



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS - SUFRAMA



**PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES – PETIC
TRIÊNIO 2018-2020**

**MANAUS
AGOSTO/2018**



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

COMITÊ ESTRATÉGICO DE TIC

SUPERINTENDENTE DA SUFRAMA
APPIO DA SILVA TOLENTINO

SUPERINTENDENTE ADJUNTA EXECUTIVA – SAE
GUSTAVO ADOLFO IGREJAS FILGUEIRAS

SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL - SAP
MARCELO SOUZA PEREIRA

SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE PROJETOS - SPR
JOSÉ LOPO DE FIGUEIREDO FILHO

SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE OPERAÇÕES - SAO
BRUNO MONTEIRO LOBATO

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PETIC – COMITÊ TÉCNICO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTTIC

REPRESENTANTES DA SUPERINTENDÊNCIA
LEONARDO PERDIZ DA COSTA
RAFAEL SOARES GOLVEIA

REPRESENTANTES DA SAE
CARLITO DE HOLANDA SOBRINHO
SIDNEI NUNES MAGALHÃES

REPRESENTANTES DA SAP
MARCELO SOUZA PEREIRA
LEOPOLDO AUGUSTO MELO MONTENEGRO JÚNIOR

REPRESENTANTE DA SPR
CLAUDENIR LIMA DA SILVA

REPRESENTANTES DA SAO
RAQUEL SILVEIRA BENTES
LUTERO PONES RENK

REPRESENTANTES DA CGPRO
EMMANUEL RIBEIRO SALES DE AGUIAR
DARBIO RUBEM DE MACEDO FILHO
MARIA DAS GRAÇAS LOPES E OLIVEIRA
JACÓ ARAÚJO DA SILVA

REPRESENTANTES DA CGMOI
FRANCISCO ERONILDO DA SILVA
BILLIDINS DE LIMA RAMOS
WILSON FERREIRA DE SOUZA
JULIO CEZAR DA SILVA MORAIS

REPRESENTANTES DA CGORF
GILVÂNIO DA SILVA PAIVA
NELCI TEREZINHA LOSS



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DATA	VERSÃO	VIGÊNCIA	AUTOR
28/Set/2015	Versão 1	2015-2017	Comitê Técnico de TIC



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA

Sumário

1	APRESENTAÇÃO	6
2	INTRODUÇÃO.....	7
3	LISTA DE SIGLAS E TERMOS.....	8
4	PENSAMENTO ESTRATÉGICO DA SUFRAMA.....	8
4.1	Missão	8
4.1.1	Missão Institucional	9
4.1.2	Missão da Tecnologia da Informação e Comunicações -TIC	9
4.2	Visão.....	9
4.2.1	Visão Institucional	9
	4.2.2 Visão da Tecnologia da Informação e Comunicações -TIC.....	9
4.3	Valores	9
5	COORDENAÇÃO-GERAL DE MODERNIZAÇÃO E INFORMÁTICA - CGMOI.	10
5.1	Coordenação de Modernização e Sistemas - COSIS	11
5.2	Divisão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações – DITIC	11
6	OBJETIVO	12
7	ABRANGÊNCIA E REVISÃO DO PETIC	13
8	MONITORAMENTO E CONTROLE DO PETIC.....	13
9	ANÁLISE SWOT	13
9.1	Forças.....	14
9.2	Fraquezas	14
9.3	Oportunidades	15
9.4	Ameaças.....	15
10	MAPA ESTRATÉGICO	16
10.1	Metodologia Aplicada	16
10.2	Mapa Estratégico de TIC	18



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS	19
11.1	Perspectiva Sociedade	19
11.1.1	Garantir a efetividade e usabilidade dos Sistemas e Serviços de TIC.....	19
11.1.2	Melhorar continuamente a prestação de Serviços de TIC	20
11.2	Perspectiva Recursos Financeiros e Infraestrutura.....	22
11.2.1	Otimizar a utilização do orçamento disponível para Investimentos em TIC	22
11.2.2	Garantir infraestrutura para Prover Alta Disponibilidade dos Sistemas da Suframa ...	23
11.2.3	Garantir <i>Link</i> de Comunicação para atender às Necessidades do Negócio da SUFRAMA	
	24	
11.2.4	Garantir Infraestrutura de TIC para utilização dos usuários das Áreas de Negócio da SUFRAMA	26
11.3	Perspectiva Processos Internos	27
11.3.1	Implantar a Governança de TIC	27
11.3.2	Elaborar processo para otimizar a Gestão de Serviços de TIC	28
11.3.3	Garantir a Continuidade do Negócio	29
11.3.4	Atualizar Metodologia de Desenvolvimento de Software.....	31
11.3.5	Garantir a conformidade com leis e normas que regem a TIC	32
11.4	Perspectiva Aprendizado e Crescimento	33
11.4.1	Levantar as necessidades de capacitação dos servidores	33
11.4.2	Aperfeiçoar a Gestão de Pessoas de TIC	35
11.4.3	Aumentar o nível de conhecimento dos processos de negócio e Sistemas da SUFRAMA	
	36	
12	MONITORAMENTO DOS INDICADORES.....	37
13.	CONCLUSÃO	40



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

1 APRESENTAÇÃO

O Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações - PETIC da Suframa é um instrumento de gestão que tem como objetivo nortear a execução de projetos e atividades que envolvem Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC no âmbito da Autarquia.

Sua abrangência se estende à sede da Suframa e a todas as unidades descentralizadas (Áreas de Livre Comércio, Coordenações Regionais e Portal da Amazônia). O PETIC tem como referência o Plano Estratégico Institucional e o alinhamento com Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações - PDTIC.

Seu amplo conteúdo abrange todas às áreas relacionadas a TIC especialmente no que se refere as atividades fins e meio da autarquia e como linha de base, o plano permeia as áreas de Governança, Segurança, Sistemas, Contratações e Infraestrutura, portanto todas as áreas de suporte às atividades fins da instituição.

O conteúdo do PETIC está organizado em 13 itens incluindo esta apresentação, a introdução, e a conclusão. Os itens seguintes tratam do pensamento estratégico da Suframa, da missão institucional e visão da tecnologia da informação e comunicações, dos valores, da estrutura organização de TIC, dos objetivos estratégicos, da análise de cenários, incluindo as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças inerentes ao ambiente de TIC, da metodologia aplicada, dos objetivos estratégicos e indicadores, das perspectivas internas e externas, incluindo as dimensões de sociedade, de recursos internos e financeiros e do aprendizado e crescimento.

Por fim, este plano consolida um conjunto de objetivos estratégicos e projetos de TIC que serão desenvolvidas pela Suframa nos exercícios de 2018 a 2020, com revisões anuais, ou sempre que for necessário, e se configura como instrumento orientador das ações atuais e futuras na busca dos objetivos estratégicos institucionais de TIC.



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

2 INTRODUÇÃO

“O planejamento não diz respeito a decisões futuras, mas às implicações futuras em decisões presentes.”

