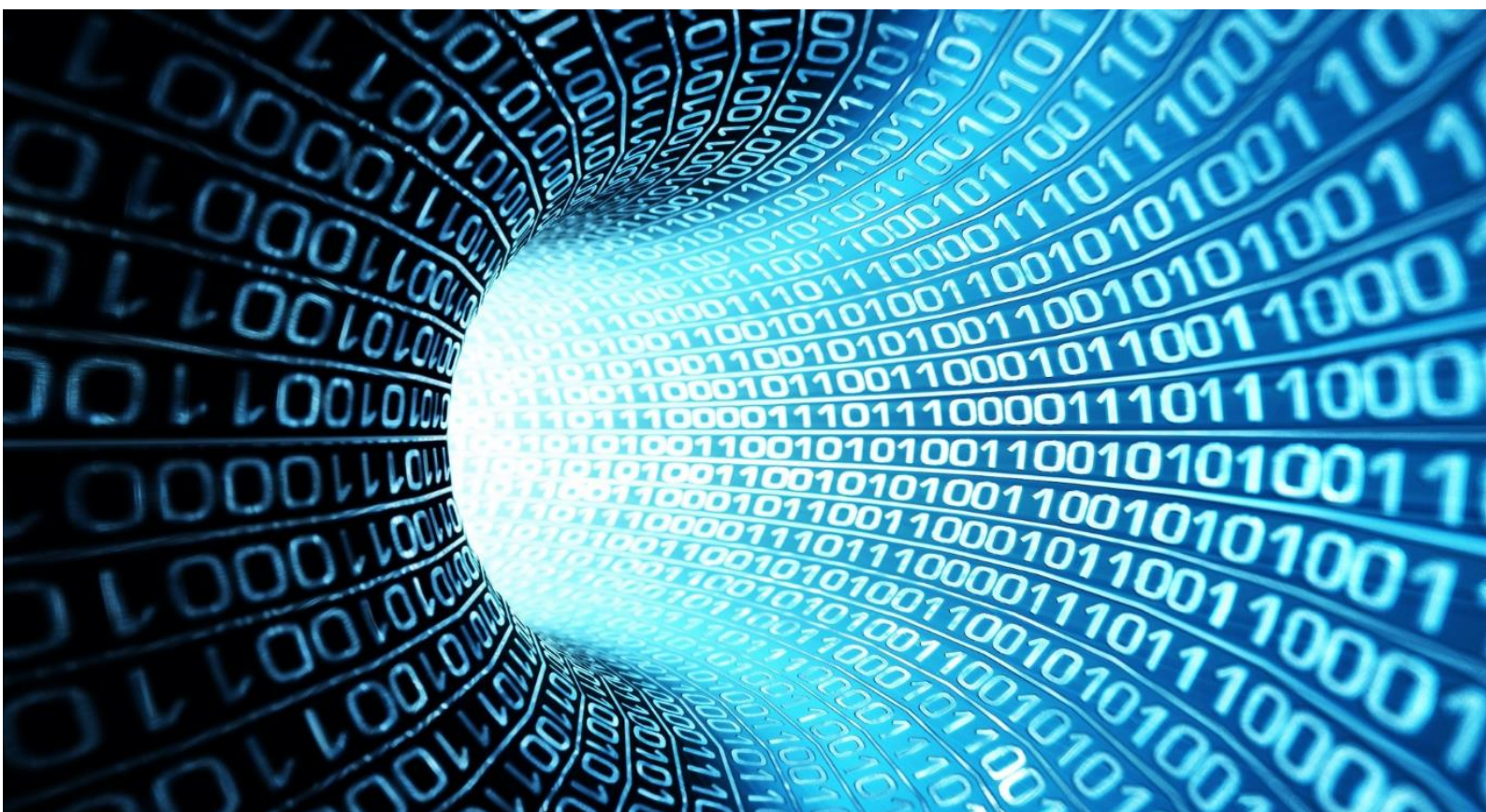


**Plano Diretor de Tecnologia da Informação e
Comunicação
2019 – 2021**

Aprimoramento da Governança de TIC



VERSÃO 2019 - 2021

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3	
1. INTRODUÇÃO	3	
2. MODELO TEÓRICO ADOTADO	4	
3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA CEB	5	
A. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS		8
B. MAPA ESTRATÉGICO		9
C. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		10
D. QUADRO DE METAS		19
E. PORTFÓLIO DE PROJETOS		21
5. GLOSSÁRIO	30	



APRESENTAÇÃO

A Diretoria Administrativa-Financeira e de Relação com Investidores da Companhia Energética de Brasília – CEB constituiu o segundo Comitê Executivo de Tecnologia da Informação e Comunicação – CETIC em 2019, com o objetivo de definir metas e ações de curto e médio prazo, nas áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação, alinhadas ao planejamento estratégico da empresa, para compor o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2019/2021.

O PDTIC 2019/2021 consolida o planejamento e as diretrizes para gestão dos recursos de informática dos diversos setores da empresa durante os próximos três anos.

1. INTRODUÇÃO

Considerando a mudança estratégica da empresa, promovida pela nova gestão em 2019, surgiu a necessidade de alterar o PDTI 2018/2020, de forma que a Companhia Energética de Brasília-CEB passasse efetivamente a exercer o papel de orientar e direcionar as necessidades das subsidiárias CEB Lajeado, CEB Geração e CEB Participações quanto às aquisições de bens e serviços nas áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação, com foco na economicidade da aplicação de recursos.

Este Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2019/2021 abrange o período do segundo semestre 2019 até o fim de 2021. Nesse período, os membros do CETIC deverão monitorar a execução do plano e propor alterações, sempre que necessário para o cumprimento dos objetivos estratégicos da empresa.

2. MODELO TEÓRICO ADOTADO

A metodologia utilizada para construção do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC está alinhada ao planejamento estratégico definido, empregando a técnica de *Balanced Scorecard* (BSC), descrita por David Norton e Robert Kaplan.

Com base nessa metodologia são traçadas as estratégias para realizações das metas, bem como a priorização de ações, concentrando esforços no que é efetivamente necessário e prioritário para a empresa, e permitindo acompanhar a implementação das ações planejadas.

