



Plano Diretor de  
Tecnologia da Informação e Comunicação  
PDTIC

**SEBRAE PREVIDÊNCIA**

**2020 -2021**

## ÍNDICE

---

Índice .....	1
1. Introdução .....	2
2. Vigência, Avaliação e Revisão do PDTIC .....	2
3. Metodologia de Trabalho .....	3
4. Referencial Estratégico .....	3
5. Análise Geral.....	4
5.1. Considerações .....	4
6. Missão, Visão e Valores da Área de TI.....	5
7. Alinhamento do PDTIC ao Planejamento Estratégico do Sebrae Previdência .....	6
7.1. Inovação - Promover a inovação tecnológica no Instituto .....	6
7.2. Governança - Aprimorar o nível de Governança de TI .....	6
7.3. Gestão - Aprimorar a Gestão de TI .....	6
8. Definição das Ações para o PDTIC .....	6
9. Priorização de Execução das Ações .....	7
10. Relação das Ações Propostas por Objetivo Estratégico .....	8
11. Relação das Ações Propostas por Prioridade .....	11
12. Conclusão .....	14
13. Bibliografia.....	14
14. TABELA DE CONTROLE DE REVISÕES.....	14
15. RELATOR .....	15
16. APROVAÇÃO .....	15

## 1. INTRODUÇÃO

---

O presente Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do Instituto SEBRAE de Seguridade Social – SEBRAE PREVIDÊNCIA tem por objetivos:

- I. Ser um instrumento de planejamento, de gestão das tecnologias de informação e comunicação, e;
- II. Estabelecer e priorizar as ações de tecnologia da informação e comunicação para o período 2020-2021.

A Administração de Entidades Fechadas de Previdência Complementar avança em direção à progressiva dependência da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). O bom e regular funcionamento dos produtos e serviços de TIC é condição de sucesso para operação de uma EFPC. A tecnologia adequada que permita crescente eficiência e ganho de escala nos processos é a resposta para o crescimento sustentado e constante das organizações.

A TIC evoluiu de uma orientação tradicional de suporte administrativo para um papel estratégico dentro das entidades de previdência gerando novas perspectivas na automação de processos e atendimento a participantes, patrocinadores e instituidores.

Conforme bem definido no Art. 1º, Inciso XXVII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014: O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) é um "*instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período*".

O planejamento das ações de TIC é, assim, requisito para uma eficiente gestão dos recursos tecnológicos e planejamento das ações a serem realizadas.

Este PDTIC está alinhado ao "Planejamento Estratégico do SEBRAE PREVIDÊNCIA 2019-2022", instrumento que descreve as diretrizes e objetivos estratégicos definidos pelo Instituto para o período de 2019 a 2022.

## 2. VIGÊNCIA, AVALIAÇÃO E REVISÃO DO PDTIC

---

O presente Plano Diretor tem validade para o período de 2020-2021, em alinhamento com o período de vigência do Planejamento Estratégico do SEBRAE PREVIDÊNCIA, e deverá ser avaliado sempre que necessário ou ao mínimo anualmente, da seguinte forma:

- a) A Diretoria de Administração e Investimentos deverá elaborar um relatório de acompanhamento do PDTIC, com proposta de revisões;
- b) Até 30 de setembro de cada ano deverá submeter à Diretoria Executiva;
- c) Submeter ao Conselho Deliberativo por ocasião da aprovação do Orçamento do Programa de Gestão Administrativa – PGA.

### 3. METODOLOGIA DE TRABALHO

---

Este documento foi desenvolvido através de reuniões com as diversas áreas do SEBRAE PREVIDÊNCIA, em que foram identificadas: a situação atual da área de TI, as necessidades de melhorias e as principais demandas das equipes e processos suportados pelos recursos de TIC.

Foram analisadas as documentações atuais, as auditorias realizadas nos últimos anos, ações e os projetos previstos para o período 2020-2021.

As atividades da área de TI foram priorizadas tomando como princípio o Planejamento Estratégico e as necessidades mais urgentes do Instituto.

