Publicação
Requerente	Usuários
Tipo	Incidente
Descrição	Percepção de site lento por parte de usuários

Requisitos	Informar no corpo da solicitação qual link ou recurso está apresentando lentidão, fornecendo detalhamento sobre seu meio de acesso (wifi, cabo, rede local, rede 3/4G, etc.)
Nível Técnico	N2
ANS	01 dia

### 9.6.7. Rede e Wi-Fi

Nome	Indisponibilidade de conexão de rede Wi-Fi
Requerente	Usuários diversos
Tipo	Incidente
Descrição	Serviço de Wi-Fi nas dependências da Sede do CAU/RS
Requisitos	No corpo do chamado deverá ser descrito a qual rede o usuário está tentando realizar o acesso com anexo da mensagem de erro apresentada e qual dispositivo para o qual deseja realizar o acesso.
Nível Técnico	N1
ANS	02 horas

## 9.7. CATÁLOGO DE SISTEMAS

Sistema	Descrição
SICCAU	Sistema de Informação e Comunicação do CAU, permite o registro de profissionais e empresas, emissão de RRT's, cadastro e acompanhamento de denúncias, Eleições
Implanta	Sistema de Gestão Administrativa, Financeira e Contábil
Redmine	Sistema de Gestão de Projetos, demandas e Wiki
Biblivre	Sistema de Biblioteca
GAD	Gerenciador Avançado de Demandas
Igeo	Georreferenciamento e Estatísticas

## 9.8. ANÁLISE SWOT DA TI

	Forças (Strengths)	Fraquezas (Weaknesses)
Fatores Internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração do terceiro PDTI consecutivo;</li> <li>• Servidores com configuração compatível às necessidades e com garantia estendida;</li> <li>• Link de internet dedicado, para o link principal e o secundário;</li> <li>• Antivírus corporativo;</li> <li>• Outsourcing de Impressoras e telefonia;</li> <li>• Telefonia SIP;</li> <li>• Padronização de ativos de rede nas regionais;</li> <li>• Rede Wifi com abrangência na sede e regionais;</li> <li>• Solução de backup em fita;</li> <li>• Recursos de videoconferência na sede e regionais;</li> <li>• Processos internos parcialmente documentados;</li> <li>• Documentação de chamados técnicos de atendimento documentados por meio de sistema de Helpdesk;</li> <li>• Busca de soluções para substituir processos impressos e com trâmite manual em processos digitais e trâmite eletrônico;</li> <li>• Software licenciados;</li> <li>• Inventário atualizado com termos de responsabilidade e histórico de movimentação;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de padronização na documentação de processos internos;</li> <li>• Escassez de recursos de hardware em relação às novas demandas de trabalho híbrido e novas contratações de empregados;</li> <li>• Falta de Solução de backup em nuvem;</li> <li>• Falta de Appliances de Firewall ;</li> <li>• Falta de política objetiva ao tratamento de dados pessoais atendendo princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;</li> <li>• Baixo nível de maturidade em Governança;</li> <li>• Dependência de processos manuais;</li> </ul>
	Oportunidades (Opportunities)	Ameaças (Threats)
Fatores Externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse e comprometimento da alta gestão em implementar ações de TI;</li> <li>• Modelo de trabalho híbrido, permite explorar novas tecnologias e formas de comunicação;</li> <li>• Uso de software livre;</li> <li>• Armazenamento em nuvem;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação parcial ou deficitária a respeito de projetos e implementações iniciadas por outros setores que podem impactar na necessidade de recursos de TI;</li> <li>• Mudanças ou alterações de prioridade de ações, sem a avaliação correta de impacto</li> </ul>

		<p>em relação à TI;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ausência de PDTI do CAU/BR, dificulta o alinhamento estratégico entre CAU/RS e CAU/BR;</li><li>• Crescimento exponencial do crime eletrônico;</li><li>• Corte de orçamento;</li></ul>
--	--	---

## 10. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

---

O inventário de necessidades foi desenvolvido com base nos planos de ação do PDTI 2018-2021 (para ações ainda não executadas), no questionário de necessidades aplicado aos usuários de serviços de TI do CAU/RS, conforme o modelo do questionário em anexo, e em fatores internos da Unidade de TI, quando identificadas atividades de manutenção e aprimoramento do parque de informática.

### 10.1. ANÁLISE DE RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE NECESSIDADES

---

O questionário de necessidades realizado no período de 31/01/2022 a 11/02/2022, resultou em 66 respostas, cujo objetivo é identificar possibilidades a serem desenvolvidas pela Unidade de TI no âmbito do CAURS.

#### 10.1.1. Planejamento Estratégico Institucional e de TI

De acordo com o questionário, foi possível estabelecer o perfil dos participantes, sendo constituído por 99% de empregados públicos de carreira ou cargos em comissão do CAURS.



Figura 3. Perfil de participantes

Em relação ao conhecimento do Planejamento Estratégico Institucional – PEI ou Planejamento Estratégico específico é possível perceber que aproximadamente 2/3 conhecem o PEI ou possuem conhecimento do planejamento específico para seu setor, mas que 1/3 não possuem conhecimento de suas metas estratégicas, mostrando-se necessário a melhor divulgação e definição clara dos objetivos estratégicos.

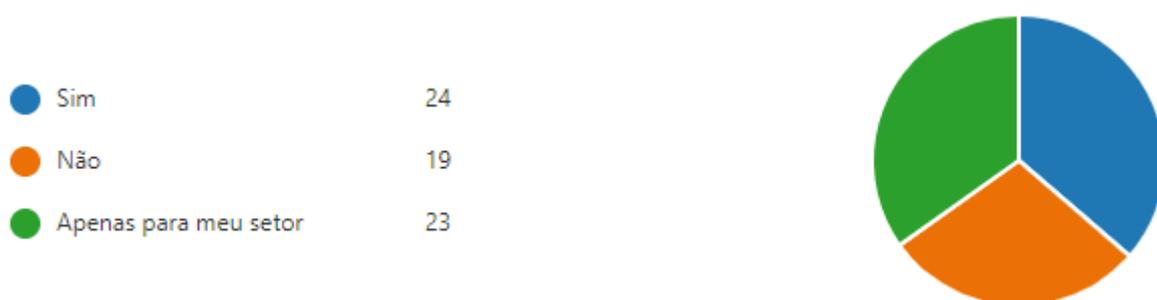


Figura 4. Conhecimento do Planejamento Estratégico Institucional - PEI

Do ponto de vista da aplicação de recursos de Tecnologia da Informação, apenas ¼ dos questionários mencionou conhecer como os recursos de TI são aplicados para alcançar objetivos estratégicos.

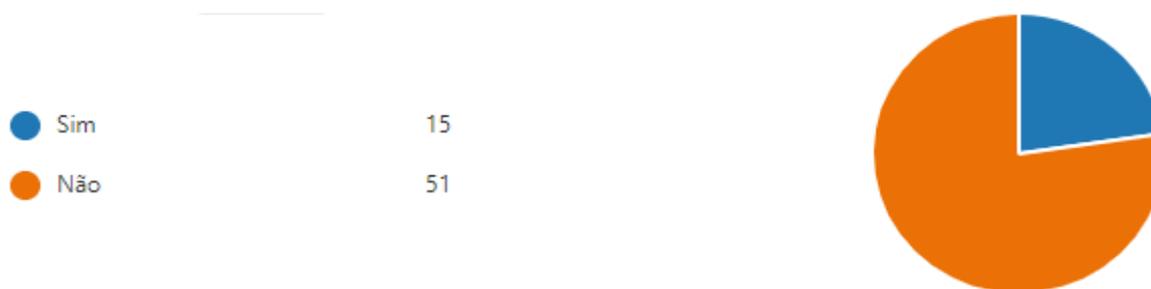


Figura 5. Aplicação do Plano Estratégico de TI aos setores

O baixo nível apresentado pode ser atribuído a vários fatores, como a ausência ou divulgação ineficaz do Plano Estratégico de TI (PETIC) aos diversos setores do CAU/RS, a não existência de planos e objetivos específicos para determinados setores ou outros fatores que possam vir a ser identificados a fim de que seja melhor conhecido o PETIC.

### 10.1.2. Equipamentos de Informática

A partir da necessidade apresentada pela pandemia do Coronavírus, a partir de 2020, assim como pelas alterações implementadas pelo trabalho híbrido, pode-se identificar que grande parcela das atividades são efetuadas utilizando computadores portáteis e smartphones como recursos de informação. Em torno de 66% dos notebooks são constituídos por patrimônio do CAU/RS e 22% são equipamentos privados. Os desktops, em sua maioria são patrimônio do CAU/RS e são utilizados tanto em ambiente da Sede como em Home Office.

