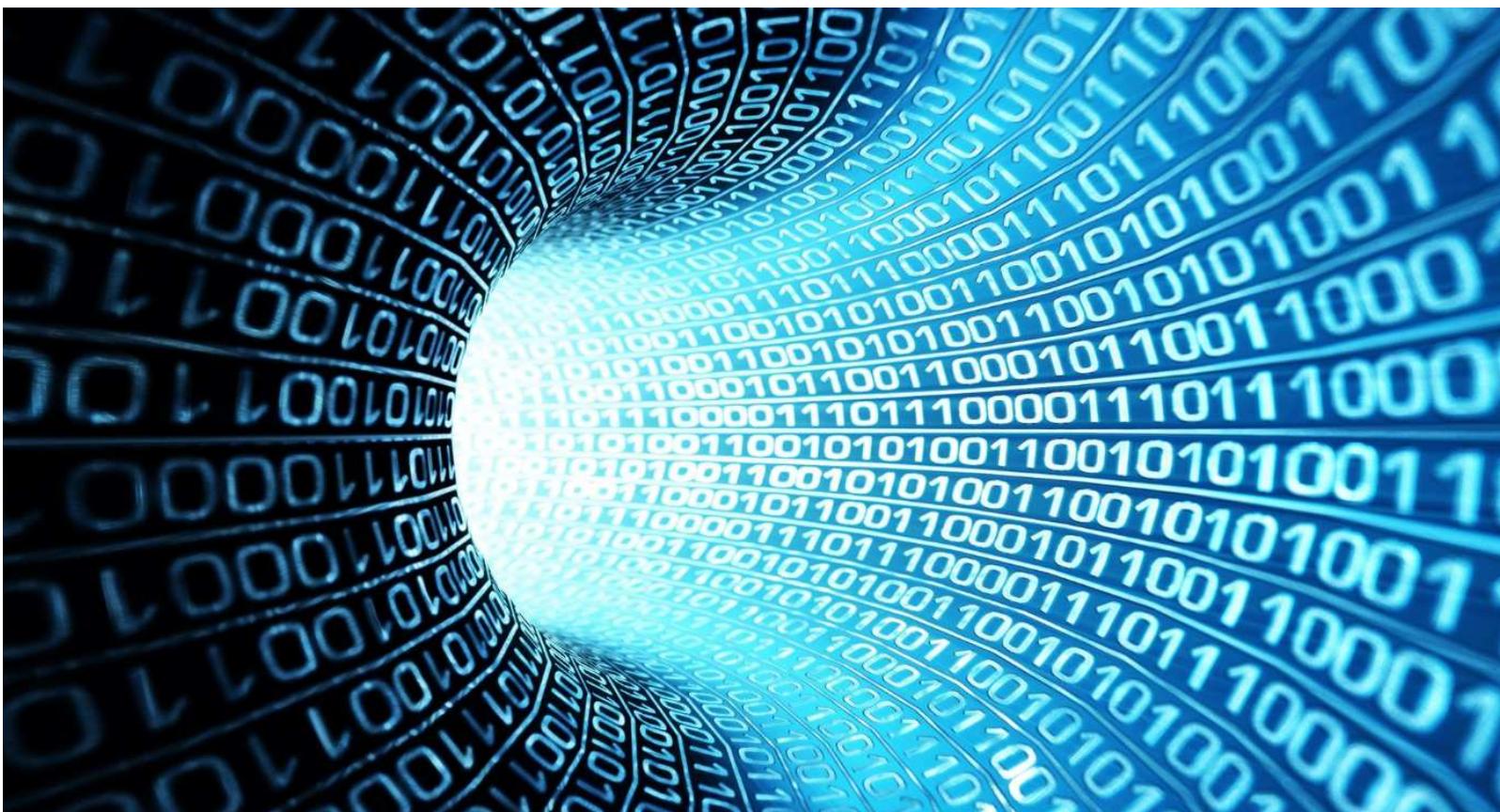


**Plano Diretor de Tecnologia da Informação**  
**2º Semestre/2018 – 1º Semestre/2020**  
**Aprimoramento da Governança de TIC**



**VERSÃO 2018 - 2010**

Texto em vigor aprovado na 2.452ª  
Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada  
da Companhia Energética de Brasília –  
CEB (Resolução de Diretoria nº 069, de  
05.09.2018).