### 4. REFERENCIAL ESTRATÉGICO

---

O SEBRAE PREVIDÊNCIA estabeleceu seu Planejamento Estratégico em marco de 2018 para o período de 2019 a 2022. Neste planejamento foram definidas quatro diretrizes estratégicas desdobradas em objetivos estratégicos a serem atingidos através metas.

Para o desenvolvimento deste PDTIC foram destacados os objetivos estratégicos e as metas para os quais a Tecnologia da Informação e Comunicação é recurso relevante para realização:

#### 1. FOCO NOS PARTICIPANTES

##### 1.1. Aprimorar a qualidade de atendimento aos participantes.

Meta 1: Manter, anualmente, o índice de satisfação de atendimento maior que 1, em relação ao índice observado ao final do exercício anterior.

##### 1.2. Aprimorar a Comunicação com os Participantes.

Meta 1: Validar, ao final do 1º trimestre de 2019, o aprimoramento de 100% do canal de comunicação via soluções de acesso móvel celular.

Meta 2: Validar, ao final do 1º trimestre de cada exercício, os aprimoramentos no web site principal - pelo menos, em número de 1 aprimoramento - nas dimensões funcionalidade, serviços e usabilidade implementados no exercício anterior.

##### 1.3. Aprimorar e ampliar os serviços de orientação financeira e de seguridade mantendo os níveis de adesão.

#### 2. FOCO NAS PATROCINADORAS E INSTITUIDORAS

2.1. Aprimorar o relacionamento institucional com as patrocinadoras.

2.2. Associar a cultura e a educação previdenciária à gestão de pessoas.

2.3. Estabelecer estratégia de relacionamento institucional com os instituidores.

### 3. FOCO EM GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

3.1. Superar a rentabilidade dos investimentos, com o menor risco associado.

**3.2. Otimizar e fortalecer os recursos e o ambiente organizacional, alinhando soluções tecnológicas aos processos de negócios.**

Meta 1: Ampliar o percentual de geração, via sistemas corporativos, de relatórios gerenciais utilizados, nas seguintes dimensões e ao final de cada exercício: 2019 – 50%; 2020 –70%; 2021 –90%.

**3.3. Aprimorar a Estrutura de Governança com propósito de garantir as Melhores Práticas.**

Meta 1: Manter o risco residual inferior a 5.

### 4. FOCO NO MERCADO

**4.1. Ampliar a participação no mercado de previdência complementar.**

Meta 1: Dobrar o número de participantes até 2022.

**4.2. Adequar os recursos humanos, materiais e tecnológicos às necessidades do mercado.**

Meta 1: Validar, até o final do 1º trimestre de 2019, 100% dos processos revistos em 2018 e julgados prioridade (críticos).

Os objetivos e metas destacados são os norteadores para definição dos objetivos da área de Tecnologia da Informação.

## 5. ANÁLISE GERAL

---

### 5.1. CONSIDERAÇÕES

O Planejamento Estratégico do SEBRAE PREVIDÊNCIA requer vários desafios para a Tecnologia da Informação. Dobrar a quantidade de participantes do Instituto vai demandar da área de TI maior robustez na gestão e governança.

A finalização da implantação do Data Center em nuvem é a prioridade máxima da TI, pois trará uma nova realidade ao ambiente de produção. Esta mudança requer novos procedimentos que deverão ser formalizados e documentados, assim como os recursos de hardware e software que suportarão a operação da produção.

De forma geral o avanço na reestruturação da gestão de TI se dará pela documentação de seus procedimentos e atividades, recursos de hardware e software e no estabelecimento formal do monitoramento dos serviços permitindo avaliação da qualidade, em especial dos prestadores terceirizados, e a mensuração dos resultados.

## 6. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA ÁREA DE TI

---

### 6.1. Missão

Administrar e manter a governança e gestão de TI visando, através da inovação e do uso de melhores práticas, atender a missão do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

### 6.2. Visão

Ser estratégico para o SEBRAE PREVIDÊNCIA buscando consolidar a definição, padronização e integração de processos e soluções de TI de forma sistêmica, objetivando atender as necessidades expostas no PDTIC.