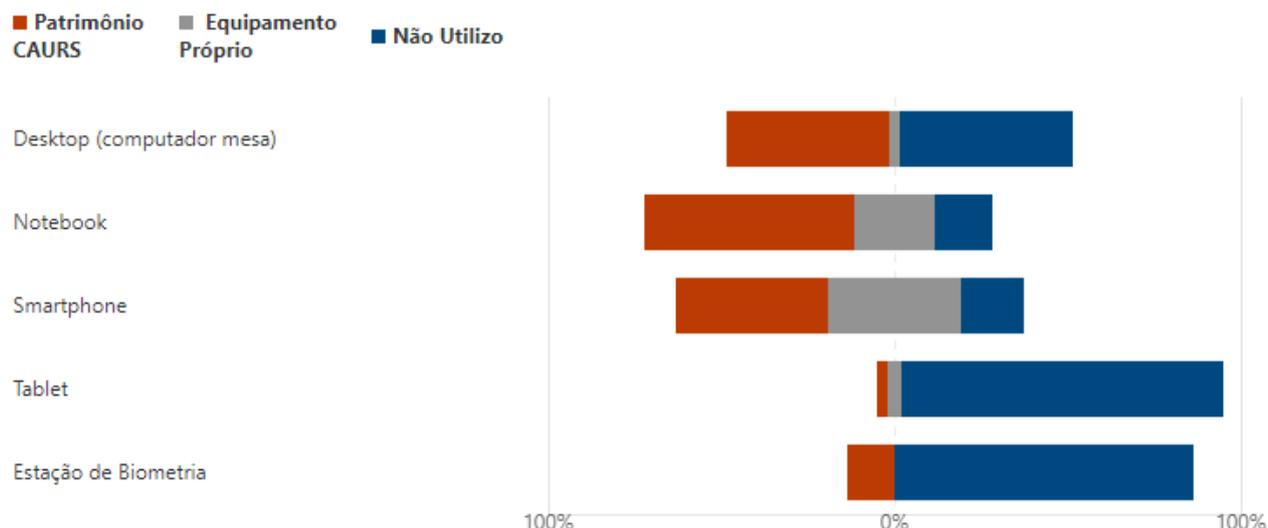


Figura 6. Perfil de equipamentos

A julgar pela natureza das atividades podemos identificar que a necessidade por portabilidade e adequação se sobrepõe de maneira significativa a equipamentos do tipo fixo (desktop).

Percebemos também que, apesar da portabilidade, tablets são pouco utilizados, possivelmente pelos recursos limitados que possuem.

Ainda em relação aos equipamentos fornecidos pelo CAU/RS é possível afirmar que desktops e notebooks são considerados adequados às atividades, mas que há necessidade de melhorar os equipamentos, pois comparado ao padrão “ótimo” de adequação temos respectivamente a proporção de 2/3 adequados a cada 1/3 ótimo.

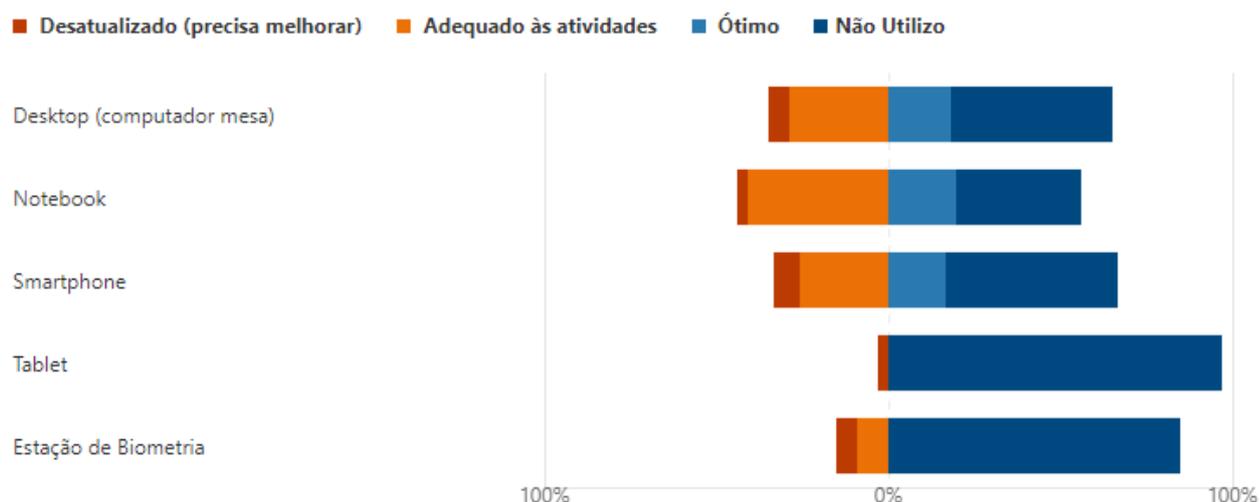


Figura 7. Adequação dos equipamentos fornecidos pelo CAU/RS

Não foram identificados outros equipamentos ou meios de acesso a recursos do CAU/RS que sejam significativos. Convém mencionar que são utilizados link's de acesso à internet privativos em ambiente de home office.

Com relação às necessidades futuras os participantes foram questionados a respeito do tipo de equipamento preferencial para suas atividades, sendo identificadas as seguintes tendências:

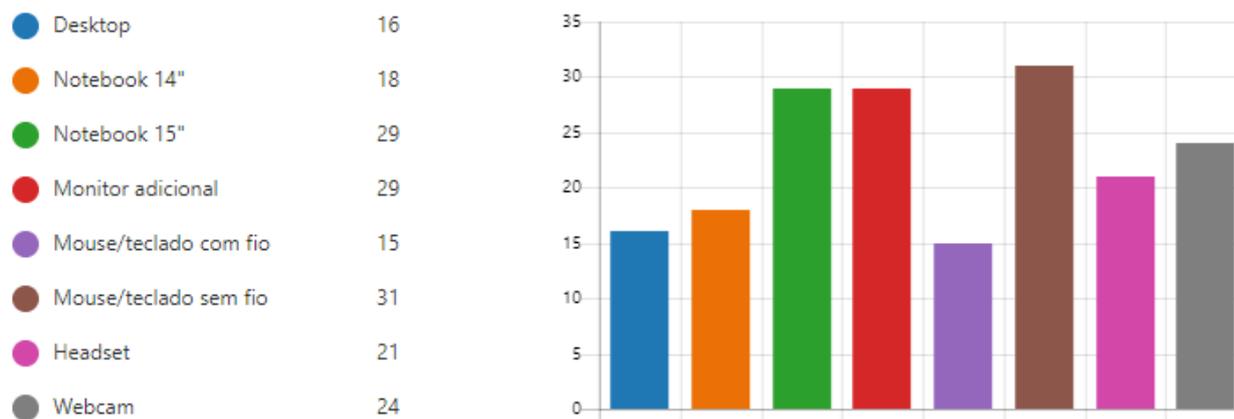


Figura 8. Preferência de equipamentos

Em torno de  $\frac{3}{4}$  dos pesquisados preferem equipamentos portáteis (notebooks) para suas atividades, dos quais aproximadamente 60% preferem notebooks com telas de 15" para maior conforto visual enquanto 40% preferem equipamentos de 14" devido à mobilidade. Existe a preocupação com o quesito segurança, visto que muitos se deslocam com os equipamentos, seja na ida e vinda do trabalho, ou em atividades externas, como fiscalização e eventos.

Um monitor adicional (2º monitor) foi opção por quase 50% dos pesquisados, sendo justificado como necessário para melhorar a produtividade, dada a quantidade de telas e sistemas são necessários para o cumprimento das atividades, além de ser mencionada a preocupação com a fadiga visual pelo uso de telas pequenas nos notebooks.

Aproximadamente  $\frac{2}{3}$  preferem mouse e teclado sem fio para complementar os acessórios, pois auxiliam a diminuir a fadiga, por permitir a adequação do espaço de trabalho a posições mais confortáveis, como também evitar o desgaste de teclado e touchpad dos notebooks. O  $\frac{1}{3}$  restante prefere acessórios com fio, devido ao consumo excessivo de pilhas para alimentação dos dispositivos.

Para que seja possível a realização de reuniões, em torno de 40% julgam necessários headset (fone de ouvido com microfone) e webcam, mencionado também o fato de que seria mais adequado para a realização dos atendimentos telefônicos.

Foram relatadas necessidades de atualização dos smartphones, principalmente com o foco na fiscalização, pois os recursos necessários já não são mais adequadamente supridos pelos equipamentos atuais.

Um fato relatado é da necessidade de se ter dois ambientes configurados, por exemplo, um desktop no trabalho e outro (pessoal ou do CAU/RS) em trabalho remoto, pois há a necessidade de se manter os dois ambientes configurados e aptos com os mesmos softwares, o que naturalmente utiliza duas licenças para o mesmo programa, quando necessário respeitar licenciamentos específicos, visto que nem todos os softwares são adequados para rodar em ambiente “web” e, portanto, faz-se necessário mapear adequadamente todos os casos pontuais em que existem essas demandas. Especialmente no caso de usuários que utilizam equipamento próprio pode ser necessária a definição de políticas de uso mais adequadas em relação a licenças ou utilização de versões web para os sistemas e programas.

### **10.1.3. Softwares e Sistemas Administrativos**

A análise relativa aos softwares utilizados no âmbito do CAU/RS deve ser cautelosa, uma vez que nem todos os participantes utilizam os mesmos produtos para suas atividades.

De maneira geral a suíte de escritórios Microsoft Office se mostra adequada ao uso geral, com apenas 7,5% das respostas apontando que o mesmo apresenta falta de atributos necessários.

O sistema de comunicação Teams é apontado com adequado pela ampla maioria dos usuários, assim como o acesso à VPN e o antivírus Bitdefender.

Outros softwares aplicativos encontram-se na região de adequação, sendo utilizados por uma parcela significativamente menor.