O resultado final do trabalho será resumido num **Mapa Estratégico** que demonstrará as relações entre os objetivos estratégicos e as 4 perspectivas definidas: **Financeira, Clientes, Processos Internos, e Aprendizado e Crescimento**, onde observa-se que, para o alcance dos objetivos de cada perspectiva, é fundamental a consecução dos que se encontram abaixo:

Os **Indicadores Estratégicos** permitem quantificar e qualificar a execução dos projetos, sendo esta uma ferramenta de suma importância para análise do alinhamento das ações com os objetivos estratégicos a serem alcançados.

Os **Projetos Estratégicos** serão o meio para atingir a transformação do cenário atual em um cenário que esteja em consonância com a missão da empresa para alcance da visão de futuro.

Reuniões de Avaliação Estratégica, realizadas pela CETIC, com base na análise dos indicadores, visando o gerenciamento dos projetos estratégicos em execução. Como resultado, é esperado que sejam identificadas as eficácias das ações, contemplando propostas de ajustes e priorização dos projetos, com o objetivo de alcance das metas traçadas.

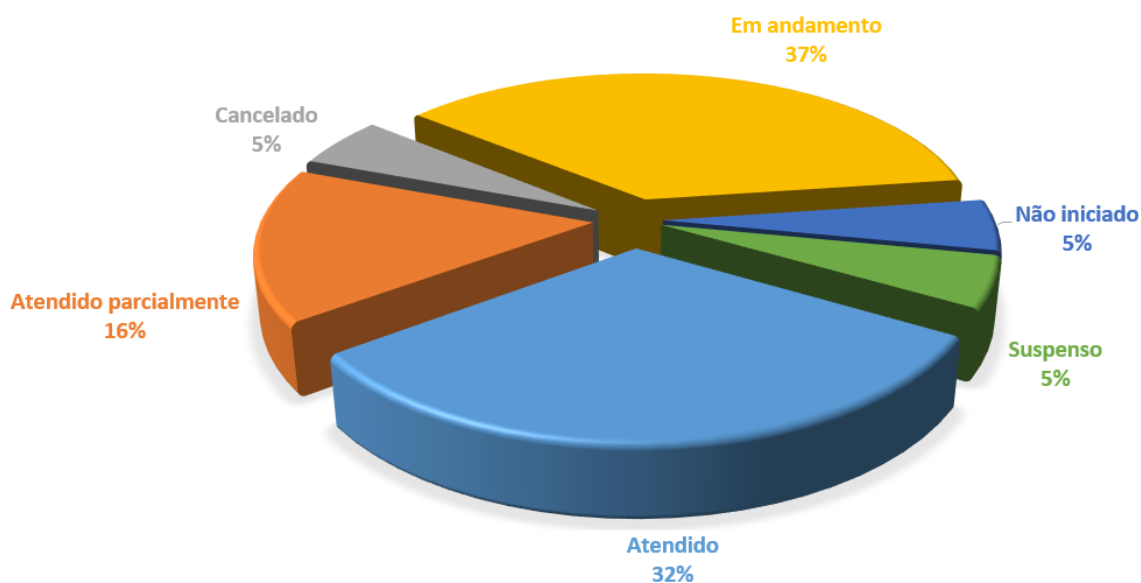
Baseado no aprendizado contínuo e no dinamismo da empresa e em seus negócios, a estratégia adotada pela STC, GSTI e GTIC são mutáveis, podendo sofrer alterações ao longo da sua execução, tendo sempre como foco o alcance dos objetivos empresariais estabelecidos.

3. Apresentação dos resultados parciais do PDTI 2018/2020

Apresentamos a seguir o acompanhamento das ações previstas no PDTI 2018/2020, desde a sua aprovação, em 05 de setembro de 2018, até o fim do primeiro semestre de 2019.

O Plano original era composto de 19 projetos estratégicos, 11 objetivos estratégicos e 14 indicadores.

PROJETOS





COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA

Dentre os projetos 100% atendidos, estão:

- B1 – Contratação – AMS (*Application Management Services*) / ORACLE EBS / Mastersaf – contrato assinado em maio de 2019;
- B2 – Implantação do EDF-REINF – entrada em produção em novembro de 2018;
- B4 – Implantação de Novos Requisitos do Novo Evoluz – concluído em abril de 2019;
- T5 – Manutenção de Impressoras – Realizada em abril de 2019;
- T7 – Aquisição de Monitores – Adquirido 7 monitores adicionais em setembro de 2018;
- T9 – Renovação de licenciamento para suporte junto ao fabricante da solução Oracle EBS – contrato assinado em maio de 2019;

Dentre os projetos parcialmente atendidos, estão:

- T1 – Contratação de Telefonia Móvel Corporativa – o atual contrato foi renovado por mais um ano, em junho de 2019, para cinco linhas;
- T2 – Aquisição de Aparelhos Celulares – foram adquiridos dois aparelhos celulares, em agosto de 2018, para atender a necessidade da Superintendência de Iluminação Pública;
- T4 – Aquisição de Projetores – foram adquiridos dois Televisores Smart, em março de 2019, para salas de reunião da Diretoria em substituição aos projetores visando maior longevidade da solução escolhida.

Dentre os projetos em andamento, estão:

- I1 – Sistema de Gestão de Iluminação Pública – Estão sendo consultados diversos fornecedores de soluções de CRM e Field Services para levantar os requisitos necessários;
- I2 – Modernização do Sistema de Gestão Técnica para Iluminação Pública – Foi elaborado um projeto de migração da base de dados de Iluminação Pública para versão mais recente do Sistema de Gestão Técnica atual;
- T3 – Manutenção do Parque de Computadores para os usuários – foram adquiridos 32 computadores com dois monitores em setembro de 2018. Estava planejado para 2019 a aquisição de mais 16 equipamentos. Entretanto, com a mudança do corpo gerencial da empresa, foi solicitado a revisão dos quantitativos necessários para atender a demanda da CEB;
- T8 – Aquisição de Licenças para a Solução de Antivírus – projeto está em fase de cotação;
- T10 – Renovação de licenciamento para suporte junto ao fabricante da solução Fiscal MasterSAF – a renovação do suporte está planejada para ser contratada no último trimestre de 2019;
- T12 – Revisão dos processos de governança de TI, contratos de prestação de serviços e planejamento para modernização dos recursos de tecnologia para suportar a operação da CEB – a área de tecnologia da CEB está estudando e revisando os processos;
- T13 – Implantação de um controle de demandas de TI – foi implementando novo sistema de controle de demandas para os atendimentos dos sistemas Oracle EBS e Mastersaf em junho de 2019. Ainda estão sendo estudadas outras melhorias para serem implantadas nos processos de controle.