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>	
<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>	
<b>2. MODELO TEÓRICO ADOTADO</b>	<b>5</b>	
<b>3. PLANO ESTRATÉGICO</b>	<b>6</b>	
A. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS		6
B. MAPA ESTRATÉGICO		7
C. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		8
D. QUADRO DE METAS		18
E. PORTFÓLIO DE PROJETOS		19
<b>5. GLOSSÁRIO</b>	<b>27</b>	

# APRESENTAÇÃO

Com a missão de alinhar as estratégias da empresa e as expectativas de cada área com o planejamento da Gerência de Tecnologia da Informação – GETI, foi constituído pela diretoria da Companhia Energética de Brasília – CEB, o primeiro CETIC – Comitê Executivo de Tecnologia da Informação e Comunicação no ano de 2017. O CETIC teve como objetivo definir metas alinhadas com o planejamento estratégico da empresa e definir ações de curto e médio prazo para compor o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI.

Este documento tem como proposta inicial apresentar um plano para garantir a eficiência e continuidade das atividades da CEB, contribuindo para a realização das metas traçadas pela empresa, bem como melhorar o planejamento e a capacidade de gestão dos recursos de informática, desenvolvendo um planejamento proativo, visando antecipar as necessidades de cada setor durante os dois próximos anos.

Este documento caracteriza o primeiro Plano de Diretor de Tecnologia da Informação da CEB, abrangendo o período de 2018 até o segundo semestre de 2020 e para o seu sucesso é necessário o esforço dos membros do CETIC, que deverão monitorar e acompanhar a execução do planejamento apresentado, além de contribuir para sua evolução, sempre que surgir uma nova necessidade que vá ao encontro dos objetivos estratégicos da empresa.

## 1. INTRODUÇÃO

Com o propósito de criar um instrumento com insumos capazes de orientar e melhorar o planejamento e execuções dos recursos de TI na Companhia Energética de Brasília, bem como promover o alinhamento estratégico das áreas de negócio com o alinhamento da TI, definindo prioridades e metas, com uma visão colaborativa, elaborou-se a primeira versão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI com abrangência de dois anos, tendo como base para sua elaboração o PDTI da CEB Distribuição S/A, que apesar de ser uma outra empresa do grupo CEB, compartilha da mesma realidade da Companhia Energética de Brasília.

Com a criação do Comitê Executivo de Tecnologia da Informação e Comunicação – CETIC foi possível abordar assuntos e necessidades apontados pelos usuários chaves dos setores que mais demandam atividades relacionadas à área da TI. Foram expostas necessidades para o curto e

médio prazo tendo um foco nos objetivos estratégicos traçados pela empresa. Seus membros compreendem a importância do setor de TI na continuidade e melhoria de suas atividades, assim como um meio fundamental para o alcance de suas metas.

Apesar da inexistência de um PDTI prévio, o Plano Diretor de TI 2º SEMESTRE/2018 – 1º SEMESTRE/2020 está orientado pela continuidade das aquisições a partir de 2017, com uma visão futura para os próximos dois anos subsequentes, levando em consideração a continuidade das atividades realizadas pela TI, com foco na economicidade e eficácia na aplicação de seus recursos. Sua elaboração vai ao encontro dos objetivos estratégicos estipulados pela diretoria da CEB Distribuição S/A, e adotado pela CEB, para o período de 2016 a 2020.

