



PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PERÍODO VIGENTE 2024 - 2029

Atualização do PDTI

Data	Atualização
mar/24	Elaboração PDI
mar/25	Atualização em virtude da posse da nova administração 2025 - 2029

1. Introdução

Conhecida a importância da Tecnologia da Informação dentro de uma organização, sendo diretamente ligada ao desenvolvimento e planejamento estratégico, visando atender as necessidades internas e externas, bem como estabelecer um posicionamento estratégico perante o município, o Departamento de Tecnologia da Informação desenvolveu um Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) com o intuito de aumentar a maturidade do Departamento de TI, para que o mesmo atenda com excelência as demandas diárias.

A elaboração deste documento é alinhar o Setor de T.I aos objetivos institucionais, promover eficiência na gestão pública e atender às normas legais aplicáveis. Ainda nesse contexto, a Tecnologia da Informação (TI), que durante muito tempo foi considerada apenas um serviço de computador, como bem era considerado, principalmente pelo funcionários mais antigos e também de boa parte da população mais antiga, que foi a realidade em nosso município, vem mostrando os suporte aos processos internos, despesas, com influência direta nos objetivos e metas da gestão pública, entre muitas modernização principalmente com o serviços de forma geral, apresenta positivamente um atuação do poder público exercendo assim um forte domínio sobre os interesses da população. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação foi desenvolvido a partir de alguns levantamentos e pequenas análises da situação organizacional e tecnológica, realizado em Março de 2024 – até abril 2029.

2. O que é PDTI?

O PDTI é um documento que estabelece as diretrizes, metas, ações e projetos de Tecnologia da Informação (TI) a serem desenvolvidos em um determinado período (geralmente de 2 a 5 anos), com base nas necessidades institucionais e nos recursos disponíveis. Plano Diretor de Tecnologia define as diretrizes e ações para o uso da tecnologia da informação em uma organização, visando alinhar as necessidades de TI com os objetivos institucionais. Ele atua como um guia para a gestão, planejamento e otimização dos recursos de TI, buscando garantir que a tecnologia contribua para a eficiência e o sucesso da organização. Além dessa função de gestão, o **PDTI** também orienta as organizações no que tange a formulação de estratégia de TI de tais empresas de uma forma mais assertiva. Como resultado direto dessa combinação, está o sucesso do negócio, em especial, após o aprimoramento do digital e a decisão mais efetiva de se investir em treinamentos e desenvolvimento de TI, além de suas áreas correlatas. De modo simplificado, o plano descreve áreas nas quais a tecnologia da informação pode contribuir, evidenciando as vantagens competitivas da corporação ao fazer o melhor uso dos recursos das tecnologias disponíveis. Nesse contexto, na busca por uma administração que preze pela melhor gestão dos recursos e maior qualidade na prestação de serviços, torna-se essencial a realização de um bom planejamento de TI, que viabilize e potencialize a melhoria contínua da performance organizacional.

3. Objetivo do PDTI

- Alinhar a TI ao planejamento estratégico da Prefeitura Municipal.
Define uma visão clara para a TI, estabelecendo metas e objetivos a longo prazo.
- Planejar investimentos e contratações de TI de forma transparente e eficiente.
Garante que a TI esteja alinhada com os objetivos de negócio da empresa, evitando investimentos desnecessários e otimizando recursos.
- Atender às recomendações dos órgãos de controle.
Auxilia na tomada de decisões estratégicas sobre investimentos em tecnologia, otimização de processos e gestão de riscos.
- Assegurar a segurança da informação e a continuidade dos serviços. Promove a melhoria contínua dos processos de TI, garantindo que a tecnologia esteja sempre atualizada e atendendo às necessidades do negócio.
- Promover a transformação digital no serviço público municipal.
Estabelece um framework de governança para a TI, definindo responsabilidades, processos e controles.

4. Benefícios e principais resultados

Redução de custos: Um PDTI otimiza recursos, eliminando gastos desnecessários e identificando oportunidades de economia. Empresas com PDTI bem estruturado podem reduzir custos operacionais em até 30%.

Aumento da produtividade: Processos automatizados e ferramentas adequadas liberam seus colaboradores para tarefas mais estratégicas, aumentando a produtividade em até 25%.

Melhoria da tomada de decisão: Com dados precisos e análises estratégicas, você toma decisões mais assertivas, reduzindo riscos e aumentando a rentabilidade.

Maior agilidade: Um PDTI bem planejado permite que sua empresa responda rapidamente às mudanças do mercado, garantindo uma vantagem competitiva.

Segurança da informação: Um PDTI robusto inclui medidas de segurança para proteger seus dados e evitar perdas financeiras. Empresas com PDTI apresentam 50% menos incidentes de segurança.

5. Pessoas

Toda organização é composta por pessoas, seja no nível estratégico, gerencial ou operacional, e para o **PDTI** isto não é diferente, pois são as pessoas que definem a estratégia do órgão público e isto irá definir para qual caminho deve rumar a TI. Se a organização irá integrar uma força de trabalho remota, mas sem abandonar o ambiente físico, é necessário que as tecnologias permitam que esta estratégia seja concretizada. Prever mudanças como esta com o auxílio do PDTI torna as transições menos turbulentas e mais econômicas. Porém, é a camada gerencial a responsável por transmitir estas demandas e buscar formas de integrá-las à organização, e este é um

papel bastante importante, pois é preciso que a gestão esteja alinhada com o estratégico e o operacional. A falha na interação da área gerencial com as outras camadas, distorce as necessidades e consequentemente prejudica a entrega daquilo que a empresa espera, gerando grande prejuízo. E a camada operacional é a responsável pela integração dos sistemas de tecnologia que orquestrarão e darão sustento à necessidade da organização, falhas nesta esfera podem acarretar investimentos desperdiçados, devido à falta de conhecimento das tecnologias atuais e integração de tecnologias insuficientes para atender a demanda. Com isto um setor específico e capacitado é importante para fornecer o necessário para o atendimento e compreensão do Plano Diretor de TI.