Apenas o seguinte projeto não foi iniciado:

- T11 – Renovação de licenciamento para suporte junto ao fabricante do Microstation – equipe de Iluminação Pública está avaliando a viabilidade técnica para definir se renova ou busca uma nova solução de mercado.

Apenas os seguintes projetos foram cancelados:

- T6 – Aquisição de Multifuncionais – a equipe de planejamento do PDTIC, optou por iniciar processo de contratação de serviço de locação de impressoras com fornecimento de suprimentos, por se apresentar mais vantajoso.

Objetivos estratégicos removidos:

Por ser uma empresa de uma estrutura pequena e adequada as necessidades dos objetivos estratégicos e por não haver necessidade de um Service Desk, optamos por retirar este objetivo abaixo relacionado.

- OE2 – Aprimorar o atendimento aos usuários e as áreas demandantes de TIC da CEB - Melhorar o atendimento aos usuários da CEB, oferecendo um serviço ágil, com qualidade, reduzindo o impacto na realização das atividades diárias e por consequência obtendo uma satisfação dos serviços prestados.

Ao verificar o objetivo estratégico **OE5 – Desenvolver e manter as soluções empresariais com agilidade, qualidade e rentabilidade**, viu-se que nem sempre a redução de custos operacionais está diretamente ligada a melhoria na eficiência das soluções de TIC. Temos como exemplo o atendimento às novas legislações LGPD e Lei das Estatais que por definição exigem investimentos na proteção de dados para obter maior eficiência e qualidade aos objetivos relacionados.

- OE5 - Desenvolver e manter as soluções empresariais com agilidade, qualidade e rentabilidade – Prover suporte, adquirir e desenvolver soluções de TIC alinhadas as necessidades e prioridades da CEB que agreguem valor sem perder o foco na eficiência financeira.

Nas sessões a seguir será apresentada a revisão do planejamento, adequando-se a nova gestão da empresa.

4. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA CEB

a. Diretrizes Estratégicas

MISSÃO:

AGREGAR VALOR AO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL, POR MEIO DE SOLUÇÕES DE ENERGIA E SERVIÇOS CORRELATOS DIFERENCIADOS PELO PROFISSIONALISMO E PELA EXCELÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

VALORES:

1. ALINHAMENTO AO NEGÓCIO DA EMPRESA.
2. COOPERAÇÃO
3. COMPROMISSO
4. APERFEIÇOAMENTO
5. TRANSPARÊNCIA
6. INOVAÇÃO

VISÃO DE FUTURO:

A VISÃO AMPLIADA DO NEGÓCIO CEB EXTRAPOLA A ABORDAGEM RESTRITA DE GERAÇÃO, TRANSMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA. CONTEMPLA, DE FORMA ABRANGENTE, A RAZÃO DE SER DA EMPRESA, À LUZ DE SUA RESPONSABILIDADE SOCIAL E DE SEU PAPEL DE LIDERANÇA NA INDUÇÃO DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL, SEM PERDER DE VISTA O FOCO DE PRIVILEGIAR O USUÁRIO, E SEU DIREITO A UM ATENDIMENTO ISONÔMICO CARACTERIZADO PELA MELHOR QUALIDADE.

b. Mapa Estratégico

Missão

Disponibilizar e manter soluções de tecnologia da informação e comunicação à CEB.

Visão de Futuro

Prover ferramentas que possibilitem uma atuação proativa, organizada e planejada das atividades de suporte e aquisição de Soluções de TI e de Comunicação

Papel Empresarial

OE1 - Entregar e manter soluções de TIC alinhadas com o negócio da empresa

Público-Alvo

OE3 - Aumento da produtividade das áreas e melhoria na qualidade de atendimento para os serviços de Manutenção e Obra de Iluminação Pública - IP

OE4 - Melhoria na Gestão Administrativa, Contábil-Financeira, Suprimentos, Comercialização de Energia e Jurídica

Processos Internos

GOVERNANÇA de TIC

OE6 - Aumentar a qualidade de serviços aos usuários, reduzindo o volume de suporte

OE7 - Aprimorar o relacionamento com clientes para entrega de soluções orientadas a resultados

OE8 - Aperfeiçoar a Gestão e o Controle sobre serviços e contratos

Pessoas e Tecnologia

OE9 - Promover a aprendizagem e o desenvolvimento profissional

OE10 - Promover implantação de novas tecnologias que agreguem valor

OE11 - Melhorar infraestrutura para garantir o desempenho e disponibilidade dos recursos de TIC

c. Objetivos Estratégicos

OE1 - Entregar e manter soluções de TIC alinhadas com o negócio da empresa.

Realizar atividades de manutenção, aquisição e desenvolvimento de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que possibilitem uma melhoria na gestão dos setores e que auxiliem a execução das atividades de meio e finalística da CEB.

INDICADOR	I1 – Taxa Percentual de Aperfeiçoamento da Gestão
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Verificar o percentual de projetos realizados no PDTIC.
MÉTODO DE CÁLCULO	Somatório de todos os projetos diretamente vinculados ao PDTIC.
FONTE	CETIC
FREQUÊNCIA	Semestral
RESPONSÁVEL	Representantes do CETIC

META					
1º SEMESTRE 2019	2º SEMESTRE 2019	1º SEMESTRE 2020	2º SEMESTRE 2020	1º SEMESTRE 2021	2º SEMESTRE 2021
16,66%	16,66%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%

OE3 - Aumento da produtividade e melhoria na qualidade de atendimento para os serviços de Manutenção e de Obras de Iluminação Pública – IP.

Evoluir, desenvolver e manter sistemas utilizados pela Superintendência de Iluminação Pública - SIP, capazes de conceder ferramentas para auxiliar à gestão, aumentar a agilidade das atividades diárias e a aplicação dos recursos financeiros, para oferecer um melhor atendimento aos clientes.