### 6.3. Valores

**Foco no usuário:** os serviços prestados pela área de TI do SEBRAE PREVIDÊNCIA devem ter foco no usuário, entendendo-se como "usuário" os colaboradores e dirigentes do Instituto, seus participantes, patrocinadores e Instituidores.

**Qualidade:** A qualidade deve ser uma meta constante em cada serviço executado, seja no desenvolvimento ou aquisição de novos sistemas, manutenção dos sistemas existentes, participação em projetos ou no suporte técnico.

**Transparência:** As ações da TI devem ser dirigidas com foco na transparência das informações e dos resultados atingidos.

**Segurança da informação:** A TI do SEBRAE PREVIDÊNCIA entrega serviços preocupando-se com a segurança da informação, ou seja, com os três pilares da segurança: confidencialidade, integridade e disponibilidade. Ela visa a outros princípios como a autenticidade e o não repúdio. O objetivo é a proteção dos ativos de informação, preservando o seu valor para o Instituto, em conformidade com os princípios da Lei nº 13.709/2018 - Geral de Proteção de Dados - LGPD.

**Inovação:** A TI deve agir sempre inovando no modo de pensar e no modo de elaborar suas soluções, tentando, na medida do possível, incorporar as novas tendências e as boas práticas ao serviço prestado. Essa inovação envolve tanto as soluções propostas quanto os processos de elaboração dessas soluções.

**Tempestividade:** A TI deve promover as entregas das soluções nos prazos acordados com as partes interessadas, visando à agilidade dos processos de negócio do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

**Sinergia:** A TI do SEBRAE PREVIDÊNCIA deve pautar pela sinergia entre as diversas áreas do Instituto para que os objetivos e esforços estejam alinhados ao negócio e converjam para o mesmo fim.

**Proatividade:** A TI do SEBRAE PREVIDÊNCIA deve ter uma postura proativa, não sendo somente responsiva, mas, também, prospectando necessidades junto às áreas de negócio e propondo soluções mais adequadas. Assim sendo, a atuação da TI assume um caráter mais estratégico no âmbito do Instituto.

**Redução de custos:** Deve-se buscar a satisfação dos clientes internos (colaboradores) e externos (participantes, patrocinadores e instituidores) aplicando-se os recursos tecnológicos adequados, sempre fazendo uso racional e otimizado dos recursos econômicos pela busca da adequada relação custo x benefício. Deve-se intensificar o uso da tecnologia com a finalidade de reduzir os custos operacionais resultantes das atividades diárias do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

**Padronização:** A aderência a padrões e normas técnicas internacionais, viabiliza os objetivos definidos.

## 7. ALINHAMENTO DO PDTIC AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO SEBRAE PREVIDÊNCIA

---

Foram estabelecidos os seguintes objetivos estratégicos para a área de TI atendendo ao Planejamento Estratégico do Instituto.

### 7.1. INOVAÇÃO - PROMOVER A INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NO INSTITUTO

Explorar, identificar e apresentar soluções tecnológicas que tragam inovações e melhorias aos processos, recursos e sistemas do Instituto, atendendo aos objetivos estratégicos de melhorias constantes no atendimento e comunicação com o participante e de adequação e alinhamento da tecnologia aos processos de negócios e mercado.

### 7.2. GOVERNANÇA - APRIMORAR O NÍVEL DE GOVERNANÇA DE TI

Alinhar o planejamento da área de TI aos objetivos estratégicos do Instituto promovendo o atendimento das necessidades de todas as partes interessadas, participantes, patrocinadores, instituidores, colaboradores, governo, etc. Planejar a gestão dos riscos assegurando a continuidade do negócio frente a eventos adversos. Projetar a gestão dos recursos de TI garantindo a manutenção, renovação e melhoria contínua. Estabelecer critérios de medição de resultado definindo acordos de nível de serviço (SLA).