No entanto, chama a atenção que o SICCAU é apontado por 1/3 das respostas como inadequado, assim como o SGI. Tais fatores alertam que há necessidades de melhorias nesses ambientes.

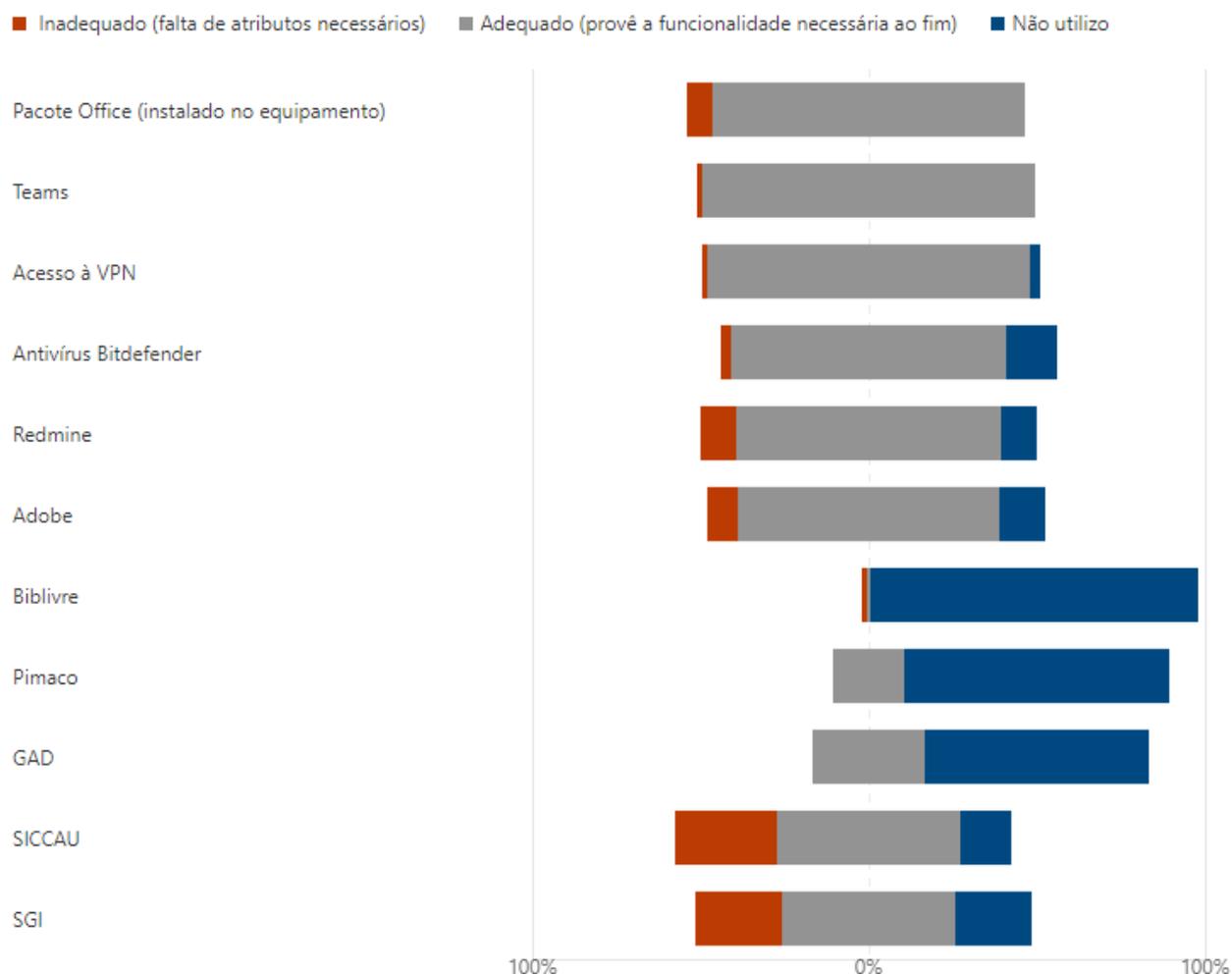


Figura 9. Adequação de Softwares e Sistemas

Devemos lembrar que a lista questionada não foi exaustiva e na participação individual foram mencionados ainda a utilização de alguns sistemas de uso específico, como:

- Anydesk: acesso remoto para a TI;
- Sistema de Ponto Secullum;
- Microsoft Access para consultas legadas à base do CREA;
- Zoom, destinado a reuniões com parceiros que utilizam a plataforma;
- Adobe In Design;
- Slack;
- Google Drive;
- Aplicativos de coleta da fiscalização (Arcgis Collector, Arcgis Explorer e o recente Field Maps);
- Certificação digital;
- E-Proc;

- SGI;
- Sistemas online da Receita Federal e Prefeituras onde o CAU/RS possui sede;
- Sistema JUCISRS;
- Comprasnet;
- Aplicativo de pagamentos BB;
- SICAF;
- Whastapp.

Devido à pandemia e a necessidade de adequação ao trabalho remoto, muitas soluções foram adaptadas ao ambiente do CAU/RS sem que fosse realizada análise criteriosa ou definição de políticas de uso com relação à segurança da informação, como é o caso da utilização disseminada do Whatsapp como plataforma de comunicação e possivelmente envio de arquivos, bem como a prática da utilização de outras ferramentas de compartilhamento como o Google Drive ou Slack.

Com relação à frequência de utilização, foram mapeadas as seguintes características:

O SICCAU e o Teams são os softwares utilizados com maior frequência, de acordo com as respostas, enquanto alguns são utilizados pontualmente, para as atividades de administração.

Relacionando a frequência de uso com a resposta de adequação, percebemos que deveria ser dada a devida atenção ao SICCAU, visto que ele carece de recursos e é o sistema responsável por grande parte da interação dos processos do CAU/RS, incluindo as atividades finalísticas e protocolo.

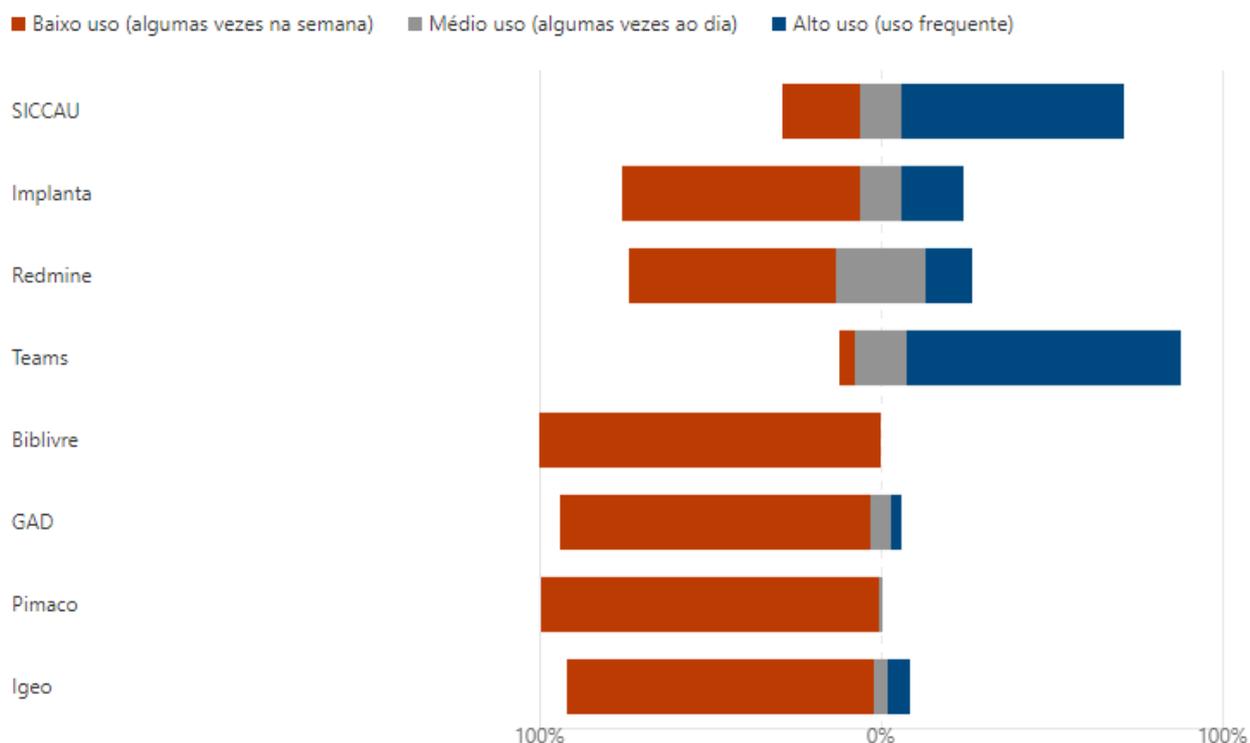


Figura 10. Frequência de utilização de softwares

Especificamente em relação ao SICCAU, foram levantadas as seguintes características que dificultam sua utilização, na ordem:

1. Dificuldade de uso;
2. Funcionalidades inexistentes;
3. Funcionalidades inadequadas.

Novamente a necessidade de haver uma melhoria no SICCAU mostra-se necessária.