6. Processos.

Os processos da TI são muitos, e determinam como irá funcionar o dia a dia da operação, são responsáveis pelo bom funcionamento cotidiano e futuro da TI. Existem diversos processos para a manutenção da Tecnologia da Informação, sendo alguns deles. Estes poucos processos já são uma grande parte da TI de uma organização, e permitem que:

- **Relato dos serviços da TI;**

Os serviços executados sejam registrados, para construir base de conhecimento e gerar evidência da execução

- **Gestão de disponibilidade da TI;**

Prevenir interrupções e prejuízos derivados da falta de verificação do bom funcionamento dos equipamentos ou indícios de falhas;

- **Gerenciamento de incidentes;**

Restaurar o mais rápido possível os serviços acordados com a organização ou responder às as requisições de serviço

- **Gerenciamento de mudanças.**

Assegurar que todas as mudanças sejam avaliadas , aprovadas, integradas, revisadas e se necessário, desfeitas;

- **Gerenciamento de liberações.**

Entregar, distribuir e rastrear uma ou mais mudanças liberadas aos usuários;

7. Planejamento

Missão.

Atuar na aplicação de conhecimentos em tecnologia da informação através de soluções e serviços, na Prefeitura do Município de Santa Rita do Sapucaí, ajudando na prestação de serviços ao cidadão e ao desenvolvimento da municipalidade.

Prover recursos e soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação para que os clientes internos e externos à Prefeitura do Município de Santa Rita do Sapucaí tenham seus processos de trabalhos e serviços requeridos sejam atendidos, de maneira ágil e consistente, e com custos adequados, de forma confiável, segura, inovadora e alinhada às legislações vigentes.

Visão.

Ser reconhecido como excelência no provimento e entrega de serviços e soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Valores

Para o alcance do referencial proposto o seguinte conjunto de valores foi adotado:

- Ética: agir com lisura, moralidade, justiça, honestidade e propriedade na conduta individual e profissional;
- Transparência: zelar pela clareza na comunicação, divulgando amplamente procedimentos e ações realizadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação;
- Inovação: atuar de forma proativa, integrada e criativa, visando o alcance dos objetivos e metas da Prefeitura;
- Segurança: buscar sistematicamente meios que garantam a integridade e inviolabilidade da informação;
- Excelência: Oferecer um excelente atendimento, sendo agente de solução das necessidades dos clientes, com qualidade e eficiência.

Negócio.

Dar apoio tecnológico a projetos, prestar serviços e suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, integração a sistemas de gestão e infraestrutura tecnológica da informação nos setores e órgãos do Município de Santa Rita do Sapucaí. Com vista aos objetivos do município, este **PDTI** pretende direcionar a Tecnologia da Informação no sentido de melhorias, investimentos, seja nos sistemas no âmbito municipal, seja no apoio ao cidadão.

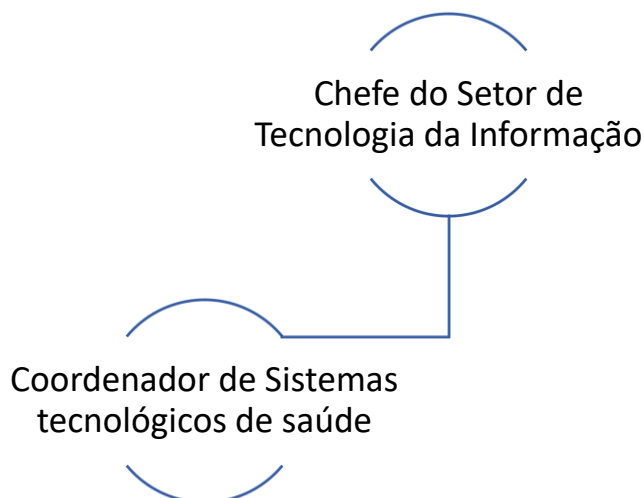
8. Metodologia Utilizada

ITIL ISO 20000 / PMBOK

O PDTI foi estruturado e seus direcionadores desenvolvidos com o apoio de metodologias e frameworks fornecendo ferramentas que apoiam desde as etapas de diagnóstico até a elaboração das dimensões contidas no setor. O desenvolvimento do PDTI utilizou conhecimentos, ferramentas, frameworks e proposições presentes no ITIL e PMBOK que é um conjunto de boas práticas e diretrizes para a gestão de serviços de TI (ITSM) que visa alinhar os serviços com as necessidades do negócio, abrangendo desde o planejamento e desenho de serviços até a operação e melhoria contínua. Seu objetivo principal é garantir que os serviços de TI estejam alinhados com os objetivos e necessidades do negócio, entregando valor ao cliente. Essa metodologia foi criada pela secretaria de comércio do governo inglês, a partir de pesquisas realizadas por consultores, especialistas e doutores, para desenvolver as melhores práticas para gestão de TI nas empresas públicas e privadas. O foco desse modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos.