Para que seja alcançada a visão de futuro planejada pela TI, foram desenvolvidos 11 objetivos estratégicos, distribuídos em diferentes perspectivas, conforme representado no Mapa Estratégico. Para acompanhamento de cada objetivo, foram levantados 14 indicadores, com a definição suas respectivas metas. Para tanto, para alcance dos objetivos, foram traçados 19 projetos, que contemplam desde a sustentação dos sistemas existentes à aquisição de novas soluções, conforme necessidades das áreas de negócio da empresa.

## 2. MODELO TEÓRICO ADOTADO

A metodologia de planejamento utilizada para construção do Plano Diretor de TI 2º SEMESTRE/2018 – 1º SEMESTRE/2020 foi o *Balanced Scorecard* (BSC). Utilizado como uma ferramenta de gestão estratégica, o BSC é descrito por David Norton como: “Sistema de objetivos, medidas, metas e iniciativas interligados que, coletivamente, descrevem a estratégia de uma organização e de que forma ela pode ser concretizada” (Fonte: <https://www.ev.org.br/Cursos/Lists/Cursos/CursosOnline.aspx?List=98e0d3db-98a8-470b-add0-1ca8f9acf05c&ID=82> acessado em: 06/11/2017). É com base nessa metodologia que são traçadas as estratégias para as realizações das metas, bem como a priorização de ações, concentrando os esforços no que é efetivamente necessário e prioritário para empresa, por meio de ferramentas que nos permitam acompanhar e monitorar nossos indicadores, levando em consideração nossa Missão e Objetivos para que seja cumprida a nossa Visão de Futuro.

Para o Plano Estratégico será utilizado o **Mapa Estratégico** como uma importante ferramenta para demonstrar as relações entre os objetivos estratégicos e as perspectivas: **Pessoas e Tecnologia, Processos Internos, Público Alvo e Papel Empresarial**, 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 à missão para alcance da visão de futuro.

**Reuniões de Avaliação Estratégica**, realizadas pela CETIC, com base na análise dos indicadores, visam 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 GETI é mutável, podendo sofrer alterações ao longo da sua execução, tendo sempre como foco o alcance dos objetivos estabelecidos.

### 3. PLANO ESTRATÉGICO

#### a. Diretrizes Estratégicas

##### MISSÃO:

DISPONIBILIZAR E MANTER SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO À CEB