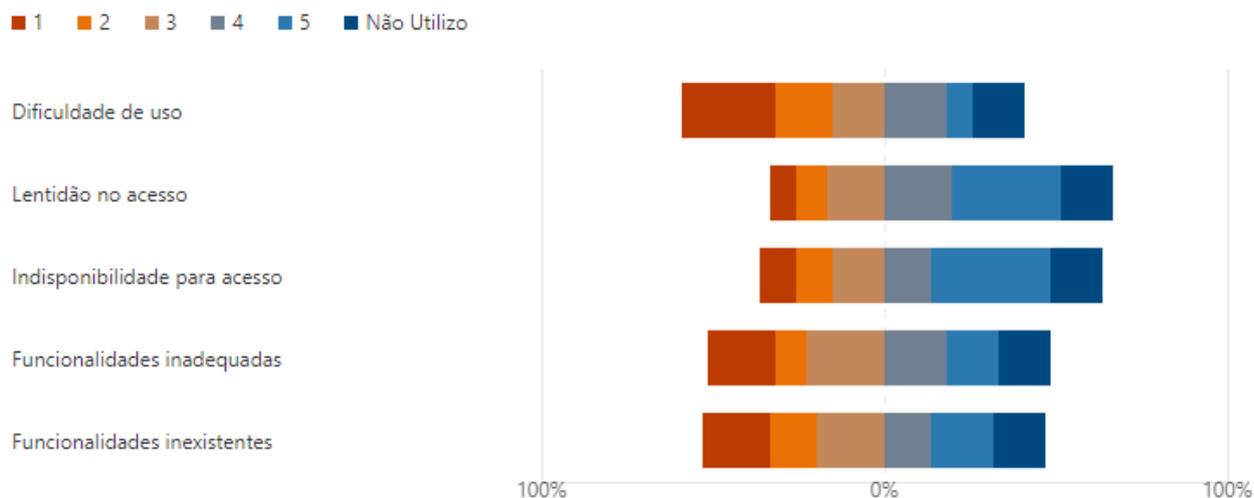


Figura 11. Gravidade de problemas no SICCAU

#### 10.1.4. Problemas Gerais da TI

Foi solicitado aos participantes que classificassem os problemas enfrentados com relação aos recursos da TI em uma escala de gravidade, sendo 1 (um) para “sem gravidade” e 5 (cinco) para “muito grave”. Foram obtidos os seguintes resultados:

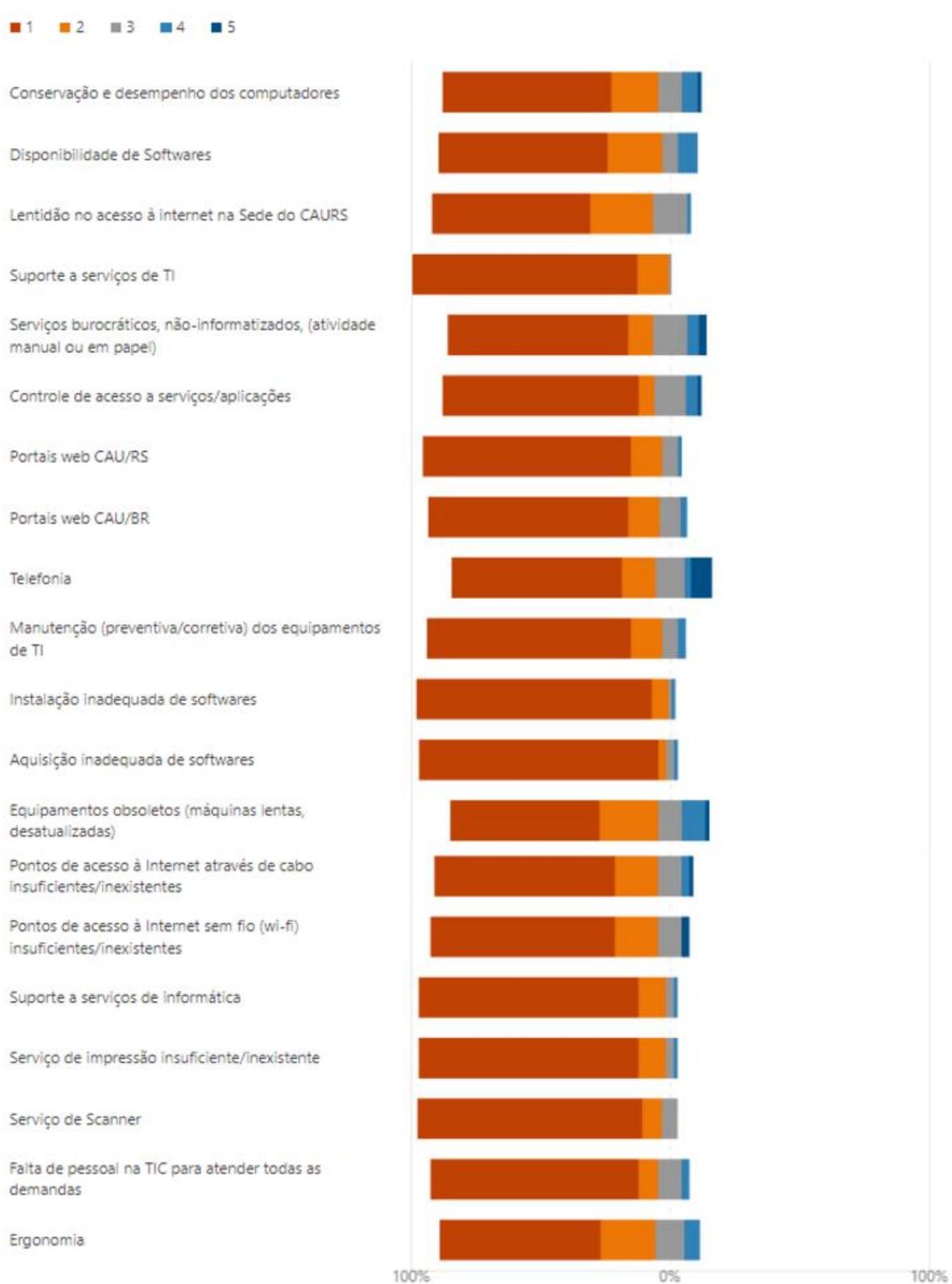


Figura 12. Gravidade de problemas relacionados à TI

Em relação aos tipos de problemas apresentados podemos observar que grande maioria dos participantes considera os problemas enfrentados como “sem gravidade”, reservando-se uma pequena parcela a problemas de baixa gravidade. Apenas algumas categorias apresentam

problemas considerados mais graves, principalmente no que tange à conservação e desempenho de equipamentos, telefonia, pontos de acesso insuficientes e serviços burocráticos. Contudo, devemos salientar que a maioria das respostas graves encontram-se muito próximas da linha base central, além de haver pequeno percentual de representação, determinando possíveis problemas pontuais.

#### 10.1.5. Processos e Rotinas

No âmbito de processos e rotinas as respostas descritivas foram analisadas e submetidas ao Comitê de TI para a respectiva avaliação e priorização, sendo transformadas em ações gerais localizadas ou necessidades, estas descritas como itens na Planilha de Necessidades.

#### 10.1.6. Suporte Técnico

Com relação ao suporte técnico em TI, ainda que o número de empregados seja considerado insuficiente se comparado ao número de atendimentos e que seja necessário a melhoria contínua das rotinas internas ao setor de TI, foi possível constatar que o nível de satisfação com o atendimento é consideravelmente alto.

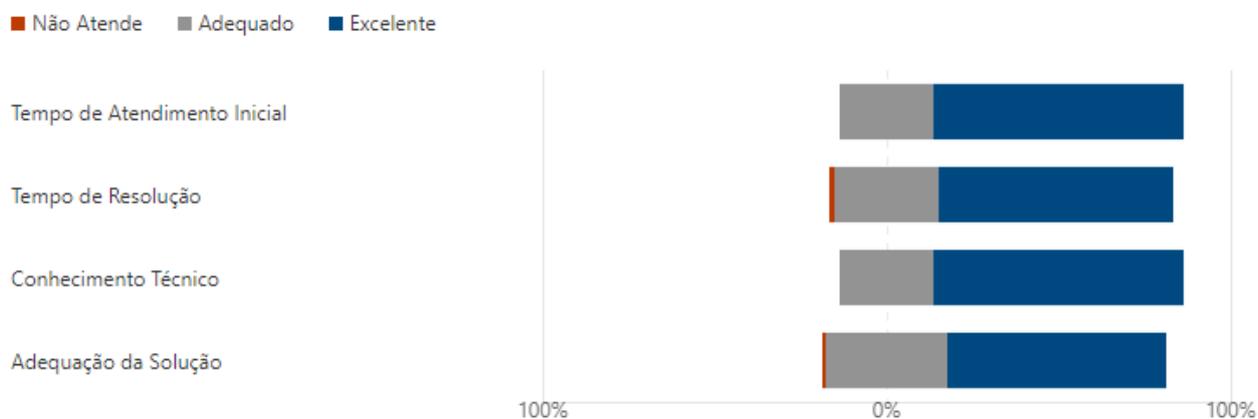


Figura 13. Satisfação com Suporte Técnico de TI

Das respostas avaliadas, em torno de 70% consideram o atendimento “excelente” e apenas casos pontuais devem ser responsáveis por no máximo 2% do total de respostas relativas aos atendimentos.

#### 10.1.7. Treinamento e Capacitação em TI

Como é possível observar na avaliação das respostas a seguir, 17% dos participantes considera que o treinamento recebido em recursos de TI é insuficiente.