Peter Drucker

Independentemente do segmento da organização, seja pública ou privada, a complexidade inerente à gestão dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) tem aumentado consideravelmente à medida que as necessidades de TIC das áreas de negócio se ampliam e o tempo de resposta para implementação das soluções fica mais curto. Diante desse cenário, as organizações precisam definir suas atribuições e responsabilidades, ter clareza de qual caminho deve ser seguido no tocante à TIC e garantir o total alinhamento com o plano estratégico da organização.

Dentre os planos existentes em uma organização, há o Plano Estratégico Institucional – PEI, que deve direcionar a organização no intuito de garantir que seja institucionalizada a cultura de eficiência e eficácia no planejamento, a execução, o monitoramento e controle de seus projetos e planos de ação. Uma vez que a organização tem claramente definido o caminho a percorrer e projetos e planos de ação definidos por um determinado período, este cenário possibilitará que seus gestores tomem decisões de maneira mais eficiente e efetiva, levando em consideração a importância e a urgência das necessidades do negócio, em vez do empirismo habitualmente presente em ambientes com baixa ou nenhuma maturidade de gestão. Dessa forma, é possível afirmar que o plano estratégico tem foco nas decisões relevantes para o negócio e que normalmente são fatores críticos de sucesso para atingir os resultados esperados pela organização.

Por sua vez, há também o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações – PETIC da Suframa, documento que busca, por meio do alinhamento com a visão, missão, valores e os objetivos estratégicos, traçar o caminho a ser seguido no tocante à utilização dos recursos de TIC, cujo propósito é contribuir para uma gestão, eficiente e eficaz, bem como aumentar o nível de maturidade de Governança de TIC, que naturalmente contribuirá para o aumento da credibilidade perante a sociedade, servidores, colaboradores, clientes/parceiros e com a Administração Pública Federal.



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

3 LISTA DE SIGLAS E TERMOS

PETIC	Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações.
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações.
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação.
SWOT	Do inglês, <i>Strengths</i> (Forças), <i>Weaknesses</i> (Fraquezas), <i>Opportunities</i> (Oportunidades) e <i>Threats</i> (Ameaças).
Stakeholders	Qualquer pessoa ou organização que tenha interesse, ou que seja afetado pelos projetos e ações que constam no PETIC.
BSC	Do inglês, <i>Balanced Scorecard</i> , é uma ferramenta de planejamento estratégico na qual a entidade tem claramente definidas as suas metas e estratégias, visando medir o desempenho empresarial através de indicadores quantificáveis e verificáveis.
ITIL	Do inglês, <i>Information Technology Infrastructure Library</i> , é uma biblioteca composta de uma série de livros que descrevem de maneira coerente e integrada boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, tendo como objetivo criar práticas para ajudar a implantar e manter um gerenciamento de serviços de TI focado em pessoas, processos e recursos que são usados na entrega de serviços que atendam às necessidades dos clientes.
COBIT	Do inglês, <i>Control Objectives for Information and related Technology</i> , é um guia de boas práticas apresentado como <i>framework</i> , direcionado para a gestão de Tecnologia de Informação.
CGSIC	Comitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicações.
MDS	Metodologia de Desenvolvimento de Software
CETIC	Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações
CTTIC	Comitê Técnico de Tecnologia da Informação e Comunicações

4 PENSAMENTO ESTRATÉGICO DA SUFRAMA

4.1 Missão

É a razão de ser da organização; explicita e transmite ao público os propósitos, os meios e os benefícios gerados pela mesma, bem como traça uma primeira delimitação no escopo de sua atuação.



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

4.1.1 Missão Institucional

"Promover o desenvolvimento econômico regional, mediante geração, atração e consolidação de investimentos, apoiado em educação, ciência, tecnologia e inovação, visando à integração nacional e à inserção internacional competitiva".

4.1.2 Missão da Tecnologia da Informação e Comunicações -TIC

"Prover e manter soluções de TIC que contribuam continuamente com o aumento da eficiência e evolução dos processos de negócio da SUFRAMA, ajudando a garantir a sustentabilidade do modelo".

4.2 Visão

Incorpora as ambições da Organização, definindo o que a mesma pretende ser no futuro.

4.2.1 Visão Institucional

"Ser uma agência padrão de excelência na indução do desenvolvimento sustentável, reconhecida no país e no exterior".

4.2.2 Visão da Tecnologia da Informação e Comunicações -TIC

"Contribuir para o reconhecimento da Autarquia perante a Administração Pública Federal como uma instituição padrão que faz o uso de forma eficiente e efetiva dos recursos disponibilizados pela TIC, agregando valor aos negócios da instituição".

4.3 Valores

São princípios fundamentais que balizam o pensamento e o comportamento da Organização.

- Probidade;
- Ética;
- Transparência;
- Proatividade;
- Competência;
- Compromisso social e com o meio ambiente;
- Unidade e coesão;



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

- Parceria;
- Respeito ao cliente;
- Modernidade;
- Qualidade dos serviços prestados
- Zelo com a imagem;
- Determinação;
- Moralidade; e
- Legalidade.

5 COORDENAÇÃO-GERAL DE MODERNIZAÇÃO E INFORMÁTICA - CGMOI

A Coordenação de TIC está subordinada à Superintendência Adjunta Executiva - SAE, que possui subordinação direta, e única, ao primeiro nível da Autarquia, a Superintendência. Além disso, ela está dividida em duas unidades administrativas, a Coordenação de Modernização e Sistemas – COSIS e a Divisão de Infraestrutura de Tecnologia de Informação e Comunicações - DITIC, conforme demonstrado na figura 1 a seguir:

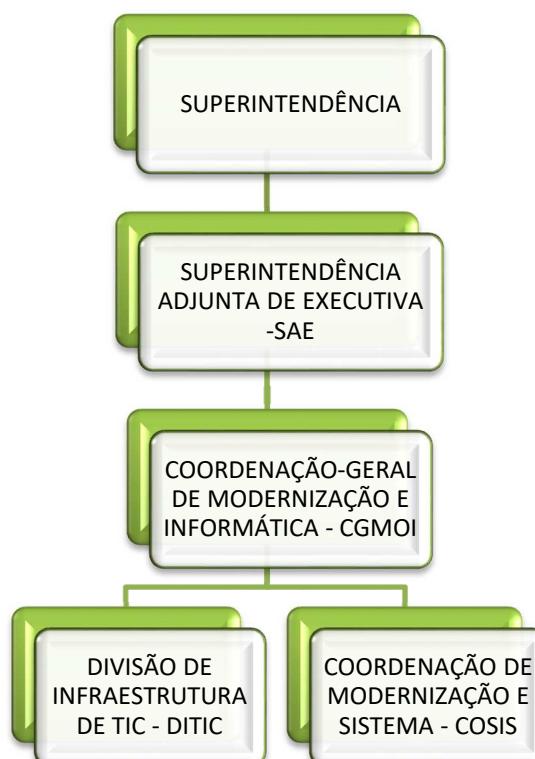


Figura1: Estrutura Organizacional CGMOI



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

5.1 Coordenação de Modernização e Sistemas - COSIS

O artigo 46 estabelece as atribuições da Coordenação de Modernização e Sistemas da seguinte forma:

- I - realizar estudos e pesquisas com vista à identificação de necessidade de implantação e otimização de sistemas informatizados e novas soluções de equipamentos de informática;
- II - desenvolver e implantar sistemas informatizados para tratamento da informação da Suframa;
- III - desenvolver, implantar e sustentar sistemas informatizados na Suframa;
- IV - cadastrar e manter atualizado o controle dos usuários internos dos sistemas corporativos da Suframa;
- V - diagnosticar e analisar as necessidades de otimização de métodos e processos de trabalho nas unidades administrativas da Suframa;
- VI - elaborar e avaliar as normas e procedimentos administrativos;
- VII - estudar e propor medidas de desburocratização dos métodos e processos administrativos e de controle da Suframa; e
- VIII - participar de projetos que envolvam a atividade de modernização.

5.2 Divisão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações – DITIC

O artigo 47 estabelece as atribuições da Divisão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e comunicações da seguinte forma:

- I - garantir direta ou indiretamente a manutenção e alocação dos equipamentos de tecnologia de informação e comunicação;
- II - analisar e avaliar os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC com vistas ao correto cumprimento dos padrões de segurança e funcionalidade no âmbito da Suframa;
- III - gerenciar a rede corporativa da Suframa assegurando o acesso e a segurança dos dados;
- IV - avaliar e propor a aquisição de novas tecnologias, novos produtos e serviços de TIC que garantam o funcionamento adequado e compatível com a estrutura de TIC no âmbito da Suframa;
- V - levantar, identificar e encaminhar as necessidades de TIC para deliberação do Comitê de TIC; e
- VI - promover a revisão periódica do PDTI.



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

6 OBJETIVO

O Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações - PETIC visa:

- a. Direcionar as ações de TIC para o período 2018-2020, podendo ser revisado e atualizado durante sua vigência, de maneira a contribuir para o aumento contínuo da maturidade da TIC, especialmente no planejamento e execução dos projetos de acordo com as necessidades da SUFRAMA;
- b. Buscar por meio das soluções de TIC o aumento da eficiência das áreas de negócio da SUFRAMA;
- c. Garantir que sejam seguidas as boas práticas de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicações, recomendadas pela Administração Pública Federal e amplamente utilizadas pelo mercado;
- d. Controlar de maneira mais efetiva e eficiente os custos e investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicações;
- e. Contribuir para o aumento da satisfação dos usuários dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações providos pela SUFRAMA;
- f. Realizar análises de custo/benefício dos investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicações demandados pelas áreas de negócio da SUFRAMA;
- g. Proporcionar transparência na gestão dos contratos relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicações;
- h. Melhorar a interação entre a Coordenação de Informática e as áreas de negócio da SUFRAMA;
- i. Garantir que todos os projetos e ações de TIC estejam devidamente alinhados com o Plano Estratégico da SUFRAMA; e
- j. Padronizar o gerenciamento dos serviços e projetos de TIC a serem realizados pela SUFRAMA.



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

7 ABRANGÊNCIA E REVISÃO DO PETIC

A abrangência do PETIC – Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações está delimitada em garantir o sucesso no planejamento, execução e implantação de serviços e projetos de todas as áreas da SUFRAMA usuárias da TIC. Durante sua elaboração serão envolvidas outras áreas de negócio da SUFRAMA, no intuito de assegurar que o PETIC seja elaborado de maneira a contemplar as necessidades de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações das diversas áreas.

À medida que as ações e projetos forem sendo realizados, em paralelo a isso, o PETIC deverá passar por revisões periódicas, no intuito de garantir que as ações, projetos e indicadores continuem de acordo com as reais necessidades da SUFRAMA, bem como identificar se a dinâmica do negócio da SUFRAMA necessita de soluções de TIC anteriormente não identificadas durante a elaboração do PETIC.

8 MONITORAMENTO E CONTROLE DO PETIC

O monitoramento e controle dos resultados dos projetos, planos de ações, objetivos, indicadores e metas definidos no PETIC, devem ser coletados, analisados e formalmente documentados pela SUFRAMA.

9 ANÁLISE SWOT

O nome, *SWOT*, é uma sigla que significa *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). É uma ferramenta utilizada para fazer análise de cenário (ou análise de ambiente), sendo usada como base para o plano estratégico de uma organização, mas podendo, devido a sua simplicidade, ser utilizada para qualquer tipo de análise de cenário.

As forças e fraquezas são determinadas pela posição atual da empresa e se relacionam quase sempre, a fatores internos. Estas são particularmente importantes para que a empresa rentabilize o que tem de positivo e reduza, através da aplicação de um plano de melhoria, os seus pontos fracos.

As oportunidades e ameaças estão relacionadas a fatores externos, que permitem a identificação de aspectos que podem constituir impedimentos (ameaças) à implementação de



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

determinadas estratégias, e de outros que podem constituir-se como apoios (oportunidades) para alcançar os objetivos delineados para a organização.

9.1 Forças

- a. Equipe motivada e comprometida para realização do trabalho que contribuirá para a melhoria do nível de qualidade dos serviços de TIC providos pela SUFRAMA;
- b. Disponibilidade orçamentária para reestruturação da infraestrutura de TIC;
- c. Interesse e capacidade de aprendizado por parte dos servidores;
- d. Equipe da Coordenação de Informática possui formação acadêmica e experiência profissional diversificada;
- e. Patrocínio da Unidade de TIC na implementação de boas práticas de gestão;
- f. Servidores da Unidade de TIC alocados exclusivamente para o planejamento da contratação e a gestão dos contratos referentes a soluções de TIC;
- g. A Unidade de TIC reconhece a importância de um plano de ação que direcione a execução das atividades de TIC necessárias para melhorar o nível de maturidade na governança de TIC da SUFRAMA; e
- h. Empresa contratada para realizar o desenvolvimento e manutenção e sistemas com larga experiência em contratos no setor público;
- i. Utilizar o apoio da Alta Administração para implementar as mudanças necessárias e assim aumentar o nível de maturidade da Governança de TIC da SUFRAMA.