9. Organograma Estrutural

Um organograma do setor de TI (Tecnologia da Informação) é uma representação visual da estrutura hierárquica e funcional do departamento de TI.



10. Departamento de Tecnologia da Informação – T.I

Unidade administrativa vinculada à Secretaria Municipal de Administração e adjacentes, responsável por viabilizar internamente a execução estratégica das políticas na área de TI, através da adequada gestão da estrutura e dos recursos disponíveis. Suas atribuições são:

10.1 Chefe do setor de Suporte a T.I

- Promover a aquisição e padronização de hardware conforme cronogramas e dotações previstas no orçamento municipal;
- Implementar a rede municipal de informações do Município, capilarizando a oferta dos recursos tecnológicos;
- Definir critérios de segurança lógica e física para o acesso à Rede de Informações, estabelecendo políticas de acesso à Internet através de programas de controle de acesso e políticas de segurança para as estações clientes e servidores;
- Definir, manter e coordenar todas as ações que envolvam cabeamento estruturado nas unidades administrativas da Prefeitura e adjacentes;
- Analisar a aquisição, locação e atualização dos equipamentos de informática e de softwares;
- Pesquisar e selecionar recursos de hardware de acordo com as reais necessidades;
- Promover a interligação em rede dos sistemas de processamento de dados;
- Planejar, orientar e coordenar as ações de desenvolvimento e gerenciamento de sistemas de informações no âmbito das Secretarias Municipais e órgãos equivalentes, observando as políticas e programas de tecnologia da informação da Prefeitura
- Executar a implantação das políticas e programas de tecnologia da informação na área de desenvolvimento e gerenciamento de sistemas de informação;
- Definir, manter e coordenar todas as ações que envolvam aquisição, locação, atualização, manutenção e desenvolvimento de software e/ou sistemas de informações;
- Analisar as demandas em sistemas de informações das secretarias municipais, definindo prioridades, buscando e avaliando soluções no mercado e/ou providenciando o desenvolvimento, sempre de acordo com cronogramas e dotação orçamentária de cada secretaria;
- Analisar as demandas em sistemas de informações das secretarias municipais, definindo

prioridades, buscando e avaliando soluções no mercado e/ou providenciando o desenvolvimento, sempre de acordo com cronogramas e dotação orçamentária de cada secretaria;

- Estabelecer padrões para desenvolvimento e aquisição de sistemas corporativos da Prefeitura Municipal.
- Administrar as bases de dados corporativas da Prefeitura Municipal;
- Promover a integração dos sistemas corporativos a serem desenvolvidos e sistemas de informações de terceiros;
- Estabelecer padrões de qualidade quanto à execução das atividades e à guarda de informações;
- Pesquisar e incentivar a adoção e disseminação de novas soluções que possam resultar em melhorias no desenvolvimento de sistemas e serviços prestados pelas secretarias municipais;
- Coordenar e propor treinamentos nas ferramentas de desenvolvimento de sistemas e gerenciamento de sistemas de terceiros a serem contratados pelo Município em conjunto com a Divisão de Gestão de Pessoas.
- Promover o suporte e o atendimento adequados aos usuários de TI;
- Promover a interligação em rede dos sistemas de processamento de dados;
- Realizar a manutenção periódica e preventiva dos equipamentos, a fim de manter a alta disponibilidade dos serviços e equipamentos;
- Diagnosticar falhas ou erros de sistema e fornecer soluções para restaurar a funcionalidade;
- Participar da implantação e manutenção de sistemas, bem como desenvolver trabalhos de montagem, simulação e testes de softwares;
- Instalar, configurar e manter atualizados os equipamentos de rede e segurança, sistemas operacionais e outros softwares básicos necessários ao funcionamento de serviços e soluções de TI;
- Manter atualizadas as versões de todos os softwares e de componentes dos serviços e soluções de TI, bem como gerenciar as respectivas licenças de uso e outros mecanismos que assegurem a recuperação da instalação dos equipamentos centrais da rede e dos respectivos serviços;
- Realizar a gestão do almoxarifado do DTI: enviar e receber os materiais; conferir e avaliar os materiais conforme as aquisições; controlar a entrada e saída dos produtos, materiais permanentes e insumos; solicitar a reposição de materiais; distribuir aos departamentos e setores; emitir relatórios de balancetes, mensais e anuais e inventários; cuidar da limpeza e organização do almoxarifado; organizar materiais.
- Representar a administração municipal em assuntos relacionados à tecnologia da informação.

10.1.2 Coordenador de sistema de Tecnológicos de saúde

- Coordenar a gestão estratégica da tecnologia da informação na área da saúde, assegurando a implementação e manutenção dos sistemas tecnológicos utilizados na Secretaria Municipal de Saúde;
- Definir diretrizes e estratégias para a modernização e aprimoramento dos sistemas tecnológicos de saúde, promovendo maior eficiência e segurança na gestão das informações;

- Supervisionar e coordenar a implantação, integração e manutenção dos sistemas de informação institucionais, garantindo interoperabilidade e conformidade com as políticas do SUS;
- Gerenciar a política de segurança da informação, assegurando a proteção de dados e a conformidade com normas de privacidade e integridade das informações de saúde;
- Coordenar o suporte técnico e a capacitação dos usuários dos sistemas tecnológicos do setor de saúde, garantindo eficiência e segurança na utilização das ferramentas.
- Desenvolver e implementar políticas e protocolos de informatização da gestão da saúde pública municipal, assegurando inovação e alinhamento às normativas federais e estaduais;
- Representar a administração municipal em assuntos relacionados à tecnologia da informação aplicada à saúde, participando de reuniões e articulações com órgãos de controle e parceiros institucionais;
- Monitorar indicadores e elaborar relatórios gerenciais para avaliar o desempenho e a eficácia dos sistemas tecnológicos implantados, subsidiando a tomada de decisões da Secretaria Municipal de Saúde.