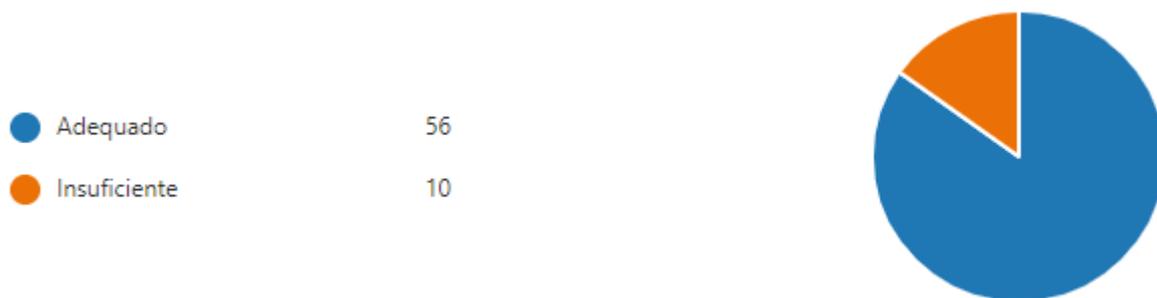


Figura 14. Treinamento e Capacitação em TI

Nesse item percebemos que há possibilidade para desenvolvimento de ações que possam vir ao encontro das necessidades dos usuários, principalmente em relação a novos empregados, pois há inúmeros sistemas e ambientes a serem utilizados e, principalmente a partir da pandemia e trabalho híbrido, a interação entre pessoas que dominam os diversos sistemas e empregados novos ou que foram realocados entre setores, podem apresentar novos desafios relacionados à aquisição de conhecimento.

Uma das iniciativas que visa auxiliar nessa dificuldade é o desenvolvimento de um manual de orientações técnicas em TI, direcionado para os usuários de recursos e sistemas, a fim de sanar dúvidas comuns, diminuindo a necessidade de atendimentos para dúvidas já conhecidas.

A execução de pequenos “workshop’s online”, com assuntos específicos e de curta duração também pode ser efetivo para usuários que tiverem dúvidas pontuais.

É importante reconhecer que cabe à TI melhorar a sua comunicação com os usuários, ouvindo suas necessidades e melhorando os recursos de informação disponíveis. O setor da Comunicação relatou a dificuldade com a quantidade de sistemas, siglas, reconhecimento das funções executadas por cada sistema, além de que seria importante melhorar a forma com a qual as informações são disponibilizadas, tarefa para a qual ofereceu auxílio.

## 10.2. IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES E MAPEAMENTO ESTRATÉGICO

Conforme identificadas as necessidades através dos instrumentos adequados, serão mapeados os objetivos estratégicos aos quais cada atividade pode atender. Também será realizada a classificação conforme o critério de priorização sugerido a seguir.

## 10.3. MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO

Os critérios de priorização das necessidades, utilizadas pelo Comitê de TI, basearam-se na técnica de seleção de projetos denominada GUT (Gravidade, Urgência, Tendência). Essa técnica analisa a gravidade ou impacto que as necessidades produzem quando são atendidas ou não, além de considerar a urgência no atendimento e a tendência de agravamento do problema ou de perda da oportunidade enquanto a necessidade não for atendida.

Cada campo da matriz GUT pode receber um valor de 1 a 5, conforme indicado na tabela logo abaixo, sendo que se entende como:

- Gravidade: impacto do problema sobre as coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão a longo prazo se o problema não for resolvido. Foi considerado com peso 5 para priorização.
- Urgência: relação com o tempo disponível ou necessário para resolver o problema. Foi considerado como peso 3 para priorização.
- Tendência: potencial de crescimento do problema, avaliação da tendência de crescimento, redução ou desaparecimento do problema. Foi considerado como peso 2 para priorização.

<b>Matriz GUT – Critérios de Priorização</b>			
<b>Pontuação</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Urgência</b>	<b>Tendência</b>
5	Os prejuízos ou dificuldades são extremamente graves	É necessária uma ação imediata	Se nada for feito, vai piorar rapidamente
4	Muito graves	Com alguma urgência	A situação vai piorar em pouco tempo
3	Graves	O mais cedo possível	A situação vai piorar a médio prazo
2	Pouco graves	Pode esperar um pouco	A situação vai piorar a longo prazo
1	Sem gravidade	Não tem pressa alguma	A situação não vai piorar

#### **10.4. NECESSIDADES IDENTIFICADAS E PRIORIZADAS**

De acordo com as necessidades mapeadas e analisadas pelo Comitê de TI, foram estabelecidas as prioridades para as atividades cuja origem ou necessidade inicial fossem relacionadas diretamente à TI.

Foram elencadas outras necessidades, cuja origem não é a TI, mas das quais a TI pode auxiliar. No entanto, como orçamento e iniciativas dessas atividades depende das áreas de origem as mesmas foram elencadas mas não priorizadas e não possuem identificador (ID) ou objetivo estratégico ou demais informações. Tais necessidades poderão, no devido tempo, ser reavaliadas pelo Comitê de TI.

ID	Objetivo Estratégico	Tipo da Necessidade de TI	Descrição da Necessidade de TI	Necessidade relacionada	Origem	Priorização			Prioridade
						G.	U.	T.	
1	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Aquisição de TI	Projeto Especial para Análise, diagnóstico e implantação de melhorias em infraestrutura de TI		Unidade de TI	5	5	5	5
2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Manutenção de Contratos de TI	Serviço de manutenção e melhoria do parque tecnológico, além de serviços especializados		Unidade de TI				0
3	5, 10	Manutenção de Contratos de TI	Serviço continuado de impressão, disponibilizando no mínimo 07 impressoras multifuncionais	Manutenção das atividades do CAU/RS (9) e implantação do CAU Mais Perto (3)	Unidade de TI	5	5	5	5
4	5, 10, 11	Manutenção de Contratos de TI	Maria Isabel da Rosa Dal Ross: Omnichannel para setembro Manter a Central Telefônica	Permitir comunicação	Unidade de TI	5	5	5	5
5	5, 10, 11	Manutenção de Contratos de TI	Maria Isabel da Rosa Dal Ross: Será telefonia SIP Manter Telefonia Fixa / SIP	Permitir comunicação	Unidade de TI	5	5	5	5
6	5, 10, 11	Manutenção de Contratos de TI	Maria Isabel da Rosa Dal Ross: Pregão em andamento Manter canal de Internet Principal	Permitir os trabalhos do CAU	Unidade de TI	5	5	5	5
7	5, 10, 11	Manutenção de Contratos de TI	Manter canal de Internet Redundante	Permitir os trabalhos do CAU	Unidade de TI	5	5	5	5
8	3, 4, 5, 8, 10	Aquisição de TI	Aquisição de antivírus	atualização do parque tecnológico	Unidade de TI	4	4	4	4
9	5	Aquisição de TI	Aquisição de softwares para novos computadores (office, CAL)	atualização do parque tecnológico	Unidade de TI	4	4	4	4
10	5	Aquisição de TI	Aquisição de softwares para novos Servidores (Sistema Operacional, CAL)	atualização do parque tecnológico	Unidade de TI	5	5	5	5
11	5, 9, 10	Aquisição de TI	Aquisição de servidores	atualização do parque tecnológico	Unidade de TI	5	5	5	5
12	3, 4, 5, 8, 9, 11	Aquisição de TI	Aquisição de Appliance de segurança	atualização do parque tecnológico	Unidade de TI	4	4	4	4
13	5	Aquisição de TI	notebooks	atualização do parque tecnológico	Unidade de TI	4	4	5	4,2

ID	Objetivo Estratégico	Tipo da Necessidade de TI	Descrição da Necessidade de TI	Necessidade relacionada	Origem	Priorização			Prioridade
						G.	U.	T.	
14	2, 6, 9, 11	Serviços de TI	Apoio para implantação do SEI!			5	5	5	5
15	4	Infraestrutura de TI	Projeto para Retirada dos Sprinklers			4	4	4	4
16	12	Pessoal de TI	Fornecer capacitação para a equipe de TI		Unidade de TI	3	4	4	3,5
17	5	Infraestrutura de TI	Descarte de ativos de TI		Unidade de TI	3	3	3	3
18	5	Aquisição de TI	Aquisição de equipamentos (Ativos de rede) para 1o. Andar		Unidade de TI	3	3	3	3
19	5	Infraestrutura de TI	Padronização de ativos de rede na Regional de Santa Maria		Unidade de TI	3	3	3	3
20	2, 3, 4, 6, 8	Serviços de TI	Elaboração de planos de contingência		Unidade de TI	4	4	4	4
21	3, 5, 6, 8, 11	Manutenção de Contratos de TI	Garantia dos servidores		Unidade de TI	5	5	5	5
22	3, 4, 5, 6, 8	Manutenção de Contratos de TI	Serviço de suporte da ferramenta de Backup		Unidade de TI	5	5	5	5
23	1,2,3,4,5,6,8,9	Aquisição de TI	Modelos de armazenamento		Unidade de TI	5	5	5	5
24	3,4, 5	Aquisição de TI	Aquisição de Seguro para Equipamentos Portáteis						