9.2 Fraquezas

- a. Falta de conhecimento dos sistemas legados desenvolvidos pela antiga empresa contratada para desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- b. Não há servidores da Unidade de TIC alocados nas descentralizadas;
- c. Não há processos definidos para a gestão de demandas, incidentes, problemas, mudança, disponibilidade, capacidade, níveis de serviço e melhoria contínua dos serviços;
- d. Não há uma Central de Serviços que realize a devida segmentação dos níveis de atendimento 1, 2 e 3 para atender os incidentes e resolver os problemas de TIC;
- e. Pouca divulgação das ações realizadas e resultados obtidos da Unidade de TIC;



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

- f. Falta de processos de Governança de TIC definidos e devidamente institucionalizados na SUFRAMA;
- g. Infraestrutura de TIC obsoleta para a utilização das áreas de negócio;
- h. Não há um plano de continuidade do negócio com foco em TIC;
- i. Falta de pessoal de TIC, devido à alta taxa de evasão de servidores da Suframa;
- j. Demora excessiva nos processos licitatórios de aquisição de soluções e contratação de serviços de TIC;
- k. Alta taxa de obsolescência das tecnologias utilizadas pelos sistemas da SUFRAMA;
- l. Equipe da Unidade de TIC não suportar a alta quantidade de novas demandas do negócio;
- m. Dependência crítica de prestadores de serviço.

9.3 Oportunidades

- a. Recomendações de aprimoramento da governança de TIC por parte dos órgãos de controle;
- b. Reconhecimento da TI como área estratégica na Administração Pública Federal (APF);
- c. Estabelecer parcerias com órgãos da APF, visando ações sinérgicas em governança de TIC;
- d. Existência de empresas altamente qualificadas no mercado para atender às demandas de TIC que o negócio da SUFRAMA demanda.

9.4 Ameaças

- a. Dependência de datacenter de terceiros para hospedagem dos sistemas;
- b. Ações de governo criando demandas não programadas a Unidade de TIC da SUFRAMA;
- c. Orçamento INSUFICIENTE para atender à totalidade das demandas de TIC;
- d. Altos custos com consultorias externas.



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

10 MAPA ESTRATÉGICO

10.1 Metodologia Aplicada

A metodologia utilizada para fazer o mapeamento estratégico referente à TIC da SUFRAMA foi a *BSC – Balanced Scorecard*, amplamente utilizada pela maioria das empresas públicas e privadas.

O primeiro passo dessa metodologia é o estabelecimento das Declarações Estratégicas, entendidas como o conjunto de enunciados que permite identificar a razão de ser da organização, seu caminho rumo ao futuro e os esforços para alcançá-lo. A Missão é a razão de ser da organização, tendo em vista o seu ambiente de atuação em termos de caracterização da demanda e identificação dos beneficiários. Definida a Missão, parte-se para o enunciado da Visão de Futuro, que expressa externamente o resultado que se espera atingir se a organização cumprir corretamente a sua Missão e projeta internamente a organização no futuro, com as suas novas competências e áreas de atuação.

Essas Declarações são complementadas pelas Diretrizes Estratégicas, vetores fundamentais da atuação organizacional e eixos a serem considerados para que a instituição, desempenhando a sua Missão, alcance a Visão desejada. Após a formulação das Declarações Estratégicas, outra etapa do processo de mapeamento estratégico deve ser vencida, com a definição dos Objetivos Estratégicos, que é o conjunto de fatos, resultados e comportamentos a serem alcançados em um futuro determinado, para que a organização atinja a Visão de Futuro.

Em síntese o *BSC* é um modelo que auxilia a organização a traduzir as Declarações Estratégicas em termos operacionais, para que direcione a sua atuação e melhore o seu desempenho. Os objetivos desta metodologia estão ligados as quatro perspectivas, conforme a figura 2:



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA



Figura 2: Perspectivas do BSC

- **Cliente:** quais são os nossos clientes/beneficiários? Como criamos valor para o cliente/beneficiário?
- **Perspectiva Financeira:** como criamos valor para o cliente/ beneficiário dentro dos nossos limites financeiros? Como financiamos a nossa missão?
- **Processos Internos:** que processos devemos criar ou tornar mais eficientes para satisfazer os clientes/beneficiários dentro dos contornos financeiros e legais?
- **Aprendizado e Conhecimento:** o que devemos aprender e desenvolver para crescer e mudar, indo ao encontro do futuro desejado?

O PETIC deve direcionar a operacionalização dos projetos e ações planejados pela SUFRAMA. É importante que exista o entendimento comum de que se trata de um processo contínuo de gestão e seu monitoramento, avaliação, revisões e alterações sempre sejam realizadas em alinhamento com a estratégia da SUFRAMA.

Para manter este alinhamento durante o período definido pelo PETIC, cada objetivo deve ser descrito de acordo com a necessidade do negócio e deve ser associado a Indicadores e Metas que possibilitem o acompanhamento constante e a avaliação periódica. Os Indicadores devem mostrar como aferir a consecução do Objetivo, enquanto a Meta estabelece, geralmente de forma quantitativa, os resultados esperados. Para permitir a gestão, deve-se aprofundar o nível de operacionalização, indicando os principais projetos e ações que levarão ao cumprimento de cada Objetivo Estratégico.



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

10.2 Mapa Estratégico de TIC

O mapa estratégico deve refletir de uma forma gráfica o inter-relacionamento dos objetivos estratégicos sob o ponto de vista das diversas perspectivas do *BSC*. A figura 3 demonstra as quatro perspectivas do *BSC* sob o ponto de vista do Mapa Estratégico de Tecnologia de Informação e Comunicações da Suframa.