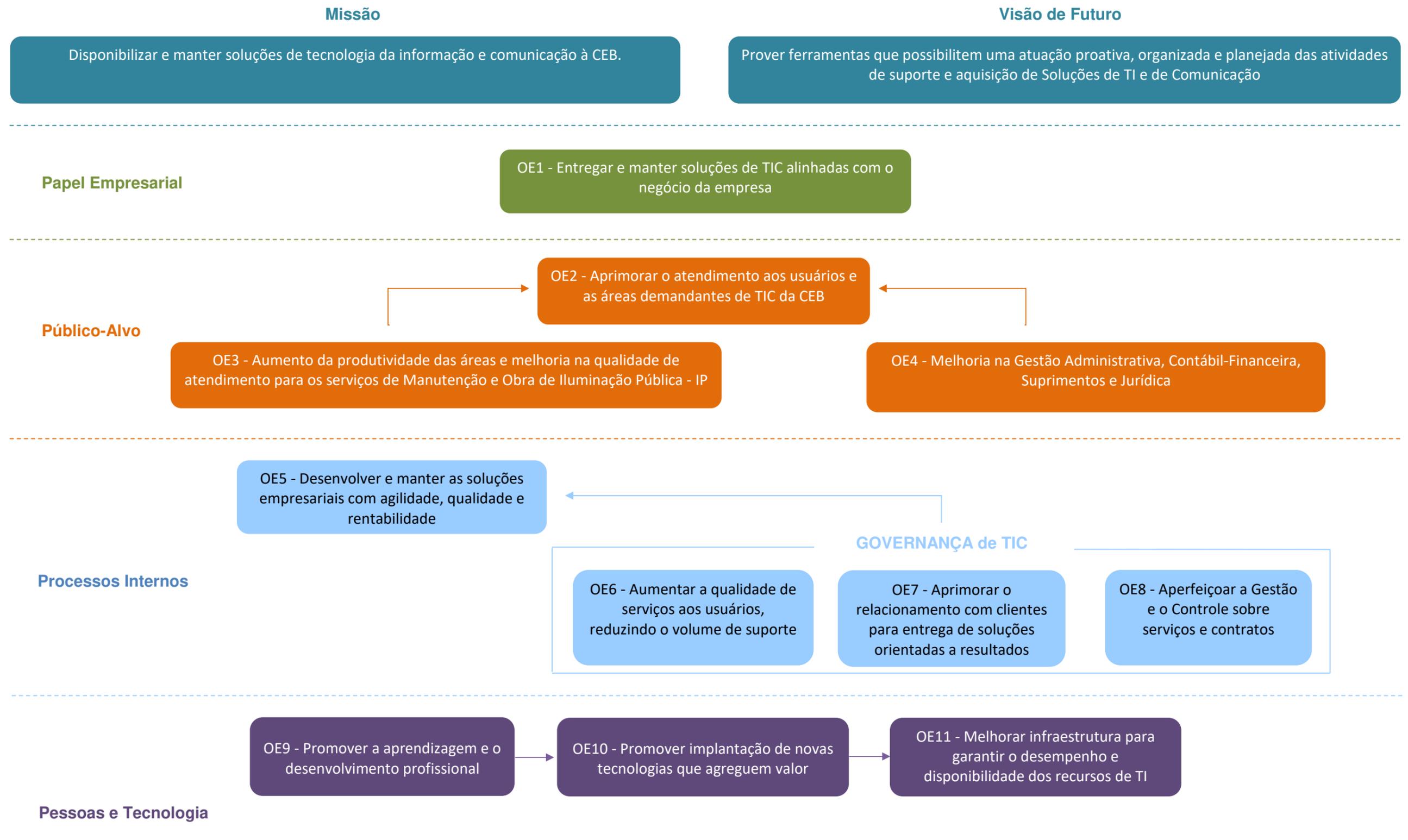
##### VALORES:

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

##### 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

## b. Mapa Estratégico



### 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 melhor gestão dos setores e que auxiliem na execução das atividades meio e finalística da CEB.

INDICADOR	I1 – Taxa Percentual de Aperfeiçoamento da Gestão
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Verifica o percentual de projetos realizados que permitem o aperfeiçoamento da gestão da CEB em qualquer nível hierárquico, com relação ao total de projetos realizados no mesmo semestre.
MÉTODO DE CÁLCULO	Somatório de todos os projetos que diretamente vinculados ao aperfeiçoamento da gestão da CEB, dividido pelo número total de projetos realizados no semestre.
FONTE	CETIC
FREQUÊNCIA	Semestral
RESPONSÁVEL	Representantes do CETIC

META			
2º SEMESTRE 2018	1º SEMESTRE 2019	2º SEMESTRE 2019	1º SEMESTRE 2020
25,00%	25,00%	25,00%	25,00%

#### 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.

INDICADOR	I2. Taxa percentual de satisfação do usuário
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Mede a percepção dos usuários com relação ao atendimento de suas necessidades e a qualidade dos serviços oferecidos pela GETI.
MÉTODO DE CÁLCULO	Pesquisa de satisfação realizada através da metodologia de questionário, que apure o grau de satisfação dos usuários de serviços da GETI, em percentual. A pesquisa deverá ser efetuada no mês de dezembro, no fim de cada ano.
FONTE	Pesquisa junto ao usuário.
FREQUÊNCIA	ANUAL
RESPONSÁVEL	Representantes do CETIC

META		
2018	2019	2020
90%	90%	90%

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

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

INDICADOR	13. 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 mensal dos projetos realizados e atualizados dividido pelo total de solicitação de obras e de manutenções no período.
FONTE	Sistema de Projeto de IP
FREQUÊNCIA	Semestral
RESPONSÁVEL	Representante da SIP