10.1.3 Análise documental

A análise documental de um departamento de TI pode fornecer uma visão detalhada da situação atual desse departamento em várias áreas-chave, por isso foram estudados e analisados os documentos já existentes no Departamento de Tecnologia e Informação, fornecidos pela área. Desta forma foram analisados:

- **Avaliação de políticas e procedimentos:** Permite examinar as políticas e procedimentos existentes do departamento de TI, como políticas de segurança da informação, políticas de acesso e uso de recursos de TI, procedimentos de backup e recuperação de dados, entre outros. Isso permite identificar lacunas ou inconsistências nas políticas existentes.
- **Exame da estrutura organizacional:** Ao revisar documentos como organogramas, descrições de cargos e fluxos de trabalho, é possível entender a estrutura organizacional do departamento de TI. Isso inclui a identificação de responsabilidades e hierarquias, o que pode ajudar a determinar se a estrutura atual está alinhada com as necessidades da organização.
- **Análise de inventário de ativos de TI:** Documentos de inventário de ativos de TI, como listas de hardware, software e recursos de rede, permitem uma visão geral dos recursos de TI da organização. Isso pode ajudar a identificar ativos obsoletos, necessidades de atualização ou lacunas na infraestrutura.
- **Revisão de incidentes e problemas:** A análise de registros de incidentes e problemas anteriores pode fornecer insights sobre padrões de falhas, vulnerabilidades de segurança e áreas que exigem melhorias na resolução de problemas.
- **Exame de orçamentos e gastos:** Revisar documentos relacionados a orçamentos, gastos e alocações de recursos de TI pode ajudar a entender como os recursos estão sendo utilizados e se estão alinhados com as prioridades e objetivos da organização.
- **Avaliação de conformidade e regulamentações:** Documentos relacionados a conformidade com regulamentações externas e internas, como normas de segurança de dados e

regulamentações de privacidade, podem ser analisados para garantir que o departamento de TI esteja em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

Ao realizar uma análise documental abrangente, foi possível obter uma imagem clara da situação atual do departamento de TI, identificando pontos fortes, áreas de melhoria e potenciais riscos, colaborando na formulação de estratégias para melhorar a eficiência, segurança e eficácia das operações de TI.

11. Objetivos Estratégicos de TI

11.1 Contribuição para a Organização

Entregar e manter soluções de TI alinhadas à estratégia da Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí, Desenvolver, implantar e manter soluções de Tecnologia da Informação que atendam às diretrizes e projetos estratégicos da Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí e outras demandas que tenham sido priorizadas pela Secretaria de Administração e adjacentes.

11.1.2 Excelência Operacional

Aprimorar continuamente o atendimento aos usuários da Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí. Promover melhorias no atendimento às demandas e às necessidades de Tecnologia da Informação dos usuários internos por meio de soluções de TI.

Obter níveis de crescimento da maturidade de TI Elevar o nível de maturidade de TI para buscar maior eficiência aos processos, fornecer dados e informações para melhorar a tomada de decisões da alta administração, trazer maior agilidade nas mudanças de processo, maior confiabilidade nos sistemas e na segurança das informações, trazendo maior satisfação aos usuários finais dos serviços de TI.

11.1.3 Orientação para usuário

Responder às necessidades de soluções de TI da Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí por meio do desenvolvimento, aquisição, suporte e manutenção de produtos e serviços, primando pelo atendimento oportuno aos requisitos definidos em conjunto com o usuário. Implantar as melhores práticas de gestão de projetos e de recursos de TI, visando eficácia, eficiência, segurança, disponibilidade e gestão de riscos. Adotar práticas e ferramentas que propiciem maior interação e comunicação entre as áreas de negócio da Prefeitura

11.1.4 Orientações futuras

- Assegurar a formação continuada dos servidores, buscando a evolução do conhecimento e habilidades, ampliando as competências e superando os desafios representados pela constante transformação da área de TI.
- Pesquisar e conhecer as tecnologias emergentes visando avaliar os benefícios de sua adoção na Prefeitura.
- Promover mudanças na infraestrutura tecnológica que resultem em condições adequadas para a realização das atividades da Prefeitura, envolvendo melhorias das ferramentas de trabalho e equipamentos.
- Utilizar os recursos de TI para facilitar o acesso e o entendimento das informações da

Prefeitura com qualidade e contribuir para o processo de tomada de decisão quanto ao acompanhamento dos demais setores, mediante a análise das informações.

12. PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TIC.

A execução do Plano de Continuidade dos Serviços de TI será realizada através dos Direcionadores Estratégicos no plano a seguir:

ID	Direcionadores Estratégicos
DE1	Planejar, coordenar e executar os sistemas de administração promovendo a racionalização do uso de bens e equipamentos
DE2	Implementar a rede municipal de informações do Município, capilarizando a oferta dos recursos tecnológicos
DE3	Definir critérios de segurança lógica e física para o acesso à Rede de Informações, estabelecendo políticas de acesso à Internet através de programas de controle de acesso e políticas de segurança para as estações clientes e servidores
DE4	Analisar a aquisição, locação e atualização dos equipamentos de informática e de softwares
DE5	Prestar suporte técnico aos usuários de hardware e software
DE6	Promover a interligação em rede dos sistemas de processamento de dados
DE7	Prover e operar toda a infraestrutura de tecnologia da Prefeitura
DE8	Planejar, orientar e coordenar as ações de desenvolvimento e gerenciamento de sistemas de informações no âmbito das Secretarias Municipais e órgãos equivalentes, observando as políticas e programas de tecnologia da informação da Prefeitura Municipal
DE9	Executar a implantação das políticas e programas de tecnologia da informação na área de desenvolvimento e gerenciamento de sistemas de informação
DE10	Analisar as demandas em sistemas de informações das secretarias municipais, definindo prioridades, buscando e avaliando soluções no mercado e/ou providenciando o desenvolvimento, sempre de acordo com cronogramas e dotação orçamentária de cada secretaria
DE11	Estabelecer padrões para desenvolvimento e aquisição de sistemas corporativos da Prefeitura Municipal
DE12	Administrar as bases de dados corporativas da Prefeitura Municipal
DE13	Promover a integração dos sistemas corporativos a serem desenvolvidos e sistemas de informações de terceiros
DE14	Estabelecer padrões de qualidade quanto à execução das atividades e à guarda de informações
DE15	Pesquisar e incentivar a adoção e disseminação de novas soluções que possam resultar em melhorias no desenvolvimento de sistemas e serviços prestados pelas secretarias municipais

12.1 Infraestrutura física e lógica da rede

Uma infraestrutura física de tecnologia da informação adequada é fundamental para garantir a eficácia e eficiência dos serviços providos por sistemas automatizados, oferecendo condições ideais de segurança e disponibilidade para acomodação de equipamentos de tecnologia da informação. Diante da atual condição em que se encontra, deve ser dada atenção especial ao Data Center, para que as ações propostas nesse plano reflitam em mudanças efetivas e práticas.

12.1.2 Backup

Os backups devem fazer parte da rotina de operação dos seus sistemas e seguir uma política determinada. O melhor é fazê-los da forma mais automatizada possível, desse modo são feitos backups diários do servidor e automaticamente segue para outra base de backup onde será realizado o segundo backup de todos arquivos e pastas pertencente ao servidor de dados. Os backups são verificados logo após a sua geração e posteriormente, em intervalos regulares. Isto possibilita a descoberta de defeitos em dispositivos e meios de

armazenamento e pode evitar que dados sejam perdidos por problemas com backups que não podem ser restaurados. Quando for necessário restaurar um sistema, isto deve ser feito com a máquina isolada da rede. Caso o sistema em questão tenha sido comprometido, revise a sua configuração após a restauração para certificar-se de que não tenha ficado nenhuma porta de entrada previamente instalada pelo invasor.

12.1.3 Ações de contingência e recuperação dos dados do backup.

Proceder a recuperação dos dados para as aplicações afetadas. Validar as configurações e funcionalidades dos sistemas. A validação pode ser realizada pelos testes automatizados de monitoramento dos serviços ou por equipe designada.

12.1.4 Substituição de ativos.

Em caso de perda de ativos, deverá ser imediatamente informado a necessidade de aquisição de ativos perdidos que não puderem ser recuperados. Deverá ser mensurado quanto tempo o processo licitatório irá impactar a rotina de cada serviço, comunicando os responsáveis se houver alguma solução alternativa a ser tomada enquanto é realizada a aquisição. Deverá ser analisado para os ativos danificados, as coberturas contratuais e/ ou garantias.

12.1.5 Reconfiguração de ativos.

A equipe deverá verificar que as configurações dos ativos reparados ou substituídos estão em pleno funcionamento. Caso não estejam, deverá prover cronograma estimado para configurar estes ativos.

12.1.6 Padronizar a solução de antivírus, segurança física e lógica.

Vivemos em um mundo globalizado, com o espaço geográfico fragmentado, porém fortemente articulado pelas redes, onde a informação, independente do seu formato, é um dos maiores patrimônios de uma organização moderna, sendo vital para quaisquer níveis hierárquicos e dentro de qualquer instituição que deseja manter-se competitiva no mercado. Considerada um ativo importantíssimo para a realização do negócio a informação deve ser protegida e gerenciada. Nos últimos anos as tecnologias de informação e comunicação têm evoluído de forma rápida, fazendo com que as organizações tenham maior eficiência e rapidez nas tomadas de decisão, devido a este fato as chances de uma empresa não usar sistemas de informação tornou-se praticamente nula. Neste contexto a importância de se utilizar mecanismos de segurança é vital para a sobrevivência. Diante da ausência de soluções adequadas de segurança, faz-se necessário a implantação de um conjunto de soluções de segurança que atendam os seguintes objetivos:

- Prevenir ataques à rede corporativa com proteção para o acesso de sistemas corporativos publicados para a Internet.
- Controlar o fluxo de entrada e saída de tráfego de dados a rede interna da Prefeitura;
- Promover maior desempenho no acesso à Internet, com segurança apropriada e capaz de detectar ataques modernos.
- Proteção consistente: utilizar um único antivírus permite que todos os dispositivos da empresa sejam protegidos de maneira consistente e eficiente, minimizando o risco de ataques cibernéticos.
- Economia de custos: utilizar um único antivírus em vez de diferentes soluções pode gerar

economia de custos, pois é necessário pagar apenas uma licença e manter um conjunto de ferramentas, em vez de várias.