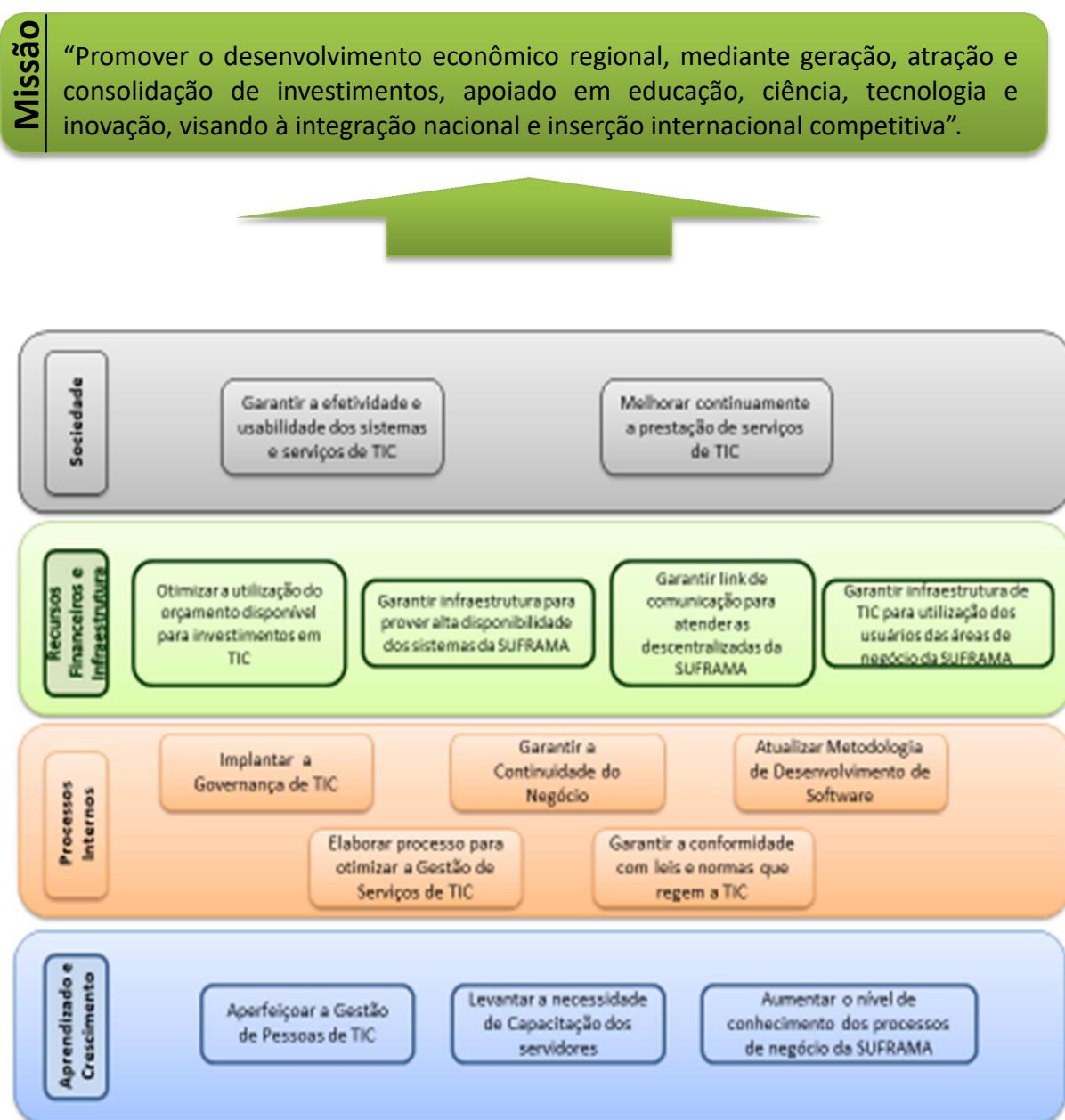


Figura 3: Mapa Estratégico de TIC



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

11.1 Perspectiva Sociedade

11.1.1 Garantir a efetividade e usabilidade dos Sistemas e Serviços de TIC

		Descrição do Objetivo
1. Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços de TIC		Garantir a efetividade e usabilidade dos serviços de TIC providos pela SUFRAMA, para usuários externos e internos, de acordo com as necessidades das partes interessadas, seguindo boas práticas de TIC, atingindo níveis de qualidade satisfatórios, e quando mandatório contratados de acordo com a legislação específica.

MACRO AÇÕES	
MA.1.1	Desenvolver e Migrar os Sistemas em Tecnologia Descontinuada para Novas Plataformas seguindo a Metodologia de Desenvolvimento de Software.

INDICADOR		META		
		2018	2019	2020
i.1.1	Percentual de sistemas desenvolvidos/migrados pela Fábrica de Software contratada pela SUFRAMA, seguindo a Metodologia de Desenvolvimento de Software.	20%	70%	100%
Descrição	Para a mensuração das metas, 12 sistemas que deverão ser desenvolvidos/migrados para Novas Plataformas. (OK)	60% dos sistemas da SUFRAMA sendo sustentados pela Fábrica de Software contratada até 2020. Fórmula: ((Quantidade de sistemas desenvolvidos/migrados pela Fábrica de Software / Quantidade total de sistemas SUFRAMA) x 100))		



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11.1.2 Melhorar continuamente a prestação de Serviços de TIC

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO	
2. Melhorar continuamente a prestação de serviços de TIC	Elaborar e instituir um processo de melhoria contínua dos serviços de TIC providos pela SUFRAMA, por meio da atuação direta da equipe da CGMOI e utilizando boas práticas de TIC consolidadas no mercado.
MACRO AÇÕES	
MA.2.1	Elaborar processo de monitoramento e controle dos serviços de TIC.
MA.2.2	Realizar pesquisa de satisfação dos usuários internos e externos dos serviços de TIC.



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA

INDICADOR	META			
	2018	2019	2020	
i.2.1	Percentual de serviços de TIC formalmente monitorados e controlados.	20%	100%	100%
Descrição	100% dos Serviços de TIC devidamente monitorados e controlados até 2020. Fórmula: ((Quantidade de serviços de TIC formalmente monitorados e controlados / Quantidade de serviços de TIC que necessitam de monitoramento e controle) x 100)).			
i.2.2	Percentual de pesquisas de satisfação internas e externas dos serviços de TIC realizadas por ano.	50%	100%	100%
Descrição	100% das pesquisas de satisfação internas e externas realizadas por ano até 2020. Fórmula: ((Quantidade de atividades de Gerenciamento de Problemas formalmente utilizadas pela equipe/ Quantidade de atividades de Gerenciamento de Problemas) x 100)).			



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11.2 Perspectiva Recursos Financeiros e Infraestrutura

11.2.1 Otimizar a utilização do orçamento disponível para Investimentos em TIC

Descrição do Objetivo		
3. Otimizar a utilização do orçamento disponível para investimentos em TIC		
MACRO AÇÕES		META
INDICADOR		
i.3.1	Percentual de recursos estratégicos para TIC aprovados no PDTIC.	2018 2019 2020 20% 50% 100% 100% dos recursos estratégicos para TIC aprovados no PDTIC com orçamento disponível até 2020.
Descrição	Para a mensuração das metas, serão consideradas todas as ações aprovadas no PDTIC.	Fórmula: ((Quantidade de recursos estratégicos aprovados no PDTIC / Quantidade de recursos estratégicos realizados no PDTIC) x 100)).



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11.2.2 Garantir infraestrutura para Prover Alta Disponibilidade dos Sistemas da Suframa

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO

4. Garantir infraestrutura para prover alta disponibilidade dos sistemas da Suframa

Assegurar a contratação de ativos e serviços de TIC que garantam a alta disponibilidade dos sistemas da Suframa.

MACRO AÇÕES

MA.4.1

Assegurar a contratação dos serviços de infraestrutura de TIC que garantam alta disponibilidade dos sistemas da Suframa.

META

INDICADOR

		2018	2019	2020	
i.4.1	Percentual dos sistemas SUFRAMA hospedados no ambiente de alta disponibilidade contratado.	100%	100%	100%	
i.4.1		100% dos sistemas SUFRAMA hospedados no ambiente de alta disponibilidade contratado até 2020.			
Descrição	Para a mensuração das metas, 12 sistemas SUFRAMA deverão estar hospedados em um ambiente e alta disponibilidade.	Fórmula: ((Quantidade dos sistemas SUFRAMA hospedados no ambiente de alta disponibilidade contratado/ Quantidade dos sistemas SUFRAMA que demandam alta disponibilidade) x 100)).			