META			
2º Semestre 2018	1º Semestre 2019	2º Semestre 2019	1º Semestre 2020
0%	10%	25%	30%

INDICADOR	14. Percentual do tempo de atendimento aos clientes
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Analisa a diminuição do tempo de atendimento ao cliente quanto a solicitação de orçamento de um projeto e de ordens de serviço da manutenção.
MÉTODO DE CÁLCULO	Percentual mensal de solicitações atendidas dividido pela quantidade de solicitações.
FONTE	Sistema Novo Evoluz, GS e GR
FREQUÊNCIA	Semestral
RESPONSÁVEL	Representante da SIP

META			
2º Semestre 2018	1º Semestre 2019	2º Semestre 2019	1º Semestre 2020
0%	20%	20%	10%

#### OE4 - Melhoria na Gestão Administrativa, Contábil-Financeira, Suprimentos e Jurídica

Aperfeiçoar e manter os sistemas e periféricos utilizados por todos os setores da CEB, além adquirir ferramentas que possibilitem uma melhor gestão Administrativa, Contábil-Financeira, Suprimentos 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;
- Superintendência Administrativa e de Gestão de Pessoas: Auxiliar na gestão de Pessoal e controle de documentos administrativos, tais como folha de ponto, memorandos, ofícios, cartas e etc.
  - Gerência Administrativa e de Suprimentos: auxiliar na gestão de compras e controle do estoque da CEB.

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

META		
2018	2019	2020
100%	100%	100%

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

META		
2018	2019	2020
20%	10%	5%

### 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.

INDICADOR	I7. Percentual de Redução de custos da operação de TI
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Verifica o quantitativo de soluções propostas e de envolvimento da GETI que sofreram uma ação de melhoria de qualidade e rentabilidade para a empresa.
MÉTODO DE CÁLCULO	Diferença percentual entre o total de custeio realizado no ano relacionado aos serviços de operação contínua, em relação ao ano anterior. Para efeito comparativo serão considerados apenas os serviços prestados no ano anterior, ou seja, contratações de novos serviços no ano não serão considerados no cálculo.
FONTE	Contratos da GETI
FREQUÊNCIA	Anual
RESPONSÁVEL	Gerente da GETI

REFERÊNCIA INICIAL	META		
	2018	2019	2020
2017	15%	5%	5%
-	15%	5%	5%

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

Aumentar a eficiência dos recursos de TI 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.
MÉTODO DE CÁLCULO	Total de atendimentos realizados para resolução de problemas técnicos.
FONTE	E-mail
FREQUÊNCIA	Trimestral
RESPONSÁVEL	Gerente da GETI

META											
2018				2019				2020			
1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
-	-	40%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	-	-

## 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	Verifica 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	PDTI
FREQUÊNCIA	Semestral
RESPONSÁVEL	Gerente da GETI

METAS		
2018	2019	2020

1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
X	50%	70%	100%	100%	X

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

Aperfeiçoar a gestão sob todos os contratos de prestação de serviço contínuo, tendo como objetivo otimizar o resultado operacional, a redução de custo e controle sob as entregas. Promover a melhoria no planejamento sob os 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	Verifica a quantidade de solicitações demandadas à GETI 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 à GETI que foram devidamente planejadas dentro dos prazos previstos pelos SLA's dos contratos, em relação ao total de solicitações encaminhadas para GETI.
FONTE	Controle de Demandas Walar
FREQUÊNCIA	Trimestral
RESPONSÁVEL	Gerente da GETI

META											
2018				2019				2020			
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%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	X	X

INDICADOR	I11. Índice de redução de problemas registrados no Service Desk
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Verifica a redução do número de ocorrência de problemas.
MÉTODO DE CÁLCULO	Contagem direta do número de <u>problemas</u> registrados comparado ao período anterior de chamados atendidos em todos os níveis
FONTE	Controle de Demandas Walar
FREQUÊNCIA	Semestral
RESPONSÁVEL	Gerente da GETI