- Suporte técnico: utilizar um único antivírus pode facilitar o suporte técnico, pois a equipe técnica de TI precisa se especializar apenas em uma solução.
- Gerenciamento centralizado: utilizar o mesmo antivírus em todos os dispositivos da Prefeitura permite o gerenciamento centralizado das configurações de segurança e a facilidade na identificação e correção de problemas.

12.1.7 Capacitação dos servidores nos recursos de TI

Capacitar os servidores da área de TI da Prefeitura é fundamental para garantir a eficiência e a eficácia da gestão de TI municipal. Com um plano de capacitação adequado, pretende-se buscar:

- Melhoria da produtividade: capacitar os servidores permite que eles tenham conhecimento e habilidades suficientes para realizar suas tarefas de maneira eficiente, aumentando a produtividade da equipe.
- Resolução rápida de problemas: servidores capacitados têm mais facilidade para identificar e resolver problemas, o que pode minimizar o impacto dos problemas na produtividade da Prefeitura.
- Adaptação às mudanças: capacitar os servidores permite que eles estejam preparados para lidar com as mudanças tecnológicas e as novas demandas do negócio, garantindo a continuidade dos serviços de TI.
- Atualização de conhecimentos: capacitar os servidores permite que eles mantenham seus conhecimentos atualizados e estejam preparados para lidar com as novas tecnologias e demandas do município.

12.1.7 Catalogar, gerenciar e monitorar os ativos de TI

O inventário e o monitoramento de ativos de TI são atividades fundamentais para garantir a eficácia e a eficiência da gestão de TI na Prefeitura. O inventário de ativos de TI consiste na lista completa e detalhada de todos os ativos de TI da Prefeitura, incluindo hardware, software, licenças e outros recursos. Ele permite que a equipe técnica conheça exatamente o que tem em sua posse, onde está localizado e como está sendo utilizado, o que é fundamental para garantir que todos os ativos estão sendo utilizados de forma eficiente e para evitar o desperdício de recursos. O monitoramento de ativos de TI é o processo de acompanhamento contínuo dos ativos de TI para garantir que estão funcionando corretamente e cumprindo com suas funções. Isso inclui a verificação regular da disponibilidade, desempenho e integridade dos ativos, bem como a identificação e resolução de problemas ou falhas. O monitoramento de ativos de TI permite que a equipe de TI detecte problemas rapidamente e tome medidas para corrigi-los antes que causem interrupções nos processos. Dessa forma, a realização do inventário e do monitoramento de ativos de TI é fundamental para garantir que a Prefeitura tenha um conhecimento preciso e atualizado de seus ativos de TI e que estes estão sendo utilizados de forma eficiente e estão funcionando corretamente.

12.1.8 Elaborar processo de gerenciamento de incidentes de TI

Elaborar um processo de gerenciamento de incidentes de TI é fundamental para garantir a eficiência e a eficácia da gestão de TI da Prefeitura. O gerenciamento de incidentes de TI é o processo de identificação, análise e resolução de problemas ou falhas nos sistemas de TI. Ele é crucial para garantir que os problemas sejam resolvidos rapidamente e de forma eficiente, minimizando os impactos no negócio. Um processo de gerenciamento de incidentes de TI inclui procedimentos para a identificação e notificação de incidentes, bem como para a análise de sua causa e a implementação de soluções. Ele também deve incluir medidas para garantir que os incidentes sejam documentados e que sejam realizadas análises pós-incidente para identificar e corrigir as causas raiz dos problemas.

12.1.9 Firewall

Um firewall é um sistema de segurança de rede que monitora e controla o tráfego de rede de entrada e saída com base em regras de segurança predefinidas. Ele atua como uma barreira entre redes confiáveis e não confiáveis, como a internet, protegendo contra acessos não autorizados e ameaças como vírus e hackers.

12.1.10 Acesso remoto seguro

No atual ambiente, onde funcionários estão sempre em movimento, a capacidade de acessar informações essenciais a partir de qualquer lugar não é um luxo, mas uma necessidade. Atualmente existem soluções simples de implantar e gerenciar, que oferecem acesso remoto seguro aos recursos da rede para funcionários e prestadores de serviço de forma fácil. Facilitando a implementação do acesso remoto seguro esse tipo de solução ajuda a maximizar, diminuir os custos de TI e aumentar a segurança da rede. Futuramente e se houver grande demanda em acesso remoto, a solução de segurança será feita mediante a implantação de um projeto técnico considerando-se as seguintes premissas se necessário for:

- Acesso remoto seguro com criptografia SSL;
- Acesso remoto assistido para suporte via web;
- Acesso a aplicações, correio eletrônico e arquivos;
- Acesso granular baseado no perfil do usuário/grupo;
- Integração com solução de autenticação forte; - Sem a necessidade de um cliente de
- VPN (Clientes); - Integração com serviço de Diretório e RADIUS;

13. Processos e políticas

13.1 Política de segurança da informação.

Definir segurança da informação e estabelecer os padrões e diretrizes quanto ao tratamento a ser dado a todos os ativos de informação da Prefeitura. Orientar as ações e procedimentos que garantam a continuidade de seus negócios, que com suas ações pioneiras e inovadoras vem buscando e aperfeiçoando sua visão sobre a Política de segurança interna, e a partir deste instrumento, institucionaliza sua aplicação que será amplamente divulgada e aplicada a todos os seus funcionários. As informações da Prefeitura consistem em um patrimônio importante e de valor imensurável, que, somadas à informatização, diminuem o tempo dos

processos de trabalho, reduzindo custos e melhorando a qualidade total. Esta Política foi criada com o objetivo de orientar e estabelecer alguns procedimentos que servirão de auxílio aos usuários, respeitando os direitos da Prefeitura de Santa Rita do Sapucaí, enquanto pessoa jurídica, na utilização de suas informações e manuseio dos equipamentos. Deve ser de claro entendimento que os recursos pertencem a Prefeitura de Santa Rita do Sapucaí somente e que são cedidos aos funcionários para fins produtivos.