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11.2.3 Garantir *Link* de Comunicação para atender às Necessidades do Negócio da SUFRAMA

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO			
5. Garantir <i>Link</i> de comunicação para atender as necessidades do negócio da SUFRAMA		Realizar contratação dos <i>links</i> de comunicação para atender à SUFRAMA, garantindo que o desempenho no tocante a velocidade e disponibilidade estejam de acordo com a necessidade do negócio.	
MACRO AÇÕES			
MA.5.1	Assegurar os <i>Links</i> de Comunicação para atender às Unidades Descentralizadas e demanda de acesso aos sistemas hospedados na contratada de <i>Hosting</i> .		
MA.5.2	Assegurar o <i>Link</i> de internet para a sede da SUFRAMA.		
META			
INDICADOR	2018	2019	
i.5.1	Percentual de disponibilidade do serviço de <i>link</i> de comunicação que atende as descentralizadas.	99,4%	99,4%
Descrição	Para a mensuração das metas, consideramos 14 a quantidade de <i>links</i> de comunicação que atendem as descentralizadas.	99,4% de disponibilidade do serviço de <i>link</i> de comunicação para as descentralizadas até 2020. Fórmula: (100 – (horas indisponíveis / horas mês) x 100)).	



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

INDICADOR		META		
		2018	2019	2020
i.5.2	Percentual de disponibilidade do serviço de <i>link</i> de comunicação que atende a sede da SUFRAMA.	99%	99%	99%
Descrição	Para a mensuração das metas, consideraremos apenas 01 (um) <i>link</i> de comunicação que atende a sede da SUFRAMA.	99,7% de disponibilidade do serviço de <i>link</i> de comunicação para as descentralizadas até 2020. Fórmula: (100 – ((horas indisponíveis / horas mês) x 100)).		



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

- 11.2.4 Garantir Infraestrutura de TIC para utilização dos usuários das Áreas de Negócio da SUFRAMA

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO				
6. Garantir a infraestrutura de TIC para utilização dos usuários das áreas de negócio da SUFRAMA				
Realizar a modernização dos ativos de TIC utilizados pelos usuários, de maneira a garantir que os processos de negócio da SUFRAMA não sofram impactos relacionados ao baixo desempenho de computadores, <i>notebooks</i> , <i>scanners</i> e impressoras.				
MACRO AÇÕES				
MA.6.1	Realizar a renovação do parque computacional da SUFRAMA.			
MA.6.2	Contratar o serviço de <i>outsourcing</i> de impressão.			
INDICADOR				
META				
i.6.1	Percentual de renovação do parque computacional da SUFRAMA.	2018 100%	2019 100% de renovação do parque de computacional dos usuários finais até 2020. Fórmula: ((Quantidade de computadores novos adquiridos / Quantidade de computadores que necessitam substituição) x 100)).	2020
Descrição	Para a mensuração das metas, devemos considerar 300 (trezentos) como o total de computadores para a renovação do parque computacional da SUFRAMA.	50%	100%	
i.6.2	Percentual de Coordenações da SUFRAMA atendidas pelo serviço de <i>outsourcing</i> .	100% das Coordenações da SUFRAMA atendidas pelo serviço de <i>outsourcing</i> até 2020. Fórmula: ((Quantidade de Coordenações da SUFRAMA atendidas pelo serviço de impressão / Quantidade de Coordenações da SUFRAMA que necessitam do serviço de impressão) x 100)).		
Descrição	Para a mensuração das metas, deve-se considerar 27 (vinte e sete) Coordenações que serão atendidas pelo <i>outsourcing</i> de impressão.			



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11.3 Perspectiva Processos Internos

11.3.1 Implantar a Governança de TIC

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO		
<p>7. Implantar a Governança de TIC</p> <p>Adoção de boas práticas de Governança de TIC, no intuito de seguir as recomendações dos órgãos de controle da Administração Pública Federal e principalmente contribuir para a otimização dos recursos de TIC, melhoria contínua dos processos de trabalho e aumento da produtividade dos servidores.</p>		
MACRO AÇÕES		
MA.7.1 Elaboração e institucionalização dos processos de Governança de TIC utilizando as boas práticas de COBIT.		
META		
INDICADOR	2018	2019
i.7.1 Percentual de elaboração e institucionalização dos processos de Governança de TIC utilizando as boas práticas de COBIT.		25% 50% dos processos de Governança e Gestão de Serviços de TIC utilizando as boas práticas de COBIT e ITIL, devidamente elaborados e institucionalizados até 2020. Fórmula: ((Quantidade de processos de Governança de TIC utilizando as boas práticas de COBIT institucionalizados/ Quantidade de processos de Governança de TIC que necessitam utilizar boas práticas de COBIT) x 100)).
Descrição	Para a mensuração das metas, consideramos 05 (cinco) processos do COBIT.	



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11.3.2 Elaborar processo para otimizar a Gestão de Serviços de TIC

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO				
8. Elaborar processo para otimizar a Gestão de Serviços de TIC				
Elaborar os processos de Gestão de Serviços de TIC que permitam definir, planejar, operar e melhorar continuamente os serviços de TIC providos pela SUFRAMA.				
MACRO AÇÕES				
MA.8.1	Contratação da empresa de <i>Service Desk</i> .			
META				
INDICADOR				
i.8.1	Percentual dos serviços de <i>Service Desk</i> contratados.	2018 2019 2020		
		100% 100% 100%		
		100% dos serviços de <i>Service Desk</i> contratados até 2020.		
Descrição	Para a mensuração das metas, 05 (cinco) serviços serão considerados no escopo de atuação do <i>Service Desk</i> .	Fórmula: ((Quantidade dos serviços de <i>Service Desk</i> contratados / Quantidade dos serviços de <i>Service Desk</i> necessários a SUFRAMA) x 100)).		



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11.3.3 Garantir a Continuidade do Negócio

DESCRÍÇÃO DO OBJETIVO				
<p>9. Garantir a Continuidade do Negócio</p> <p>Elaborar o Plano de Continuidade do Negócio e Aprimorar a Política de Segurança da Informação em vigor, de maneira a garantir, que os ativos de infraestrutura de TIC, que são importantes para os processos de negócio da SUFRAMA, sejam devidamente monitorados e testados, a fim de garantir a continuidade do negócio.</p>				
MACRO AÇÕES				
META				
INDICADOR	2018	2019	2020	
i.9.1	Percentual de ativos de infraestrutura de TIC constantes no Plano de Continuidade do Negócio.	0%	0%	50%
Descrição	<p>100% dos ativos de infraestrutura de TIC presentes no Plano de Continuidade do Negócio até 2020.</p> <p>Fórmula: ((Quantidade de ativos de infraestrutura de TIC constantes do Plano de Continuidade do Negócio / Quantidade de ativos de infraestrutura de TIC existentes) x 100)).</p>			