INDICADOR	I3. Percentual de Obras de Iluminação Pública
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Identificar o ganho de agilidade e de atualização dos projetos de IP
MÉTODO DE CÁLCULO	Percentual do SLA com relação à entrega no prazo contratual dividido pela demanda de manutenção no período.
FONTE	Sistema de Projeto de IP
FREQUÊNCIA	Semestral
RESPONSÁVEL	Representante da SIP

META					
1º SEMESTRE 2019	2º SEMESTRE 2019	1º SEMESTRE 2020	2º SEMESTRE 2020	1º SEMESTRE 2021	2º SEMESTRE 2021
16,66%	16,66%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%

INDICADOR	I3. Percentual de Obras de Iluminação Pública
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Identificar o ganho de agilidade e de atualização dos projetos de IP
MÉTODO DE CÁLCULO	Percentual do SLA com relação à entrega no prazo contratual dividido pela demanda de obras no período.
FONTE	Sistema de Projeto de IP
FREQUÊNCIA	Semestral
RESPONSÁVEL	Representante da SIP

META					
1º SEMESTRE 2019	2º SEMESTRE 2019	1º SEMESTRE 2020	2º SEMESTRE 2020	1º SEMESTRE 2021	2º SEMESTRE 2021
16,66%	16,66%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%

INDICADOR	I4. Percentual do tempo de atendimento aos clientes de IP
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Tempo de atendimento correspondente ao intervalo decorrido a partir do instante da reclamação até o completo restabelecimento da normalidade do ponto luminoso.
MÉTODO DE CÁLCULO	Tempo de atendimento da reclamação dividido pelo tempo restabelecido ao atendimento.
FONTE	Sistema Novo Evoluz, GS e GR
FREQUÊNCIA	Semestral
RESPONSÁVEL	Representante da SIP

META					
1º Semestre 2019	2º Semestre 2019	1º Semestre 2020	2º Semestre 2020	1º Semestre 2021	2º Semestre 2021
20%	20%	20%	20%	10%	10%

OE4 - Melhoria na Gestão Administrativa, Contábil-Financeira, Recursos Humanos, Suprimentos, Comercialização de Energia e Jurídica.

Aperfeiçoar e manter os sistemas e periféricos utilizados na CEB, além de adquirir ferramentas que possibilitem uma melhor gestão Administrativa, Contábil-Financeira, Recursos Humanos, Suprimentos, Comercialização de Energia e Jurídica. É importante destacar as particularidades de cada setor:

- Jurídico: Permitir melhorar a gestão dos processos judiciais e o controle das contingências dos processos judiciais e administrativos;
- Superintendência Contábil-Financeira: permitir o controle das informações contábeis e financeiras e atender as obrigações fiscais e de auditoria em tempo hábil;
- Comercialização de Energia e Novos Negócios: Buscar a maximização dos resultados econômicos para as empresas geradoras controladas do grupo, considerando o marco regulatório vigente e os riscos envolvidos no processo, bem como viabilizar ou executar o estudo, planejamento, projeto, construção, operação, manutenção e exploração de plantas de geração de energia elétrica, a partir de diversas fontes e seus serviços correlatos.
 - Gerência de Geração e Comercialização – GGCM: Executar, acompanhar e supervisionar a gestão e o desempenho dos negócios da Companhia relativos à geração, às participações e comercialização de energia, desenvolvidas pelas subsidiárias integrais e empresas coligadas e controladas, estabelecendo processos de monitoramento e controle de resultados corporativos.
 - Gerência de Novos Empreendimentos e Operações Comerciais – GNEO: promover as análises de viabilidade técnica, econômico-financeira e ambiental dos novos negócios para a Companhia, em interação com as Diretorias relacionadas aos referidos negócios.
- Superintendência Administrativa e de Gestão de Pessoas: Planejar, orientar a implantação e avaliar a execução das atividades relativas à administração geral, logística, suprimentos, segurança empresarial, bem como de administração e desenvolvimento de pessoas.
 - Gerência Administrativa e de Suprimentos: Realizar a gestão de compras e a administração de materiais da CEB; e

- Gerência de Administração de Pessoas: Realizar a administração e a gestão de pessoas e recursos humanos nos processos administrativos.

INDICADOR	I5. Percentual de Obrigações Fiscais Atendidas no Prazo
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Verificar se as obrigações Fiscais estão sendo atendidas no prazo estipulado.
MÉTODO DE CÁLCULO	Quantidade de Obrigações Atendidas no prazo dividido pela quantidade de Obrigações exigidas.
FONTE	SCF
FREQUÊNCIA	Mensal
RESPONSÁVEL	Representante da SCF

META		
2019	2020	2021
100%	100%	100%

INDICADOR	I6. Percentual de Obrigações Fiscais Retificadas
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Verificar a eficiência e qualidade das informações prestadas das obrigações fiscais.
MÉTODO DE CÁLCULO	Quantidade de Obrigações retificadas dividido pela quantidade de Obrigações atendidas.
FONTE	SCF
FREQUÊNCIA	Anual
RESPONSÁVEL	Representante da SCF

META		
2019	2020	2021
20%	10%	10%

OE6 - Aumentar a disponibilidade de serviços aos usuários, reduzindo o volume de suporte.

Aumentar a eficiência dos recursos de TIC disponibilizados aos seus usuários, adquirindo ferramentas alinhadas aos padrões de mercado que possibilitem maior autonomia e menos atendimentos de resolução de problemas técnicos.

INDICADOR	18. Quantitativo de atendimentos de suporte
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Verificar a quantidade de atendimentos realizados ao usuário comparando com o período anterior.
MÉTODO DE CÁLCULO	Total de atendimentos realizados para resolução de problemas técnicos comparado com o período anterior.
FONTE	E-mail
FREQUÊNCIA	Trimestral
RESPONSÁVEL	Área de TIC

META											
2019				2020				2021			
1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
-	-	30%	30%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%

OE7 - Aprimorar o relacionamento com clientes para entrega de soluções orientadas a resultados

Ter o compromisso com as entregas planejadas, em tempo hábil, evitando o retrabalho e que atendam as expectativas dos usuários demandantes, levando em consideração os resultados esperados e custo.

INDICADOR	19. Percentual de Projetos encerrados no Prazo determinado
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Verificar se a execução dos projetos está ocorrendo de forma planejada
MÉTODO DE CÁLCULO	Quantitativo de projetos finalizados no prazo dividido pela quantidade de projetos.