13.1.2 Diretrizes gerais.

- Todos os Departamentos, setores e usuários de sistemas informatizados, são responsáveis por manter os procedimentos de cópia de segurança de suas Estações de trabalho, que deverão ser realizados nas pastas apropriadas do Servidor de Arquivos centralizado.
- A Política de Segurança da Informação da Prefeitura de Santa Rita do Sapucaí deve ser divulgada para toda a sua comunidade usuária, que deve ser formal e expressamente comunicada sobre suas responsabilidades.
- As pessoas contratadas devem ser treinadas e mantidas atualizadas para o pleno exercício de suas funções sobre a Política de Segurança da Informação da Prefeitura de Santa Rita do Sapucaí e sobre os procedimentos organizacionais.
- Todos os procedimentos devem estar documentados e atualizados, de acordo com as metodologias adotadas pela empresa.

13.1.3 Direito de acesso

Somente pode ser concedido aos usuários através de autorização do proprietário da informação. O proprietário da informação é o responsável por autorizar o acesso apenas às informações que o usuário necessite para o desempenho normal de suas atividades profissionais e garantir que a sua utilização está aderente à Política de Segurança da empresa.

13.1.4 Recursos

Os recursos computacionais bem como de informação, são propriedade da Prefeitura de Santa Rita do Sapucaí e devem ser usados apenas para as atividades fins da mesma.

13.1.5 Impressoras e Scanners

Os funcionários devem ter cuidado no trato e limpeza das impressoras cabendo ao funcionário à responsabilidade em casos de negligência. Utilizar o “Recurso Visualiza Impressão” antes de imprimir. Avisar a Área de TI ou equivalente quando ocorrer qualquer tipo de problema no equipamento.

13.1.6 Computadores

- O asseio e conservação do equipamento são de responsabilidade do usuário.
- Notificar a Área de TI ou equivalente na ocorrência de qualquer problema ou dificuldade com o equipamento.
- Não é permitido mudar nenhum equipamento de local sem prévia autorização da Área de TI ou equivalente.
- Não abrir, desconectar fios, trocar ou instalar qualquer tipo de peça nos equipamentos.

13.1.7 Informações adicionais

- Os equipamentos são para uso interno, sendo proibida as movimentações dos mesmos,

sem prévia autorização da Área de T.I; exceto em casos de Notebooks.

- Toda aquisição de computadores só poderá ser feita mediante o conhecimento da Área de T.I .
- Somente serão aprovados equipamentos que atendam às necessidades dos usuários e os padrões.
- Todas solicitações de pedidos de compras para o setor de T.I, terão que ser comunicado com uma certa antecedência para que não ocorra atrasos.
- É terminantemente proibida a desinstalação de softwares previamente instalados pela Área de T.I ou equivalente, ou a instalação de novos softwares sem autorização da área de T.I ou equivalente.

13.1.8 Arquivos

- Eliminar arquivos que não são mais utilizados.
- Não criar arquivos duplicados na rede. Informar a Área de T.I ou equivalente ao notar duplicidade de arquivos na rede.
- É terminantemente proibido o armazenamento de arquivos pessoais na rede, bem como arquivos de vídeos, músicas, fotos e assuntos que não dizem respeito à atividade fim da empresa.
- Os dados dos discos locais das máquinas são de responsabilidade dos usuários. Esses discos também devem seguir as regras de ética e não conterem arquivos impróprios.
- É terminantemente proibido o armazenamento em qualquer lugar de arquivos que ferem direitos autorais de qualquer natureza ou que tenham implicações legais, como arquivos cujo conteúdo estimule racismo, pedofilia ou qualquer outro crime.

13.1.9 Rede Interna

- Todos os micros trabalham em rede.
- É terminantemente proibido mudar as configurações de rede dos micros, instalarem placas de redes ou qualquer outra ação para o qual o usuário não foi autorizado.
- Todos os trabalhos executados na rede: instalação/configuração de softwares, configurações de acessos de usuários, instalação de placas nos micros, mapeamento dos diretórios, etc.; são de responsabilidade da Área de T.I.
- Todo e qualquer equipamento que entrar na empresa e necessite de acesso à rede, deverá obrigatoriamente ser conduzido à Área de T.I ou equivalente, com a devida autorização.
- É proibido o uso da Rede para qualquer fim que não seja trocas de informações de interesse da Prefeitura de Santa Rita do Sapucaí. É terminantemente proibido o uso da rede em qualquer horário para jogos eletrônicos ou atividades recreativas em geral.
- A mera tentativa de violar as diretrizes de segurança da empresa, invadindo máquinas internas sem autorização, alterando configurações ou danificando qualquer hardware ou software será punida fortemente.