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA

INDICADOR	META		
	2018	2019	2020
i.9.2	Percentual dos itens da Política de Segurança da Informação aprovados pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicações – CGSIC.		25% 75%
Descrição	Para a mensuração das metas, consideramos a necessidade da aprovação de Política de Segurança da Informação em vigor.	75% dos itens da Política de Segurança da Informação aprovados pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicações – CGSIC aprovados até 2020. Fórmula: ((Quantidade de itens da Política de Segurança da Informação aprovados pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicações / Quantidade de itens da Política de Segurança da Informação revisados)).	75%



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11.3.4 Atualizar Metodologia de Desenvolvimento de Software

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO				
10. Atualizar Metodologia de Desenvolvimento de Software			Revisar e aprovar a metodologia de desenvolvimento de software que será utilizada para o desenvolvimento e manutenção dos sistemas SUFRAMA.	
MACRO AÇÕES				
MA.10.1	Revisar e publicar a Metodologia de Desenvolvimento de Software.			
META				
INDICADOR		2018	2019	2020
i.10.1	Percentual de revisões realizadas na Metodologia de Desenvolvimento de Software - MDS por ano.	100%	100%	100%
	100% de realização das revisões planejadas para a Metodologia de Desenvolvimento de Software - MDS até 2020. Fórmula: ((Quantidade de revisões realizadas na Metodologia de Desenvolvimento de Software - MDS por ano / Quantidade de revisões planejadas na Metodologia de Desenvolvimento de Software - MDS por ano) x 100)).			
Descrição	Para a mensuração das metas, deve haver uma revisão anual da MDS.			



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11.3.5 Garantir a conformidade com leis e normas que regem a TIC

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO			
<p>11. Garantir a conformidade com leis e normas que regem a TIC</p> <p>Garantir que sejam cumpridas as leis e normas que regem a TIC no âmbito da Administração Pública Federal.</p>			
MACRO AÇÕES			
MA.11.1 Identificar e adequar os serviços de TIC que devem seguir as normas e leis da Administração Pública Federal.			
META			
INDICADOR			
	2018	2019	2020
i.11.1 Percentual de serviços de TIC que seguem normas e leis da Administração Pública Federal.	50%	100%	100%
Descrição	<p>100% dos serviços de TIC seguindo as normas e leis da Administração Pública Federal até 2020.</p> <p>Fórmula: ((Quantidade de serviços de TIC que seguem normas e leis da Administração Pública Federal / Quantidade de serviços de TIC providos aos usuários SUFRAMA) x 100)).</p>		



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11.4 Perspectiva Aprendizado e Crescimento

11.4.1 Levantar as necessidades de capacitação dos servidores

Descrição do Objetivo

12. Levantar as necessidades de Capacitação dos servidores

Identificar as necessidades de treinamentos para os servidores, bem como monitorar a realização dos treinamentos.

MACRO AÇÕES

MA.12.1	Identificação dos treinamentos necessários para TIC
MA.12.2	Realização dos treinamentos.

META

INDICADOR	2018	2019	2020	
i.12.1	50%	70%	100%	100% dos treinamentos necessários a equipe de TIC aprovados até 2020.
Descrição	Para a mensuração das metas, consideraremos que 14 (quatorze) treinamentos serão necessários para a capacitação da equipe.			Fórmula: ((Quantidade de treinamentos necessários a equipe de TIC identificados / Quantidade de treinamentos necessários a equipe de TIC aprovados) x 100)).



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA

INDICADOR		META		
		2018	2019	2020
i.12.2	Percentual de treinamentos do Plano de Capacitação realizados.	50%	70%	100%
Descrição	Para a mensuração das metas, consideraremos que 14 (quatorze) treinamentos deverão ser realizados.	100% dos treinamentos do Plano de Capacitação realizados até 2020. Fórmula: ((Quantidade de treinamentos do Plano de Capacitação realizados / Quantidade de treinamentos do Plano de Capacitação planejados) x 100)).		



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11.4.2 Aperfeiçoar a Gestão de Pessoas de TIC

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO		
13. Aperfeiçoar a Gestão de Pessoas de TIC		Motivar e manter a força de trabalho de TIC, de maneira a alocar os servidores de acordo com suas <i>expertises</i> , prover os treinamentos necessários para expandir os conhecimentos, realizar avaliações de desempenho, bem como criar um ambiente de trabalho amistoso e focado em resultados.
MACRO AÇÕES		
MA.13.1	Definir as atribuições e responsabilidades dos servidores da CGMOI.	
MA.13.2	Definir agenda de <i>feedback</i> com os servidores da CGMOI.	
INDICADOR		
		2018
i.13.1	Percentual de perfis dos profissionais de TIC com Atribuições e Responsabilidades definidas.	100%
Descrição	Para a mensuração das metas, 04 (quatro) perfis dos profissionais de TIC deverão ser definidos.	100% de perfis dos profissionais de TIC com Atribuições e Responsabilidades definidas até 2020. Fórmula: ((Quantidade de perfis dos profissionais de TIC com Atribuições e Responsabilidades definidas / Quantidade de perfis dos profissionais de TIC com Atribuições e Responsabilidades existentes) x 100)).
		2019
i.13.2	Percentual de sessões de <i>feedback</i> realizadas por ano.	50%
Descrição	Para a mensuração das metas, consideramos que duas sessões de <i>feedback</i> devem ser realizadas por ano com cada servidor da CGMOI.	100% de sessões de feedback realizadas com os colaboradores da CGMOI realizadas por ano até 2020. Fórmula: ((Quantidade de sessões de feedback realizadas por ano / Quantidade de sessões de feedback planejadas por ano) x 100)).
		2020



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

11.4.3 Aumentar o nível de conhecimento dos processos de negócio e Sistemas da SUFRAMA

Descrição do Objetivo		
<p>14. Aumentar o nível de conhecimento dos processos de negócio e Sistemas da SUFRAMA</p> <p>Aumentar o nível do conhecimento dos processos de negócio da SUFRAMA, pelos servidores da equipe da CGMOI.</p>		
MACRO AÇÕES		
MA.14.1	Realizar a modelagem, análise e desenho dos processos de negócio da SUFRAMA.	
MA.14.2	Otimização dos processos de negócio, buscando a integração entre eles e a contribuição para a melhoria dos sistemas.	
META		
INDICADOR		
		2018
i.14.1	Percentual de processos de negócio identificados e mapeados.	50%
		2019
		90%
		2020
Descrição	Para a mensuração das metas, serão considerados 17 processos referentes às Coordenações Gerais existentes no organograma da SUFRAMA.	60% dos processos de negócio identificados e mapeados até 2020. Fórmula: ((Quantidade de processos de negócio analisados / Quantidade de processos de negócio existentes no organograma da SUFRAMA) x 100)).