FONTE	PDTIC
FREQUÊNCIA	Semestral
RESPONSÁVEL	Área de TIC

METAS					
2019		2020		2021	
1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
-	50%	70%	100%	100%	50%

OE8 - Aperfeiçoar a Gestão e o Controle sobre serviços e contratos

Aperfeiçoar a gestão sobre / de todos os contratos de prestação de serviço contínuo, com o objetivo de otimizar o resultado operacional, reduzir custo e controle sobre / das entregas. Promover a melhoria no planejamento dos prazos de vigência, que possibilite tomadas de decisões proativas quanto a ajustes e renovações contratuais.

INDICADOR	I10. Percentual de atendimentos planejados com previsão de resposta
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Verificar a quantidade de solicitações demandadas à TI que foram planejadas conforme o tipo de serviço e regras estabelecidas nos contratos de prestação de serviços do Novo Evoluz.
MÉTODO DE CÁLCULO	Percentual de solicitações demandadas que foram devidamente planejadas e realizadas de acordo com o SLA previsto no contrato.
FONTE	Controle de Demandas Walar
FREQUÊNCIA	Trimestral
RESPONSÁVEL	Área de TI

META											
2019				2020				2021			
1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
-	-	90%	90%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	90%

INDICADOR	I11. Índice de redução de problemas registrados no Service Desk
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Verificar a redução do número de ocorrência de problemas.
MÉTODO DE CÁLCULO	Contagem direta do número de problemas registrados comparado ao período anterior de chamados atendidos em todos os níveis
FONTE	Controle de Demandas Walar
FREQUÊNCIA	Semestral
RESPONSÁVEL	Área de TIC

META					
2019		2020		2021	
1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
-	5%	10%	15%	15%	15%

OE9 - Promover a aprendizagem e o desenvolvimento profissional

Possibilitar a capacitação contínua da equipe da STC com o intuito de melhorar o desempenho profissional com aplicabilidade na realidade da empresa e foco na gestão e suporte às soluções tecnológicas e nas melhores práticas de mercado de TIC, munindo com capacidades que possam promover inovações que agreguem resultado e que estejam alinhadas com o mercado e com os objetivos da empresa.

INDICADOR	I12. Índice de aprimoramento por empregado
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Medir a quantidade de cursos de extensão, especialização, ou treinamentos realizados pelos empregados em um período anual.
META DA ÁREA	Número de 3 cursos por empregado, realizado ou cursando no período de um ano.
FONTE	SAG
FREQUÊNCIA	Anual
RESPONSÁVEL	Área de TIC

META		
2019	2020	2021
3 por empregado	3 por empregado	3 por empregado

OE10 - Promover implantação de novas tecnologias que agreguem valor

Melhorar a capacidade de absorção de novas tecnologias criando uma cultura de aprendizagem que proporcione soluções inovadoras para os problemas da empresa e o aproveitamento das oportunidades identificadas no mercado.

INDICADOR	I13. Percentual de projetos que promovam inovação tecnológica
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Verificar o quantitativo de projetos realizados que promovam a absorção de novas tecnologias como infraestrutura base, permitindo o desenvolvimento de novos projetos e revisão de processos operacionais.
MÉTODO DE CÁLCULO	Percentual de projetos inovadores realizados no período, dividido pelo total de projetos realizados no mesmo período.
FONTE	Portfólio de projetos
FREQUÊNCIA	Anual
RESPONSÁVEL	Área de TIC

META		
2019	2020	2021
20%	25%	25%

OE11 - Melhorar infraestrutura para garantir o desempenho e disponibilidade dos recursos de TI

Modernizar a infraestrutura tecnológica da STC, GSTI e GTIC através de mudanças que resultem condições adequadas para a realização de suas atividades, aprimorando as ferramentas de trabalho e os equipamentos para os empregados da CEB.

INDICADOR	I14. Índice de disponibilidade dos sistemas
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Verificar o nível de disponibilidade de todos os serviços e sistemas de TI – UPTIME dos sistemas.

	O indicador deverá consolidar o resultado individual de cada sistema em produção considerando os sistemas críticos classificados como “alta disponibilidade”.
MÉTODO DE CÁLCULO	Tempo de disponibilidade dos sistemas durante o trimestre dividido pelo tempo total do trimestre.
FONTE	Ferramentas de monitoramento dos sistemas.
FREQUÊNCIA	Trimestral
RESPONSÁVEL	Área de TIC

META											
2019				2020				2021			
1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
-	-	-	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	X

d. Quadro de Metas

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR												
		1º SEM 2019		2º SEM 2019		1º SEM 2020		2º SEM 2020		1º SEM 2021		2º SEM 2021	
OE1 - Entregar e manter soluções de TIC alinhadas com o negócio da empresa	I1 – Taxa Percentual de Aperfeiçoamento da Gestão	16,66%		16,66%		16,67%		16,67%		16,67%		16,67%	
OE3 - Aumento da produtividade das áreas e melhoria na qualidade de atendimento para os serviços de Manutenção e Obra de Iluminação Pública - IP	I3. Percentual de Manutenção de Iluminação Pública	16,66%		16,66%		16,67%		16,67%		16,67%		16,67%	
	I4. Percentual do Obras de Iluminação Pública	20%		20%		20%		20%		10%		10%	
OE4 - Melhoria na Gestão Administrativa, Contábil-Financeira, Recursos Humanos, Suprimentos, Comercialização de Energia e Jurídica	I5. Percentual de Obrigações Fiscais Atendidas no Prazo	100%		100%		100%		100%		100%		100%	
	I6. Percentual de Obrigações Fiscais Retificadas	20%		20%		10%		10%		10%		10%	
OE6 - Aumentar a qualidade de serviços aos usuários, reduzindo o volume de suporte	I8. Quantitativo de atendimentos de microinformática	-	-	30%	30%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%
OE7 - Aprimorar o relacionamento com clientes para entrega de soluções orientadas a resultados	I9. Percentual de Projetos encerrados no Prazo determinado	-		50%		70%		100%		100%		50%	