ID	Objetivo Estratégico	Tipo da Necessidade de TI	Descrição da Necessidade de TI	Necessidade relacionada	Origem	Priorização			Prioridade
						G.	U.	T.	
		Telefonia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilidade de roteamento de ligações entre canais de atendimento (celulares);</li> <li>- Possibilidade de avaliação do atendimento;</li> <li>- Roteamentos temporários (pessoal substituto, horários de almoço, consultas, reuniões, etc...);</li> <li>- Fila de atendimento;</li> <li>- Informações sobre feriados;</li> <li>- maior flexibilidade em alocação de recursos;</li> <li>- central em nuvem.</li> </ul>		GERATEND, Coordenação de TI, Fiscalização, Atendimento				
		Sistemas e Soluções de TIC	<p>Aquisição de software de gestão de planejamento estratégico que possa ser integrado ao Implanta.</p> <p>O processo de Planejamento Estratégico hoje é realizado com planilhas EXCEL. Deve ser readequado com software. Até o momento, identificamos o software GPWeb como a melhor solução, podendo ter interação com Implanta.</p> <p>Acompanhamento de projetos, orçamento e plano de ação.</p>		Gerência Geral / Secretaria Geral				
		Sistemas e Soluções de TIC	<p>É necessário um sistema de RH que otimize e reúna as informações, como progressões, férias, e tudo o que envolve as rotinas de RH.</p> <p>Controle de folha de pagamento hoje é feito de forma manual, progressões e férias está no SGI mas esse não é o melhor sistema de controle.</p> <p>Controle de folha de pagamento e progressões</p>		RH ,GERADMFIN				

ID	Objetivo Estratégico	Tipo da Necessidade de TI	Descrição da Necessidade de TI	Necessidade relacionada	Origem	Priorização			Prioridade
						G.	U.	T.	
		Sistemas e Soluções de TIC	Adquirir assinatura de algum site de busca de orçamentos, como o Banco de preços.		Coordenação TI				
		Sistemas e Soluções de TIC	Aquisição de software de controle de prazos processuais e administrativos		Jurídico				
		Aquisição de TI	Sim, automação a fiscalização, com fornecimento de tablets em cada uma as viaturas		GERFISC				
		Sistemas e Soluções de TIC	Sim; inclusão de material no site do CAU/RS e mecanismos de recepção de documentos e sinalização ao destinatário.		Conselheiro; Comissões - CEP, CEF e CPC				
		Sistemas e Soluções de TIC	SEI		Protocolo e Documentos				
		Sistemas e Soluções de TIC	Seria interessante a implementação ou desenvolvimento de um aplicativo capaz de informar e demarcar as ruas pelas quais já foram percorridas/fiscalizadas durante o processo de fiscalização de obras com os veículos do CAU. Dessa forma, o aplicativo facilitaria o processo de fiscalização, reduzindo a demanda de tempo pelos fiscais e assistentes, assim como o consumo de combustível, visto que não se percorreria a mesma rua mais de uma vez durante o dia. Além disso, esse sistema contribuiria para a fiscalização de um número maior de obras, facilitando o cumprimento das metas definidas, abrangendo uma área maior ou locais que ainda não foram fiscalizados.		Assistente de Atendimento e Fiscalização da regional de Santa Maria				

ID	Objetivo Estratégico	Tipo da Necessidade de TI	Descrição da Necessidade de TI	Necessidade relacionada	Origem	Priorização			Prioridade
						G.	U.	T.	
		Sistemas e Soluções de TIC	<i>Um sistema para utilização de processo eletrônico melhor adaptado. O SICCAU apresenta limitações e problemas que dificultam muito o uso, geram instabilidade, risco de perder as informações inseridas (o sistema dá erros que impedem a montagem do processo para visualização) restringe o acesso aos documentos, etc.</i>		Fiscalização				

## 11. PLANEJAMENTO DE METAS E AÇÕES

Quando houver necessidade de detalhamento de ações para cada necessidade específica optou-se por detalhar o planejamento em documentação específica.

### 11.1. PLANO DE METAS

O Plano de Metas estabelece marcos mensuráveis, controláveis e quantificáveis para o atendimento de cada necessidade identificada.

ID	Perspectiva	Objetivo Estratégico	Indicadores	Metas		
				2022	2023	2024
OE1	Processos Internos	Aprimorar o uso de práticas de gestão de projetos	Percentual de iniciativas/projetos de TI entregues no prazo previsto	80%	80%	80%
OE2		Aprimorar o uso de práticas de gestão de processos				
OE3		Aprimorar o uso do plano de gestão de riscos				
OE4		Aprimorar o uso da gestão de incidentes	Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI	90%	90%	90%
OE5		Prover infraestrutura de TI apropriada e necessária às atividades finalísticas do CAU/RS	Percentual de disponibilidade de serviços críticos	95%	95%	95%
OE6		Garantir a disponibilidade e transparência das informações	Percentual de metas do PDTI alcançada sem relação ao total de metas estabelecidas	70%	70%	70%
OE7		Aprimorar o uso de gestão de mudanças				
OE8		Promover a segurança da informação e comunicação				
OE9		Desenvolver a capacidade e oportunidade de inovação tecnológica				

				Metas		
OE10	Financeiro	Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TI	Índice de ações cumpridas com o orçamento previsto	95%	95%	95%
OE11	Público	Garantir a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado pela TI	Índice de satisfação dos arquitetos e urbanistas com os serviços de TI	95%	95%	95%
OE12	Pessoas e Capacitação	Aprimorar a gestão de pessoas de TI	Percentual de treinamentos realizados conforme previsto no Plano de Capacitação de TI	80%	80%	80%

## 11.2. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO E PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO

---



## Orçamento

ID	tipo	Descrição	2022			2023			2024			Total		
			1º Quadr.	2º Quadr.	3º Quadr.	1º Quadr.	2º Quadr.	3º Quadr.	1º Quadr.	2º Quadr.	3º Quadr.			
1	projeto	Projeto Especial para Análise, diagnóstico e implantação de melhorias em infraestrutura de TI	R\$ -	R\$ -	R\$ 150.000,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 150.000,00
2	contrato	Serviço de manutenção e melhoria do parque tecnológico, além de serviços especializados	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 25.000,00	R\$ 25.000,00	R\$ 25.000,00	R\$ 25.000,00	R\$ 25.000,00	R\$ 25.000,00	R\$ 25.000,00	R\$ 25.000,00	R\$ 150.000,00
3	contrato	Serviço continuado de impressão, disponibilizando no mínimo 07 impressoras multifuncionais	R\$ 6.100,00	R\$ 6.100,00	R\$ 6.710,00	R\$ 6.710,00	R\$ 6.710,00	R\$ 7.381,00	R\$ 7.381,00	R\$ 7.381,00	R\$ 7.319,10	R\$ -	R\$ -	R\$ 61.792,10
4	contrato	Manter a Central Telefônica	R\$ 14.240,00	R\$ 14.240,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 28.480,00
5	contrato	Manter Telefonia Fixa / SIP	R\$ 3.980,64	R\$ 5.078,40	R\$ 5.078,40	R\$ 5.078,40	R\$ 5.585,84	R\$ 5.588,24	R\$ 5.588,24	R\$ 5.588,24	R\$ 6.144,84	R\$ 6.144,84	R\$ 6.144,84	R\$ 48.263,84
6	contrato	Manter canal de Internet Principal	R\$ 5.580,00	R\$ 5.580,00	R\$ 4.964,40	R\$ 4.964,40	R\$ 4.964,40	R\$ 5.462,64	R\$ 5.462,64	R\$ 5.462,64	R\$ 6.008,90	R\$ -	R\$ -	R\$ 48.450,03
7	contrato	Manter canal de Internet Redundante	R\$ 3.400,00	R\$ 3.400,00	R\$ 3.400,00	R\$ 3.740,00	R\$ 3.740,00	R\$ 3.740,00	R\$ 3.740,00	R\$ 3.777,40	R\$ 3.777,40	R\$ 3.774,40	R\$ -	R\$ 32.749,20
8	software	Aquisição de antivírus	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 59.654,47	R\$ -	R\$ -	R\$ 59.654,47
9	software	Aquisição de softwares para novos computadores (office, CAL)	R\$ -	R\$ 130.800,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 43.800,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 43.800,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 218.000,00
10	software	Aquisição de softwares para novos Servidores (Sistema Operacional, CAL)	R\$ -	R\$ 47.366,79	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 47.366,79
11	equipamentos	Aquisição de servidores	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 90.000,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 90.000,00
12	equipamentos	Aquisição de Appliance de segurança	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 169.000,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 169.000,00
13	equipamentos	notebooks	R\$ -	R\$ 834.150,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 278.050,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 278.050,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 1.390.250,00
14	treinamentos	Apoio para implantação do SEII	R\$ -	R\$ -	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 70.000,00
15	projeto	Projeto para Retirada dos Sprinklers	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
16	treinamentos	Fornecer capacitação para a equipe de TI	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00	R\$ 36.000,00
17	projeto	Descarte de ativos de TI	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
18	equipamentos	Aquisição de equipamentos (Ativos de rede) para 1o. Andar	R\$ -	R\$ -	R\$ 10.000,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 10.000,00
19	equipamentos	Padronização de ativos de rede na Regional de Santa Maria	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
20	projeto	Elaboração de planos de contingência	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
21	contrato	Garantia dos servidores	R\$ -	R\$ 6.306,80	R\$ -	R\$ -	R\$ 6.937,26	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 13.243,86
22	contrato	Serviço de suporte da ferramenta de Backup	R\$ -	R\$ 11.310,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 12.441,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 23.751,00
23	equipamentos	Modelos de armazenamento	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
24	equipamentos	Aquisição de Seguro para Equipamentos Portáteis	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
			<b>R\$ 33.300,64</b>	<b>R\$ 1.064.331,79</b>	<b>R\$ 190.152,80</b>	<b>R\$ 29.782,80</b>	<b>R\$ 527.877,50</b>	<b>R\$ 63.169,88</b>	<b>R\$ 30.826,28</b>	<b>R\$ 547.511,35</b>	<b>R\$ 64.247,24</b>	<b>R\$ -</b>	<b>R\$ -</b>	<b>R\$ 2.647.001,29</b>