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

12 MONITORAMENTO DOS INDICADORES

Os indicadores referentes aos objetivos estratégicos que constam no PETIC serão monitorados e devidamente documentados de acordo com a periodicidade definida pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações – CETIC. Devido às peculiaridades dos indicadores, alguns terão a periodicidade de monitoramento diferente. O documento que conterá os dados coletados e as respectivas análises dos indicadores, bem como o percentual de cumprimento das metas, será elaborado após a aprovação do PETIC pelo Comitê Técnico de Tecnologia da Informação e Comunicações – CTTIC, e apresentado ao Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações – CETIC, em reuniões periódicas.

Objetivo Estratégico	Indicador	Itens para Monitoramento	Periodicidade do Monitoramento
1. Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços de TIC	Percentual de sistemas desenvolvidos/migrados pela Fábrica de Software contratada pela SUFRAMA, seguindo a Metodologia de Desenvolvimento de Software.	18 sistemas que necessitam ser migrados ou desenvolvidos, que foram documentados no Plano de Ação 2018/2020.	Mensal
2. Melhorar continuamente a prestação de serviços de TIC	Percentual de serviços de TIC formalmente monitorados e controlados.	Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Problemas; Gerenciamento de Mudanças; Gerenciamento de Configuração; Gerenciamento de Disponibilidade.	Mensal
	Percentual de pesquisas de satisfação internas e externas dos serviços de TIC realizadas por ano.	01 pesquisa de satisfação interna 01 pesquisa de satisfação externa	Anual
3. Otimizar a utilização do orçamento disponível para investimentos em TIC	Percentual de recursos estratégicos para TIC aprovados no PDTIC.	Acompanhar e adequar o orçamento das ações de TIC conforme as diretrizes orçamentárias do Governo Federal.	Semestral



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA

4. Garantir infraestrutura para prover alta disponibilidade dos sistemas da SUFRAMA	Percentual dos sistemas SUFRAMA hospedados no ambiente de alta disponibilidade contratado.	São 32 sistemas SUFRAMA que deverão estar hospedados em um ambiente de alta disponibilidade.	Mensal
5. Garantir <i>Link</i> de comunicação para atender as necessidades do negócio da SUFRAMA	Percentual de disponibilidade do serviço de <i>link</i> de comunicação que atende as descentralizadas.	99,4% de disponibilidade	Mensal
	Percentual de disponibilidade do serviço de <i>link</i> de comunicação que atende a sede da SUFRAMA.	99,7% de disponibilidade	Mensal
6. Garantir a infraestrutura de TIC para utilização dos usuários das áreas de negócio da SUFRAMA	Percentual de renovação do parque computacional da SUFRAMA.	300 computadores	Anual
	Percentual de Coordenações da SUFRAMA atendidas pelo serviço de <i>outsourcing</i> .	27 Coordenações de acordo com o Organograma da SUFRAMA.	Mensal
7. Implantar a Governança de TIC	Percentual de serviços contratados da Consultoria especializada em Governança de TIC.	Assessment (avaliação); Elaboração do Modelo e Governança de TIC; Execução da Implantação de Gov TIC; Definição de métricas para acompanhamento das iniciativas e avaliação dos resultados da área de TI.	Anual
	Percentual de elaboração e institucionalização dos processos de Governança de TIC utilizando as boas práticas de COBIT.	São necessários 05 (cinco) processos do COBIT.	Semestral
8. Elaborar processo para otimizar a Gestão de Serviços de TIC	Percentual dos serviços de <i>Service Desk</i> contratados.	Administração de Infraestrutura de Rede Local; Atendimento a rede local (1º nível); Atendimento a Incidentes; Gestão de Segurança; Gerenciamento Integrado do Serviço.	Mensal
9. Garantir a Continuidade do Negócio	Percentual de ativos de infraestrutura de TIC constantes no Plano de Continuidade do Negócio.	Sala do <i>Datacenter</i> Servidor de Arquivos / Backup / No Break Switch Core Servidores de Anti-vírus/Proxy/Firewall	Mensal



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA

	Aquisição e/ou contratação dos ativos de infraestrutura de TIC para a Continuidade do Negócio.	Servidor de Arquivos No Break; Switch Core Servidores Anti-vírus/Proxy/Firewall	Mensal
	Percentual dos itens da Política de Segurança da Informação aprovados pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicações – CGSIC.	10 seções que constam na NBR ISO/IEC 27002 - Tecnologia da Informação - Técnicas de Segurança - Código de prática para a Gestão de Segurança da Informação	Mensal
10. Revisar Metodologia de Desenvolvimento de Software	Percentual de revisões realizadas na Metodologia de Desenvolvimento de Software - MDS por ano.	01 revisão	Anual
11. Garantir a conformidade com leis e normas que regem a TIC	Percentual de serviços de TIC que seguem normas e leis da Administração Pública Federal.	Governança de TIC; Desenvolvimento de Sistemas; Gestão de Contratos; Infraestrutura de TIC.	Mensal
12. Levantar as necessidades de Capacitação dos servidores	Percentual de treinamentos do Plano de Capacitação realizados.	Há a necessidade de realização de 14 treinamentos	Anual
13. Aperfeiçoar a Gestão de Pessoas de TIC	Percentual de perfis dos profissionais de TIC com Atribuições e Responsabilidades definidas.	Analista de Infraestrutura; Analista de Sistemas; Analista de Contratos; Analista de Governança de TIC.	Anual
	Percentual de sessões de <i>feedback</i> realizadas por ano.	01 sessão (reunião)	Semestral
14. Aumentar o nível de conhecimento dos processos de negócio e Sistemas da SUFRAMA	Percentual de processos de negócio identificados e mapeados.	17 processos de negócios referentes às Coordenações Gerais da SUFRAMA.	Semestral



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA**

13. CONCLUSÃO

A Tecnologia da Informação e Comunicações está presente, de forma ativa, nos mais diversos processos de negócio da SUFRAMA, seja provendo infraestrutura de TIC, desenvolvendo ou melhorando sistemas, garantindo a segurança da informação, fornecendo serviços de TIC, ou exercendo outras tantas atividades da TIC. Por isso, a importância crescente do alinhamento estratégico entre a área de TIC e as áreas de negócios da SUFRAMA.

As revisões periódicas do PETIC são imprescindíveis na busca da melhoria da eficiência da área de TIC na instituição, pois, se nessa área, os resultados forem negativos, todas as demais áreas da organização estarão comprometidas.

No decorrer do trabalho foi-se configurando a necessidade de se estabelecer uma política de gerenciamento de risco nas atividades de TIC com ferramentas de gerenciamento alinhadas ao negócio da Suframa onde todos os servidores e colaboradores envolvidos nos processos possam contribuir para mitigar os riscos.

O produto final deste trabalho é um conjunto de objetivos estratégicos e planos articulados e consolidados no PETIC, aprovado pela alta administração. Portanto, espera-se que ele seja executado e acompanhado durante todo o seu período de validade, a fim de que se cumpra o que foi planejado e sirva como referência positiva para revisões futuras.