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR												
		1º SEM 2019		2º SEM 2019		1º SEM 2020		2º SEM 2020		1º SEM 2021		2º SEM 2021	
OE8 - Aperfeiçoar a Gestão e o Controle sobre serviços e contratos	I10. Percentual de atendimentos planejados com previsão de resposta	-	-	90%	90%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	90%
	I11. Índice de redução de problemas registrados no Service Desk.	-		5%		10%		15%		15%		15%	
OE9 - Promover a aprendizagem e o desenvolvimento profissional	I12. Índice de aprimoramento por empregado	2		2		2		2		2		2	
OE10 - Promover implantação de novas tecnologias que agreguem valor	I13. Percentual de projetos que promovam inovação tecnológica	20%		20%		25%		25%		25%		25%	
OE11 - Melhorar infraestrutura para garantir o desempenho e disponibilidade dos recursos de TI	I14. Índice de disponibilidade dos sistemas	-	-	-	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	x

e. Portfólio de projetos

O portfólio de projetos está organizado conforme as áreas de negócio da empresa:

(I) Iluminação Pública: Projetos e ações relacionadas à área de projetos, obras, manutenção, serviços e operação do sistema de IP;

(B) BackOffice: Projetos e ações relacionadas às áreas administrativas, tais como: Contabilidade, Patrimônio, Financeiro, Planejamento Orçamentário, Suprimentos e Recursos Humanos;

(C) Comercialização de Energia: Projetos e ações relacionadas às áreas de comercialização de energia;

(S) Subsidiárias: Projetos e ações relacionadas às empresas subsidiárias da CEB (Lajeado, Participações e Geração); e

(T) Tecnologia da Informação e Comunicação: Projetos e ações relacionadas diretamente a recursos de tecnologia da informação e comunicação, inclusive em suporte a todos os demais projetos.

(I) Iluminação Pública

➤ Projetos

I1 – Sistema de Gestão de Iluminação Pública

Objetivo	A Superintendência de Iluminação Pública – IP sofre com uma deficiência de relatórios que auxiliem no controle dos chamados e acompanhamento das execuções de obras e manutenções de Iluminação Pública, além de não possuir um canal próprio de atendimento ao público. Por esse motivo é necessário adquirir um sistema que possua uma solução de CRM (<i>Customer Relationship Manager</i>) para abertura de chamados técnicos de IP e uma solução de despacho de serviço para acompanhamento de execução das obras e de manutenções realizadas pelas empreiteiras, além de um serviço de mapeamento em campo dos pontos de IP existentes.
Resultado Esperado	Implementar um canal de atendimento público por meio de solução CRM, ter o acompanhamento real das obras e projetos de manutenção e relatórios gerenciais
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	R\$ 1.000.000,00

I2 – Modernização do Sistema de Gestão Técnica para Iluminação Pública

Objetivo	Implantar soluções e sistemas integrados que deem o suporte GIS para os processos de elaboração de estudos de planejamento, pré-projetos e projetos executivos; execução de obras; e manutenção, observando toda regulamentação sobre o tema. Atualmente, o SGT é o atual sistema GIS, atua principalmente para base cadastral, e associado ao seu módulo Geoproj, executa as atividades de projetos e conclusão de obra, porém possui restrições técnicas e operacionais que colocam a continuidade destas atividades em risco. Este é um dos sistemas mais críticos utilizado pela SIP e para realizar o projeto de modernização desta plataforma é necessário um planejamento e preparação que reduzam os riscos de implantação deste novo sistema.
Resultado Esperado	Um estudo que demonstre o plano de continuidade de toda a plataforma de solução técnica, orientando a estratégia de realização do projeto, e que descreva a especificação dos projetos para modernização da solução técnica

	incluindo o detalhamento dos requisitos funcionais necessários e desenho dos processos que devem ser atendidos.
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	R\$ 1.000.000,00

(B) BackOffice

➤ Projetos

B3 – Implantação de uma solução para controle dos processos judiciais

Objetivo	Informatizar o controle de processos, contemplando a gestão das contingências dos processos, atualização dos valores das ações e integração com o módulo contábil. Os ajustes a alterações efetuadas deverão ser auditados.
Resultado Esperado	Disponibilizar um sistema ao departamento jurídico capaz de realizar a gestão dos processos.
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	-

B5 – Implantação de solução de *Business Intelligence*

Objetivo	Implantar <i>dashboards</i> gerenciais como ferramenta de apoio a decisão.
Resultado	Implantação por meio de parametrização/desenvolvimento da solução de <i>Business Intelligence</i> a ser definida.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Realizado	-

B6 – Assinatura para uso de licenciamento Office e Armazenamento Microsoft na Nuvem

Objetivo	Assinatura para uso de licenciamento Office 365 com o Armazenamento Microsoft na Nuvem.
Resultado Esperado	O escopo desse serviço é de colocar todo acervo documental digital da Companhia Energética – CEB na nuvem e a adequação do licenciamento dos produtos por meio de assinatura do serviço do Microsoft Office 365.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	R\$ 100.000,00

B7 – Solução de Gestão de Riscos e Auditoria

Objetivo	Informatizar o controle de processos, contemplando a gestão de riscos e auditoria que deverão ser acompanhados e fiscalizados, incluindo as atividades inerentes ao processo de adoção a Lei Geral de Proteção de Dados.
Resultado Esperado	Disponibilizar um sistema de gestão de riscos capaz de realizar a gestão dos processos da empresa na visão de riscos.
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	-

B8 – Solução de Gestão de Patrimônio

Objetivo	Informatizar o controle de patrimonial dos ativos por meio de software e dispositivos de leitura de códigos de barra, QR code ou RFID.
Resultado Esperado	Prover agilidade e assertividade nos levantamentos dos ativos empresariais.
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	-

➤ Serviços continuados

- Sustentação AMS do Solução de ERP Novo Evoluz;

(C) Comercialização de Energia

➤ Projetos

C1 – Solução de ETRM para Comercialização

Objetivo	Informatizar os processos relacionados a ETRM - <i>Energy Trading and Risk Management</i> , por meio da aquisição de solução que faça a gestão do portfólio de negócios em energia. Permitindo administrar toda a cadeia do processo, mensurar e analisar de riscos os relacionados negócio, bem como a realização de leilões para compra e venda de energia.
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	-