<b>META</b>					
<b>2018</b>		<b>2019</b>		<b>2020</b>	
<b>1º SEMESTRE</b>	<b>2º SEMESTRE</b>	<b>1º SEMESTRE</b>	<b>2º SEMESTRE</b>	<b>1º SEMESTRE</b>	<b>2º SEMESTRE</b>
-	5%	10%	15%	15%	X

## OE9 - Promover a aprendizagem e o desenvolvimento profissional

Possibilitar a capacitação contínua da equipe da GETI 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 TI, 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	Mede a quantidade de cursos de extensão, especialização, ou treinamentos realizados pelos empregados em um período anual, sendo diretamente ligados às áreas de conhecimento exigidas pelas funções desempenhadas.
MÉTODO DE CÁLCULO	Número de empregados que cursaram ou estão cursando um curso no período de interesse, a contagem de cada curso equivale a um ponto, podendo ser cumulativo para um único empregado, dividido pelo número total de empregados da GETI, multiplicado por 10.
FONTE	SAG
FREQUÊNCIA	Anual
RESPONSÁVEL	Superintendente de TI

META		
2018	2019	2020
0,77	1	1

## 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	Verifica 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 realizados anualmente que permitiram a absorção de novas tecnologias como infraestrutura base, em relação a todos os projetos realizados
FONTE	Portfólio de projetos
FREQUÊNCIA	Anual
RESPONSÁVEL	GETI

META		
2018	2019	2020
20%	25%	25%

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

Modernizar a infraestrutura tecnológica da GETI 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
MÉTODO DE CÁLCULO	Percentual do tempo de disponibilidade dos sistemas em operação em relação ao tempo total previsto no mês considerando uma operação 24 horas X 7 dias na semana. O indicador deverá consolidar o resultado individual de cada sistema em produção considerando os sistemas críticos classificados como "alta disponibilidade"
FONTE	E-MAIL
FREQUÊNCIA	Trimestral
RESPONSÁVEL	GETI

META											
2018				2019				2020			
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%	X	X

#### d. Quadro de Metas

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR								
		2º SEM		1º SEM		2º SEM		1º SEM	
		2018		2019		2019		2020	
OE1 - Entregar e manter soluções de TIC alinhadas com o negócio da empresa	I1 – Taxa Percentual de Aperfeiçoamento da Gestão	25%		25%		25%		25%	
OE2 - Aprimorar o atendimento aos usuários e as áreas demandantes de TIC da CEB	I2. Taxa percentual de satisfação do usuário	90%		90%		90%		90%	
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 Obras de Iluminação Pública	0%		10%		25%		30%	
	I4. Percentual do tempo de atendimento aos clientes	0%		20%		20%		10%	
OE4 - Melhoria na Gestão Administrativa, Contábil-Financeira, Suprimentos e Jurídica	I5. Percentual de Obrigações Fiscais Atendidas no Prazo	100%		100%		100%		100%	
	I6. Percentual de Obrigações Fiscais Retificadas	20%		10%		10%		10%	
OE5 - Desenvolver e manter as soluções empresariais com agilidade, qualidade e rentabilidade	I7. Percentual de Redução de custos da operação de TI	15%		5%		5%		5%	
OE6 - Aumentar a qualidade de serviços aos usuários, reduzindo o volume de suporte	I8. Quantitativo de atendimentos de microinformática	40%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
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%	

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR								
		2º SEM 2018		1º SEM 2019		2º SEM 2019		1º SEM 2020	
OE8 - Aperfeiçoar a Gestão e o Controle sobre serviços e contratos	I10. Percentual de atendimentos planejados com previsão de resposta	-	90%	95%	100%	100%	100%	100%	100%
	I11. Índice de redução de problemas registrados no Service Desk.	5%		10%		15%		15%	
OE9 - Promover a aprendizagem e o desenvolvimento profissional	I12. Índice de aprimoramento por empregado profissional	1%		1%		1%		1%	
OE10 - Promover implantação de novas tecnologias que agreguem valor	I13. Percentual de projetos que promovam inovação tecnológica	20%		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%