	2022			2023			2024		
	1º Quadr.	2º Quadr.	3º Quadr.	1º Quadr.	2º Quadr.	3º Quadr.	1º Quadr.	2º Quadr.	3º Quadr.
Treinamentos	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 10.000,00	R\$ 16.000,00	R\$ 16.000,00	R\$ 16.000,00	R\$ 16.000,00	R\$ 16.000,00	R\$ 16.000,00
Equipamentos	R\$ 0,00	R\$ 834.150,00	R\$ 10.000,00	R\$ 0,00	R\$ 447.050,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 368.050,00	R\$ 0,00
Software	R\$ 0,00	R\$ 178.166,79	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43.600,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 103.254,47	R\$ 0,00
Contratos	R\$ 33.300,64	R\$ 52.015,00	R\$ 20.152,80	R\$ 20.492,80	R\$ 27.937,50	R\$ 22.169,88	R\$ 22.207,28	R\$ 35.206,88	R\$ 23.247,24
Projeto	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 150.000,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>Sub-Total – Quadrimestre</b>	<b>R\$ 33.300,64</b>	<b>R\$ 1.064.331,79</b>	<b>R\$ 190.152,80</b>	<b>R\$ 36.492,80</b>	<b>R\$ 534.587,50</b>	<b>R\$ 38.169,88</b>	<b>R\$ 38.207,28</b>	<b>R\$ 522.511,35</b>	<b>R\$ 39.247,24</b>

	2022	2023	2024	Total
Treinamentos	R\$ 10.000,00	R\$ 48.000,00	R\$ 48.000,00	R\$ 106.000,00
Equipamentos	R\$ 844.150,00	R\$ 447.050,00	R\$ 368.050,00	R\$ 1.659.250,00
Software	R\$ 178.166,79	R\$ 43.600,00	R\$ 103.254,47	R\$ 325.021,26
Contratos	R\$ 105.468,44	R\$ 70.600,18	R\$ 80.661,40	R\$ 256.730,03
Projeto	R\$ 150.000,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 150.000,00
	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>Total Anual</b>	<b>R\$ 1.287.785,23</b>	<b>R\$ 609.250,18</b>	<b>R\$ 599.965,87</b>	<b>R\$ 2.497.001,29</b>



### 11.3. PLANEJAMENTO DE CAPACITAÇÃO DE PESSOAL

Na tabela a seguir são identificados os temas sugeridos para treinamentos da equipe de TI, considerando-se as necessidades identificadas e oportunidades de melhorias contínuas.

Treinamento	Coordenador de TI	Técnico em Microinformática	Analista de Des. em TI	Estagiário TI
Firewall (solução de appliance de segurança)				
Segurança de redes				
Governança em TI				
Contratação de soluções em TI				
Gestão de risco				
Administração de Servidores Windows				

### 11.4. PLANEJAMENTO DE GESTÃO DE RISCOS

No PDTI anterior 2019-2021 não havia a proposição expressa da Gestão de Riscos. No entanto, a partir da execução do Projeto Especial para Análise, diagnóstico e implantação de melhorias em infraestrutura de TI, pretende-se realizar também o diagnóstico de fatores de riscos, identificando-os e buscando práticas e soluções para mitigá-los, documentando-os para que sejam inseridos na próxima revisão deste PDTI.

Deverão ser avaliados principalmente as necessidades de serviços continuados, como link's de internet, sistemas de gestão, telefonia, servidores e rede.



## 12. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI

---

A execução do PDTI requer forte gerenciamento dos planos de ação que implementarão os projetos previstos no planejamento. Em vista disso, seguem abaixo as diretrizes para o planejamento, monitoramento e avaliação de sua execução, sob responsabilidade da Coordenadoria de TI:

- Conduzir a gestão da execução do PDTI como um programa composto por projetos, os quais implementarão as iniciativas de TI;
- Designar, para cada ação/projeto, um responsável por seu gerenciamento;
- Planejar os projetos de maneira padronizada e em conformidade com o previsto nas melhores práticas de mercado para Gerenciamento de Projetos.

A inclusão de uma nova iniciativa de TI no PDTI deverá ser analisada, aprovada e priorizada pela Coordenadoria de TI e pelo Comitê de TI. Somente após isto, ser incluída no plano durante a fase de revisão do PDTI, desde que comprovado o atendimento aos objetivos estratégicos e orçamento de TI.



### **13. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO**

---

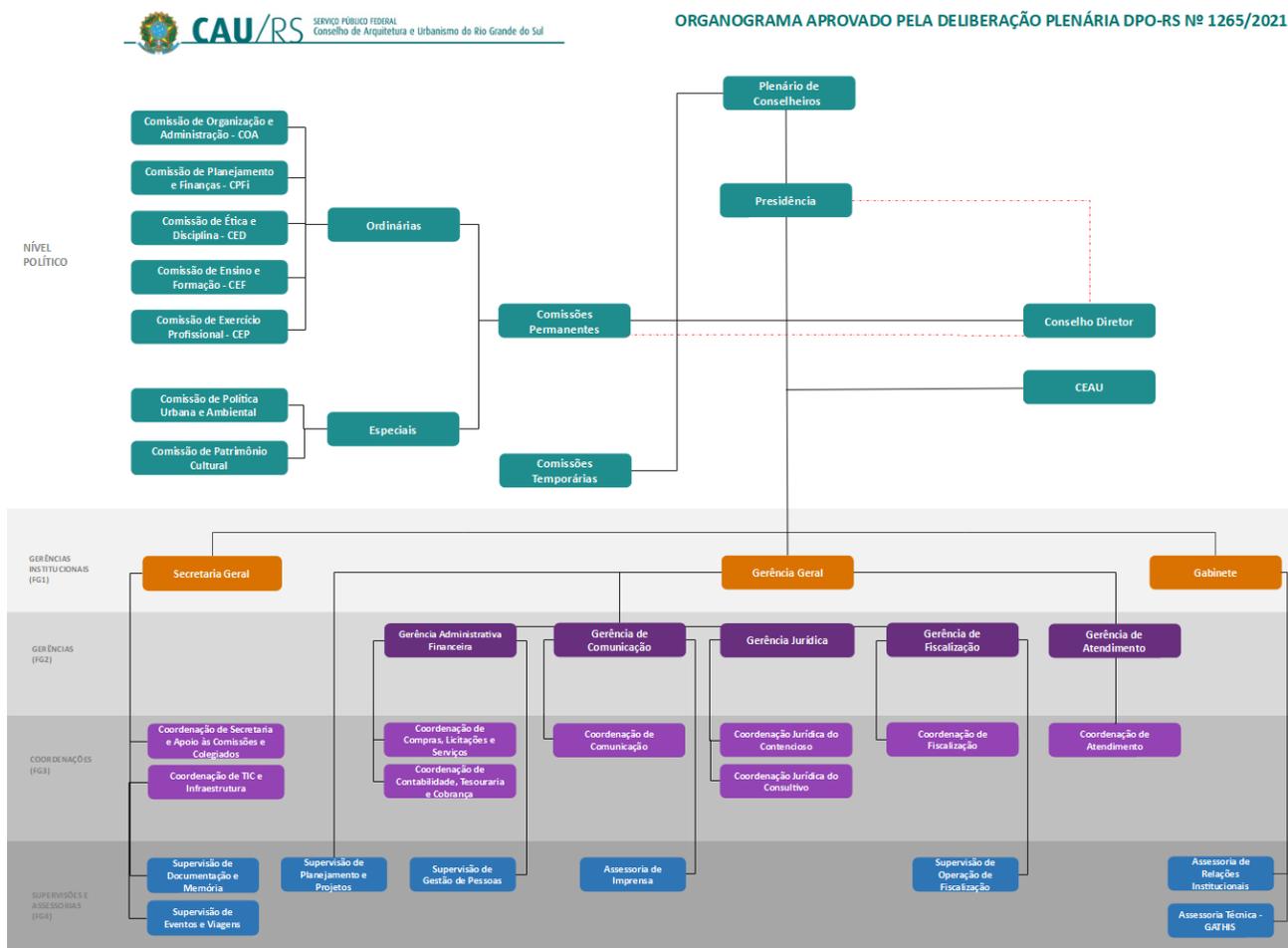
Como fatores críticos de sucesso foram elencados os seguintes elementos que devem ser observados a fim de garantir o bom andamento das atividades de TI e o atingimento das metas estabelecidas:

- Apoio da alta direção do CAU/RS;
- Comprometimento de todos os níveis de gestão;
- Participação ativa do Comitê de TI do CAU/RS;
- Realização de revisões periódicas;
- Controle e acompanhamento de projetos derivados do PDTI;
- Disponibilidade orçamentária e de pessoal de TI;
- Ser implementado em etapas, disseminando a visão futura de TI;
- Ser entendido como instrumento dinâmico e contínuo.