13.1.10 A Política de Segurança da Prefeitura Municipal proíbe.

- O uso de E-mail corporativo para fins pessoais.
- O uso de mensagens instantâneas tipo etc., para fins pessoais ou que não sejam de intuito da empresa. Toda ferramenta de comunicação deve ser utilizado somente com objetivos

profissionais relacionados com as atividades da Prefeitura de Santa Rita do Sapucaí. Transferir informações falsas ou que possam prejudicar a imagem Prefeitura de Santa Rita do Sapucaí, de funcionários ou de terceiros, através da Internet, via e-mail ou mensagens instantâneas.

- Enviar mensagens discriminatórias seja à idade, sexo, raça, cor, crença religiosa, deficiência ou posição política.
- Enviar arquivo com conteúdo erótico via e-mail.
- Enviar mensagens de piadas, correntes, boatos, fofocas, etc e outros assuntos que não tenham relação com o trabalho.
- Fazer download de arquivos ou de programas via Internet, sem prévia notificação da Área de T.I e aprovação da gerência.
- O uso da Internet para visitar sites considerados abusivos, pornográficos, incentivando atividades ilegais, ou qualquer outro que seja desagradável aos empregados, trazendo algum tipo de infâmia. Acessar a Internet por qualquer tipo de Proxy, roteamento externo ou método alternativo sem autorização prévia do **PDI**
- Acessar sites de relacionamentos, entretenimentos, vídeos, músicas, jogos, material ilegal, pornografia.
- Hospedar sem autorização em qualquer equipamento da empresa qualquer software servidor ou serviço de qualquer natureza, seja de compartilhamento de arquivos, P2P, servidor WEB, Chat ou vídeo, sem anuência da área de T.I.
- É terminantemente proibido realizar atividades ilegais em outros sites a partir da rede da Prefeitura de Santa Rita do Sapucaí ou utilizando qualquer equipamento. Atividades ilegais incluem, mas não se limitam a: Criação de vírus, invasão de sites, comercialização de artigos ilegais, criação de phishing scan e pirataria.

14. Fatores Críticos de Sucesso

Os fatores críticos de sucesso podem ser definidos como condições ou variáveis que, caso não ocorram, podem inviabilizar o sucesso de uma organização, considerando seu ambiente de atuação. A ausência de um ou de vários desses requisitos, ou mesmo sua presença de forma precária, gerará impacto na estratégia e, conseqüentemente, no negócio finalístico da Prefeitura. Deve ser considerado fator crítico de sucesso aquilo que é próprio para que uma tarefa seja realizada. Nesse sentido, foram identificados os seguintes fatores críticos de sucesso para a execução do setor de TI da Prefeitura:

- Tornar o processo de implantação do setor TI um compromisso da alta direção, da Prefeitura, devendo ser conduzido de forma multisetorial e integrado aos objetivos estratégicos do Município de Santa Rita do Sapucaí.
- Compor um quadro de competências de TI com as especialidades necessárias para atender às ações e aos projetos definidos no Setor.
- Garantir recursos humanos, orçamentários e financeiros para a execução das ações e dos projetos do setor de TI;

- Institucionalizar o modelo de governança de TI.
- Adoção das melhores práticas de governança e gestão de TI.
- Promover relacionamento e comunicação entre equipe de TI, usuários dos sistemas, gestores e alta administração.
- Eficiência na gestão dos contratos; 8. Entender o potencial dos recursos de TI a serviço da Prefeitura.

15. Conclusão

O presente Plano estabelece as orientações estratégicas de Tecnologia da Informação para o biênio 2025-2029, visando direcionar os investimentos em TI e as ações que devem ser desenvolvidas pelo Departamento de Tecnologia da Informação para o alcance dos objetivos de negócios da Prefeitura. Devido à falta de um Planejamento Estratégico Institucional da Prefeitura, este Plano de Política constitui único documento estratégico para as contratações de serviços e aquisições de TI da Prefeitura. A fim de estabelecer uma unidade orgânica mais estratégica foram elaborados a Missão, a Visão e os Valores que o setor de TI terá como balizadores de suas ações. Este Plano diretor de TI norteará todas as atividades do Departamento de Tecnologia da Informação no tocante a aquisições de serviços, produtos e ações de governança de TI, assim como será o instrumento balizador para superação das expectativas das áreas de negócio da Prefeitura, agregando valores aos serviços da administração pública e auxiliando na execução do plano de governo. Ressalta-se que, a implementação das ações previstas neste Plano importará a realização de investimentos orçamentários a serem utilizados para a modernização da infraestrutura, dos sistemas e dos processos de TI e para a capacitação dos servidores nas novas tecnologias. Essas ações viabilizarão a otimização dos processos de trabalho das áreas de negócios e a disponibilização de novas funcionalidades e serviços de TI, como também o provimento de soluções de TI com maior celeridade, confiabilidade e segurança. Faz-se necessário relembrar que esse plano não tem caráter definitivo no que diz respeito às suas ações, podendo sofrer revisões no decorrer de sua vigência de modo que o Departamento de Tecnologia da Informação se enquadre atual de TI por meio da utilização das melhores práticas de mercado que impulsionem o atendimento de suas metas institucionais. A expectativa é que, com a implementação deste plano, a TI da Prefeitura possa oferecer controles efetivos para a tomada de decisões pela Alta Administração, prover a segurança da informação, minimizar os riscos, ampliar o desempenho institucional, otimizar a aplicação de recursos e reduzir os custos para que a Prefeitura se alinhe à meta de “fazer mais com menos”, atendendo ao princípio constitucional da eficiência e trazendo como resultado a melhoria da prestação de serviços ao cidadão.

Elaborado Brian Aluizio Carneiro de lima.
Chefe do Setor de Suporte de Tecnologia da Informação