### 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;

**(T) Tecnologia da Informação:** 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 possuir uma dependência do canal de atendimento da CEB Distribuição. 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	Desvincular o CRM da CEB Distribuição, ter o acompanhamento real das obras e projetos de manutenção e relatórios gerenciais
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	-

#### 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	-

## ( B ) BackOffice

### ➤ Projetos

#### B1 – Contratação – AMS (*Application Management Services*) / ORACLE EBS / *Mastersaf*

Objetivo	O ERP Oracle foi implantado na CEB em janeiro de 2018 e terá seu contrato de suporte encerrado em janeiro de 2019. Por tratar-se de um sistema estratégico, de suma importância para a realização das operações financeiras, contábeis e de projetos, será necessária a contratação de uma empresa especializada para dar continuidade ao suporte do sistema, contemplando atualizações e licenciamento do Oracle Linux.
Resultado Esperado	Contratar empresa para continuidade do suporte e manutenção do Novo Evoluz.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	R\$ 400.000,00 / ano

## B2 – Implantação do EDF-REINF

Objetivo	O EFD-REINF é uma nova obrigação acessória publicada pela Receita Federal, com entrega prevista para novembro de 2018. Como esta nova obrigação não estava prevista no escopo da implantação e requer aquisição de licenciamento e implantação de ajustes na solução fiscal do sistema de ERP
Resultado Esperado	Garantir a implantação da nova obrigação para atendimento legal até novembro de 2018
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	R\$ 218.000,00

## 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	-

## B4 – Implantação de Novos Requisitos do Novo Evoluz

Objetivo	Implantar novos requisitos do ERP fora do escopo de implantação do projeto Novo Evoluz de acordo com cronograma definido pela Superintendência Contábil-Financeira.
Resultado Esperado	Implantação por meio de parametrização de novos requisitos e execução de atividades relacionadas aos módulos do sistema de ERP Oracle EBS: RI, AP, IPROC, PA, PO, AR, GL, SLA, PRC, PRB, OM, INV, CASH. Por um período de 8 meses. O escopo desse serviço não contempla atividades de desenvolvimentos, pois a CEB já possui esse serviço contratado.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	R\$ 104.500,00

## ( T ) Tecnologia da Informação

### 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\$ 33.000,00 / ano

##### T2 – Aquisição de Aparelhos Celulares

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 aquisição de aparelhos telefônicos para realizar as ligações.
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	R\$ 33.000,00

### Programa de infraestrutura de TIC

#### ➤ Projetos

##### T3 – Manutenção do Parque de Computadores para os usuários

Objetivo	Aquisição de novos computadores do tipo desktop para os usuários, para substituição das máquinas, datadas de 2009, considerando uma renovação do parque em 50% na primeira aquisição e 25% do total de máquinas a cada ano.
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	R\$ 120.000,00

##### T4 – Aquisição de Projetores

Objetivo	Aquisição de 2 projetores para atendimento às necessidades de exibição de apresentações em reuniões e em treinamentos.
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	R\$ 7.000,00

##### T5 – Manutenção de Impressoras

Objetivo	Prover manutenção das impressoras existentes, contemplando a substituição de peças desgastadas e prolongar o tempo de vida útil dos equipamentos
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	R\$ 4.000,00 / ano

## T6 – Aquisição de Multifuncionais

Objetivo	Com a entrada em operação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, aumentou a demanda de digitalização dos documentos, por esse motivo, há a necessidade de adquirir multifuncionais compostos por Scanners ágeis.
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	R\$ 16.000,00

## T7 – Aquisição de Monitores

Objetivo	Com a entrada em operação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, para melhorar a produtividade é aconselhável a utilização de 2 monitores por aqueles que mais utilizam o sistema para tramitação e recebimento de processos.
Tipo Orçamento	INVESTIMENTO
Valor Estimado	R\$ 7.500,00