C2 – Serviço de Curva *Forward* de Preços de energia Elétrica

Objetivo	Contratar serviço que permita processar e disponibilizar referências de consenso diárias para negociação de energia a futuro nas fontes Convencional e Incentivada 50% para os quatro submercados.
Valor Estimado	CUSTEIO -

C3 – Software de simulação de viabilidade econômica e técnica de projetos de geração

Objetivo	Contratar solução que permita executar análises de viabilidade econômica de projetos de geração.
Valor Estimado	INVESTIMENTO/CUSTEIO -

(S) Subsidiárias

➤ Projetos

S1 – Ferramenta para Pregão Eletrônico

Objetivo	Contratação de serviço ou aquisição de ferramenta para realização de pregões eletrônicos no âmbito da Lei 13.303/2016.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	-

S2 – Software de Gestão Contábil, Recursos Humanos e Administrativa da CEB Lajeado

Objetivo	Informatizar os processos relacionados a contabilidade, recursos humanos, financeiro, fiscal e administrativo da CEB Lajeado.
	CUSTEIO/INVESTIMENTO
Valor Estimado	-

S3 – Revisão dos processos de contábeis, fiscais, financeiros, recursos humanos e administrativos que são executados por meio de *software*.

Objetivo	Será feito um estudo para padronizar os sistemas de <i>backoffice</i> das subsidiárias visando economia operacional.
	CUSTEIO
Valor Estimado	-

➤ Serviços continuados das Subsidiárias

- Serviço de Suporte ao ERP TOTVS RM do CONSÓRCIO CEMIG-CEB.
- Serviço de Suporte ao ERP TOTVS RM da CEB Geração S/A.
- Serviço de Suporte e Subscrição do TRON para a CEB Participações.

(T) Tecnologia da Informação e Comunicação

Programa de Telecomunicações

➤ Projetos

T1 – Contratação de Telefonia Móvel Corporativa

Objetivo	Os gerentes e superintendentes da CEB não possuem plano de telefonia móvel para tratar de assuntos corporativos, tendo muita das vezes utilizar o telefone pessoal para tal necessidade. Por esse motivo, faz-se necessário a contratação de 23 linhas de telefonia móvel com plano de dados
Tipo Orçamento	CUSTEIO

Valor Estimado R\$ 40.000,00 / ano

T2 – Aquisição de Aparelhos de Telefonia e Videoconferência

Objetivo	Os gerentes e superintendentes da CEB não possuem plano de telefonia móvel para tratar de assuntos corporativos, tendo muita das vezes utilizar o telefone pessoal para tal necessidade. Em adição, existe a necessidade de uma solução para realização de videoconferência com usuários externos. Por esse motivo, faz-se necessário a aquisição de aparelhos telefônicos e equipamentos de videoconferência para realizar comunicação externa.
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO/CUSTEIO
Valor Estimado	R\$ 50.000,00

T4 – Central de Telefonia e periféricos de comunicação por IP

Objetivo	Aquisição ou locação de central de telefonia IP incluindo telefones e demais equipamentos de comunicação IP
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	-

Programa de infraestrutura de TIC

➤ Projetos

T3 – Manutenção do Parque de Computadores para os usuários

Objetivo	Aquisição de novos computadores do tipo <i>desktop</i> , <i>notebooks</i> ou <i>tablets</i> para os usuários, para substituição das máquinas datadas de 2009, considerando uma renovação do parque em 50% do total de máquinas.
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	R\$ 120.000,00

T5 –Renovação do parque de Impressoras Multifuncionais

Objetivo	Serviços de locação de impressoras por demanda com manutenção e suprimentos, contemplando a substituição de peças desgastadas, visando prolongar o tempo de vida útil dos equipamentos durante o período de vigência do contrato.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	- / ano

➤ Serviços continuados

- Telefonia Móvel Corporativa

Programa de Soluções e Softwares de TIC

➤ Projetos

T8 – Renovar Licenças para a Solução de Antivírus

Objetivo	Renovar licenças de Antivírus para permitir a segurança da rede e dos computadores da empresa.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	R\$ 20.000,00

T10 – Renovação e aquisição de licenciamento para suporte junto ao fabricante da solução Fiscal *MasterSAF*

Objetivo	Renovar suporte ao licenciamento da ferramenta de gestão fiscal e planejar a aquisição novas licenças, se necessário, para atender as subsidiárias.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	-

T11 – Aquisição de nova solução de Desenho assistido por computador (CAD)

Objetivo	Adquirir novo produto
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	-

➤ Serviços continuados

- Serviço de Suporte ao Licenciamento Oracle EBS.

Programa de Governança de TIC

➤ Projetos

T12 – Contratação de serviço de aconselhamento para a revisão dos processos de Governança Corporativa e de TIC, contratos de prestação de serviços e planejamento para modernização dos recursos de tecnologia para suportar a operação da CEB

Objetivo	Os atuais contratos de prestação de serviço contínuo precisam ser revisados para viabilizar um resultado operacional adequado a realidade da empresa. Além destes fatos, o novo contrato de concessão exige uma modernização da sua infraestrutura tecnológica para garantir o atendimento aos indicadores estabelecidos.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	-

T13 – Implantar um controle de demandas de TIC

Objetivo	Atualmente as demandas de TIC são solicitadas diretamente aos empregados e estagiários da área, por e-mail, telefone ou pessoalmente, impossibilitando o controle e gestão das solicitações. Por esse motivo, entende-se a importância da utilização de uma ferramenta capaz de realizar o controle das demandas para avaliação da qualidade do atendimento e levantamento dos casos que exigem maior esforço.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	-