## 14. ANEXOS

### 14.1. ANEXO I - ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL DO CAU/RS



### 14.2. ANEXO II - MODELO DE QUESTIONÁRIO PARA LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES

Questionário de Levantamento de Necessidades

Coordenação de TI - CAU/RS

Este questionário tem como objetivo identificar as necessidades de TI a partir da visão dos usuários dos serviços e sistemas.



Solicitamos que você possa dispor de tempo suficiente para avaliar de forma criteriosa os questionamentos realizados, a fim de que possamos ter uma visão mais assertiva a respeito da sua percepção.

Estimamos que sejam necessários pelo menos 20 minutos para a avaliação, portanto reserve tempo suficiente para que possa realizá-la.

## 1. Identificação

Nome Completo: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Setor de atuação no CAU/RS? \_\_\_\_\_

### 1.1 Qual seu vínculo com o CAURS?

- Empregado Público de Carreira
- Cargo em Comissão
- Presidência, Vice-Presidência, Conselheiros

### 1.2 Você tem conhecimento dos objetivos estratégicos da sua área de atuação em relação ao Planejamento Estratégico Institucional?

- Sim
- Não
- Apenas para meu setor

### 1.3 Você tem conhecimento dos objetivos estratégicos a respeito da implementação de recursos de TI no seu setor?

- Sim
- Não

## 2. Recursos de Equipamentos



2.1 Identifique a origem e quais equipamentos você utiliza para a execução de sua demanda de trabalho?

Recurso	Patrimônio CAURS	Equipamento Próprio	Não utilizo
Desktop (computador mesa)			
Notebook			
Smartphone			
Tablet			
Estação de Biometria			

2.2 Em relação aos recursos de hardware mencionados abaixo, como você classificaria os recursos fornecidos pelo CAU/RS, conforme a classificação.?

Recurso	Desatualizado (precisa melhorar)	Adequado às atividades	Ótimo	Não utilizo
Desktop (computador mesa)				
Notebook				
Smartphone				
Tablet				
Estação de Biometria				

2.3 Você utiliza algum outro meio de acesso às informações do CAURS, não mencionados nas questões anteriores? Relacione.

2.4 Em sua opinião, que equipamentos seriam ideais para a execução de sua demanda de trabalho? Levando em conta vários aspectos, tais como: trabalho híbrido, mobilidade, segurança, ergonomia, desempenho.

Desktop

Notebook 14"



- Notebook 15"
- Monitor adicional
- Mouse/teclado com fio
- Mouse/teclado sem fio
- Headset
- Webcam

Justifique:

### 3 Recursos de Softwares

3.1 Classifique os softwares, aplicativos ou serviços que você normalmente utiliza, de acordo com sua percepção de uso, segundo os critérios de classificação.

Software / Serviço	Inadequado (falta de atributos necessários)	Adequado (provê a funcionalidade necessária ao fim)	Não utilizo
Pacote Office (instalado no equipamento)			
Teams			
Acesso à VPN			
Antivírus Bitdefender			
Redmine			
Adobe			
BibliVre			
Pimaco			
GAD			

3.2 Quais sistemas administrativos, suporte ou comunicação você utiliza?



Sistema	Baixo uso (algumas vezes na semana)	Médio uso (algumas vezes ao dia)	Alto uso (uso frequente)
SICCAU			
Implanta			
Redmine			
Teams			
Bibliivre			
GAD			
Pimaco			
Igeo			

3.3 Em uma escala de 1 (sem gravidade) a 5 (muito grave), determine os principais problemas do sistema institucional SICCAU, conforme sua experiência de uso:

Problema	1	2	3	4	5	Não utilizo
Dificuldade de uso						
Lentidão no acesso						
Indisponibilidade para acesso						
Funcionalidades inadequadas						
Funcionalidades inexistentes						

3.4 Existe algum outro sistema que você utiliza, mas não foi citado anteriormente? Relacione.

#### 4. Análise geral

4.1 Em uma escala de 1 (sem gravidade) a 5 (muito grave), determine os principais problemas de TI enfrentados por você no CAURS:



<b>Problema</b>	<b>Gravidade</b>
Conservação e desempenho dos computadores	
Disponibilidade de Softwares	
Lentidão no acesso à internet na Sede do CAURS	
Suporte a serviços de TI	
Serviços burocráticos, não-informatizados, (atividade manual ou em papel)	
Controle de acesso a serviços/aplicações	
Portais web CAURS	
Portais web CAUBR	
Telefonia	
Manutenção (preventiva/corretiva) dos equipamentos de TI	
Instalação inadequada de softwares	
Aquisição inadequada de softwares	
Equipamentos obsoletos (máquinas lentas, desatualizadas)	
Pontos de acesso à Internet através de cabo insuficientes/inexistentes	
Pontos de acesso à Internet sem fio (wi-fi) insuficientes/inexistentes	
Suporte a serviços de informática	
Serviço de impressão insuficiente/inexistente	
Serviço de Scanner	
Falta de pessoal na TIC para atender todas as demandas	
Ergonomia	

## 5. Processos

5.1 De acordo com seus processos e rotinas, existe algum processo que é realizado de forma manual ou que possa ser readequado com o uso de alguma tecnologia de informação que você conheça? Gostaria de sugerir alguma melhoria (software, hardware ou mesmo processos)?

5.2 Existe alguma rotina que é realizada de forma manual, cuja otimização possa ser realizada?



5.3 Sua área prevê alguma demanda ou iniciará algum projeto que demande recursos da TI nos próximos meses?

## 6. Suporte

6.1 Com relação ao suporte técnico da TI do CAURS, classifique sua percepção de acordo com os critérios abaixo, selecionando Não atende, Adequado, Excelente

	Não Atende	Adequado	Excelente
Tempo de Atendimento Inicial			
Tempo de Resolução			
Conhecimento Técnico			
Adequação da Solução			

## 7. Treinamento

7.1 Com relação aos serviços, aplicações e sistemas, você considera o treinamento recebido adequado em relação às suas atividades?

Adequado

Insuficiente

7.2 Você identifica a necessidade de algum treinamento específico em alguma aplicação de TI para que suas atividades possam ser melhor desenvolvidas?

## 8. Análise de Risco

8.1 De maneira geral, classifique o impacto que a falta ou falha de um dos serviços, softwares ou equipamentos abaixo causa na sua área de atuação: Não impacta, Dificulta, mas não impede, Impede a execução.



	Não Impacta	Dificulta, mas não impede	Impede a execução
SICCAU			
Implanta			
Redmine			
Teams			
Bibliivre			
GAD			
Pimaco			
Igeo			
Pacote Office (instalado no equipamento)			
Internet			
Telefonia			
Videoconferência			
Impressoras/scanner			
Portais CAUBR e CAURS			
Adobe			
Certificado digital			
Servidor de Arquivos (Niemeyer)			
VPN			
Apoio técnico de TI			

## 9. Espaço Aberto

9.1 Quais serviços ou produtos de TI poderiam ser criados para melhorar sua experiência de uso no CAURS? Descreva objetivamente e relacione exemplos de uso em outras organizações ou mesmo fornecedores que você conhece.



9.2 Dentre as categorias abaixo, que soluções você conhece ou gostaria de utilizar para auxiliar nas suas atividades? Selecione as opções que você de acordo com a importância, 1 (menos importante) a 5 (mais importante) ou "desconheço", caso a tecnologia não seja de seu conhecimento.

<b>Tecnologia / Solução / Necessidade</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Desconheço</b>
Soluções de Gestão de conteúdo dinâmico para os sites institucionais (CMS)						
Solução de backoffice contemplando: Contabilidade, Centro de custo, Auditoria, Licitação, Compras, Contratos, Patrimônio, Almoxarifado e Portal de Transparência.						
Solução de gestão e produtividade contemplando: Gestão de conteúdo corporativo (ECM) com peticionamento e protocolo eletrônico; Gestão de (BPM); Gestão de projetos; Gestão de demandas; Gestão do desempenho corporativo e estratégia com mapa estratégico e indicadores; Solução de Governança, Riscos e Compliance (GRC); Painéis de desempenho (dashboard) e informações analíticas para avaliação do desempenho e tomada de decisões.						
Solução de Gestão de Pessoas (HCM) contemplando: Gestão do ponto, Planejamento e Administração de Pessoal, Avaliação de Desempenho, Treinamento e Desenvolvimento, Pesquisa de Clima Organizacional, Saúde e Segurança.						
Solução de segurança de dados para Servidores e usuário final baseada em auditoria e antivírus						
Solução de sistema jurídico contemplando: gestão de processos com integração com sistema push, cálculos trabalhistas, controle de escritórios subcontratados, workflow para atividades jurídicas.						
Sistema de Informação Geográfica para espacialização das informações para auxiliar na tomada de decisões e no gerenciamento da						



<b>Tecnologia / Solução / Necessidade</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Desconheço</b>
fiscalização						
Solução de Big Data, machine learning, RPA, RDA, baseado nos cadastros de CPF e CNPJ						
Soluções de CRM e Omnichannel para contact center com chatbot						
Vídeo conferência						
Hospedagem e serviços em nuvem						
Integração com outros sistemas? Quais?						