### ➤ Serviços continuados

- Manutenção das impressoras
- Manutenção do licenciamento: Oracle Linux

## Programa de Soluções e Softwares de TI

### ➤ Projetos

#### T8 – Aquisição de Licenças para a Solução de Antivírus

Objetivo	Adquirir licenças de Antivírus para permitir a segurança da rede e dos computadores da empresa.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	R\$ 9.600,00

#### T9 – Renovação de licenciamento para suporte junto ao fabricante da solução Oracle EBS

Objetivo	Renovar suporte ao licenciamento da ferramenta de gestão corporativa, incluindo <i>software</i> ERP e Oracle Linux.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	-

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

Objetivo	Renovar suporte ao licenciamento da ferramenta de gestão fiscal.
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	-

#### T11 – Renovação de licenciamento para suporte junto ao fabricante do *Microstation*

Objetivo	Renovar suporte ao licenciamento da ferramenta <i>Microstation</i> .
Tipo Orçamento	CUSTEIO
Valor Estimado	-

➤ Serviços continuados

- Manutenção do licenciamento do Antivírus;
- Manutenção do suporte e sustentação da solução ORACLE EBS e *MasterSAF*.

➤ Projetos

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

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 TI

Objetivo	Atualmente as demandas de TI 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	OE2 - Aprimorar o atendimento aos usuários e as áreas demandantes de TIC da CEB	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 e Jurídica	OE5 - Desenvolver e manter as soluções empresariais com agilidade, qualidade e rentabilidade	OE6 - Aumentar a quantidade 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	X	
I2	Modernização do Sistema de Gestão Técnica para Iluminação Pública	X	X	X			X				X	
B1	Contratação – AMS ( <i>Application Management Services</i> ) / ORACLE EBS / Mastersaf		X			X	X					
B2	Implantação do EDF-REINF	X	X									
B3	Implantação de uma solução para controle dos processos judiciais	X	X		X					X	X	
B4	Implantação de Novos Requisitos do Novo Evoluz		X	X	X		X					
T1	Contratação de Telefonia Móvel Corporativa	X										
T2	Aquisição de Aparelhos Celulares		X									
T3	Manutenção do Parque de Computadores para os usuários		X	X			X					
T4	Aquisição de Projetores		X									
T5	Manutenção de Impressoras	X					X					
T6	Aquisição de Multifuncionais		X		X							
T7	Aquisição de Monitores		X	X	X							
T8	Aquisição de Licenças para a Solução de Antivírus	X					X					
T9	Renovação de licenciamento para suporte junto ao fabricante da solução Oracle EBS	X					X			X		X
T10	Renovação de licenciamento para suporte junto ao fabricante da solução Fiscal MasterSAF	X					X			X		X
T11	Renovação de licenciamento para suporte junto ao fabricante do Microstation	X		X			X			X		X
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					X			X			X

## 4. Matriz de Impacto

T13	Implantar um controle de demandas de TI		OE1 - Entregar e manter soluções de TIC alinhadas com o negócio da empresa
		X	OE2 - Aprimorar o atendimento aos usuários e as áreas demandantes de TIC da CEB
			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 e Jurídica
			OE5 - Desenvolver e manter as soluções empresariais com agilidade, qualidade e rentabilidade
			OE6 - Aumentar a qualidade de serviços aos usuários, reduzindo o volume de suporte
		X	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

## 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 para discutir o desempenho da empresa ou das áreas quanto à execução da estratégia planejada, através dos projetos, indicadores e metas.

## **Plano Diretor de TI 2º SEMESTRE/2018 – 1º SEMESTRE/2020**

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

José Antonio Caseiro Vicente

### **Gerente de TI**

Henrique Lanna Passos

### **Equipe envolvida na elaboração da proposta do Plano**

Luis Mario de Sousa Braga – Consultor

Marly Gomes Araújo – Superintendente Contábil-Financeiro

Mauro José Landim – Superintendente de Iluminação Pública

Sandra Maria Abrantes – Agente de Suporte Administrativo – CJU