4. Matriz de Impacto

		OE1 - Entregar e manter soluções de TIC alinhadas com o negócio da empresa	OE3 - Aumento da produtividade das áreas e melhoria na qualidade de atendimento para os serviços de Manutenção e Obra de Iluminação Pública – IP	OE4 - Melhorar a Gestão Administrativa, Contábil-Financeira, Recursos Humanos, Suprimentos, Comercialização de Energia e Jurídica	OE6 - Aumentar a qualidade de serviços aos usuários, reduzindo o volume de suporte	OE7 - Aprimorar o relacionamento com clientes para entrega de soluções orientadas a resultados	OE8 - Aperfeiçoar a Gestão e o Controle sobre serviços e contratos	OE9 - Promover a aprendizagem e o desenvolvimento profissional	OE10 - Promover implantação de novas tecnologias que agreguem valor	OE11 - Melhorar infraestrutura para garantir o desempenho e disponibilidade dos recursos de TI
I1	Sistema de Gestão de Iluminação Pública	X	X					X	X	
I2	Modernização do Sistema de Gestão Técnica para Iluminação Pública	X	X		X				X	
B3	Implantação de uma solução para controle dos processos judiciais	X		X				X	X	
B5	Implantação de solução de Business Intelligence	X				X	X		X	
B6	Assinatura para uso de licenciamento Office e Armazenamento Microsoft na Nuvem								X	X
B7	Solução de Gestão de Riscos e Auditoria	X		X			X			
B8	Solução de Gestão de Patrimônio	X		X						
C1	Solução de ERTM para Comercialização	X		X			X	X	X	
C2	Serviço de Curva <i>Forward</i> de Preços de energia Elétrica	X		X			X	X	X	
C3	Software de simulação de viabilidade econômica e técnica de projetos de geração	X		X			X	X	X	
S1	Ferramenta para Pregão Eletrônico	X	X	X						
S2	Software de Gestão Contábil e Administrativa da CEB Lajeado							X		X
S3	Revisão dos processos de contábeis, fiscais, financeiros, recursos humanos e administrativos que são executados por meio de software.			X				X		
T1	Contratação de Telefonia Móvel Corporativa	X								
T2	Aquisição de Aparelhos de Telefonia e Videoconferência									

4. Matriz de Impacto

		OE1 - Entregar e manter soluções de TIC alinhadas com o negócio da empresa	OE3 - Aumento da produtividade das áreas e melhoria na qualidade de atendimento para os serviços de Manutenção e Obra de Iluminação Pública – IP	OE4 - Melhoria na Gestão Administrativa, Contábil-Financeira, Recursos Humanos, Suprimentos, Comercialização de Energia e Jurídica	OE6 - Aumentar a qualidade de serviços aos usuários, reduzindo o volume de suporte	OE7 - Aprimorar o relacionamento com clientes para entrega de soluções orientadas a resultados	OE8 - Aperfeiçoar a Gestão e o Controle sobre serviços e contratos	OE9 - Promover a aprendizagem e o desenvolvimento profissional	OE10 - Promover implantação de novas tecnologias que agreguem valor	OE11 - Melhorar infraestrutura para garantir o desempenho e disponibilidade dos recursos de TI
T3	Manutenção do Parque de Computadores para os usuários		X		X					
T5	Renovação do parque de Impressoras Multifuncionais	X			X					
T8	Aquisição de Licenças para a Solução de Antivírus	X			X					
T10	Renovação e aquisição de licenciamento para suporte junto ao fabricante da solução Fiscal MasterSAF	X			X			X		X
T11	Aquisição de nova solução de Desenho assistido por computador (CAD)	X	X		X			X		X
T12	Contratação de serviço de aconselhamento para a revisão dos processos de governança de TIC, contratos de prestação de serviços e planejamento para modernização dos recursos de tecnologia para suportar a operação da CEB						X			X
T13	Implantar um controle de demandas de TIC					X				
T14	Central de Telefonia e periféricos de comunicação por IP	X								

5. Glossário

Balanced Scorecard – BSC.

“Quadro de Desempenho Balanceado” é a forma de evidenciar os fatores decisivos para o funcionamento empresarial, através de metodologia própria.

Mapa Estratégico

Painel demonstrativo de controle dividido em objetivos ou perspectivas.

Indicadores

São parâmetros de medição e acompanhamento do desempenho da estratégia.

Estratégia

É o meio definido que esclarece a maneira de se atingir um objetivo ou visão de futuro. Demonstra o movimento de uma situação atual para uma desejada.

Gestão Estratégica

É o processo de gerenciamento que tem por princípio garantir à empresa a condição de organização, direção e controle a longo e médio prazo, garantindo a condição flexível e ágil em suas atividades diárias.

Metas

Valores intermediários a serem atingidos ou esperados, expressos quase sempre de maneira numérica, para os indicadores definidos, visam mensurar o grau de alcance dos objetivos estratégicos.

Objetivos Estratégicos

Grandes desafios almejados pela empresa que proporcionam o alcance da missão e a concretização da visão de futuro.

Planejamento Estratégico

Ferramenta integrante do processo de gestão, que possibilita para a empresa o estabelecimento do rumo a ser seguido e da maneira mais apropriada para isso. Comumente o planejamento estratégico estabelece uma missão clara, cria uma visão de futuro, identifica valores e apontam objetivos e metas a serem alcançados.

Portfólio de TIC

É conjunto de programas que são compostos por projetos e identificados segundo a área de atuação de cada um dos projetos.

RAE – Reunião de Avaliação Estratégica

É uma reunião que ocorre de maneira periódica para acompanhamento e controle da estratégia, é realizada pelos dirigentes da empresa, normalmente pelo corpo gerencial. A atenção é dada e discutido o desempenho da empresa ou das áreas quanto à execução da estratégia planejada, através dos projetos, indicadores e metas.



Companhia Energética de Brasília S/A

Plano Diretor de TIC 2º SEMESTRE/2019 – 2º SEMESTRE/2021

Presidente do CETIC – Diretor Administrativo-Financeiro e de Relações com Investidores

Alexandre Guimarães

Gerente de Sistemas e Tecnologia da Informação

Henrique Lanna Passos

Equipe envolvida na elaboração da proposta do PDTIC

Andreia Freitas da Silva – Superintendente de Geração e Novos Negócios – CEB-H

Daniel Barros de Alencar – Consultor – CEB-G

Iwar Fonseca Mattos Junior – Consultor – CEB-L

Mariana da Silveira Cavalcanti Sales – Superintendente de Planejamento e de Gestão de Riscos – CEB-H

Marly Gomes Araújo – Superintendente Contábil-Financeiro - CEBH

Mauro José Landim – Superintendente de Iluminação Pública - CEBH

Murilo Bouzada de Barros – Consultor Jurídico – CEB-H

Rodrigo Carvalho Reis – Contador – CEB-P

Vinícius Benedictus Cobra Vivas – Superintendente de Tecnologia da Informação e Comunicação – CEB-H