### 7.3. GESTÃO - APRIMORAR A GESTÃO DE TI

Controlar, documentar e gerenciar as tarefas, processos e políticas operacionais realizadas na operação diária da área de TI. Monitorar e manter o adequado desempenho dos serviços de TI. Inventariar e administrar a infraestrutura física e lógica dos recursos de TI. Gerenciar os recursos humanos de TI.

## 8. DEFINIÇÃO DAS AÇÕES PARA O PDTIC

---

As ações para o PDTIC foram definidas a partir das necessidades levantadas nas reuniões realizadas com as áreas do SEBRAE PREVIDÊNCIA, no exame da documentação existente da área de TI e na análise dos seguintes documentos:

- Plano de Ação 2020-2021;
- Projetos de Tecnologia 2020;

Foram examinados também os relatórios das auditorias recentes realizadas pela XCorp Internacional e BDO RCS Auditores Independentes, este último com os comentários da equipe do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

As ações contidas no “Plano de Ação 2020-2021” referentes à área de TI foram classificadas e agrupadas em tópicos. Adicionalmente, as ações sugeridas pelas auditorias da XCorp e BDO foram identificadas para acompanhamento.

Uma revisão do “Plano de Ação 2020-2021” foi gerada consolidando ações contidas também em “Projetos de Tecnologia 2020”. Este conjunto de ações foi priorizado, classificado em metas dos objetivos estratégico de TI e apresentado neste Plano Diretor como “Ações Propostas para TI”.

## 9. PRIORIZAÇÃO DE EXECUÇÃO DAS AÇÕES

A partir da seleção das ações propostas para a TI, o processo de priorização, inicialmente, deu-se pela Matriz GUT - gravidade, urgência e tendência. Essa matriz é utilizada na priorização de ações, tomadas de decisão e solução de problemas de organização e/ou projetos.

GUT = G x U x T	
Gravidade	Impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão em longo prazo, caso o problema não seja resolvido.
Urgência	Relacionada ao tempo que esse problema deverá levar para acontecer, quanto maior a urgência menor o tempo disponível para resolver esse problema.
Tendência	Potencial de crescimento do problema, avaliação da tendência de crescimento, redução ou desaparecimento do problema.

Primeiramente, para cada ação foi aplicada uma nota de 1 a 5 aos itens da Matriz GUT. Para que a nota não fosse subjetiva, a cada uma delas foi dada uma descrição de acordo com o item relacionado. Ao final, para cada necessidade, multiplicou-se as notas (gravidade x urgência x tendência) e chegou-se a uma nota única (ou pontuação), que foi ordenada de forma decrescente e, dessa forma, definida a fila de prioridades das ações.

MATRIZ			
Nota	G	U	T
5	Extremamente Grave	Precisa de Ação Imediata	Se nada for feito, o agravamento será imediato
4	Muito Grave	Urgente	Vai Piorar a Curto Prazo
3	Grave	O mais rápido possível	Vai Piorar a Médio Prazo
2	Pouco Grave	Pouco Urgente	Vai Piorar a Longo Prazo
1	Sem Gravidade	Pode Esperar	Não vai Piorar



## 10. RELAÇÃO DAS AÇÕES PROPOSTAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO

<b>1 - Promover a inovação tecnológica no Instituto</b>	
<b>Meta 1</b>	<b>: Aprimorar a Inteligência de Negócios</b>
Ação 1	: Contratar nova empresa de consultoria em BI
<b>Meta 2</b>	<b>: Treinar e capacitar os colaboradores quanto aos recursos de TI utilizados no Instituto</b>
Ação 1	: Treinar colaboradores quanto à LGPD
Ação 2	: Estabelecer procedimentos para a identificação de necessidades de treinamento dos colaboradores nos recursos da tecnologia da informação
<b>Meta 3</b>	<b>: Aprimorar a conectividade remota</b>
Ação 1	: Implantar a Vídeo Conferência compatível com Microsoft Teams e Skype for Business
<b>2 - Aprimorar o nível de maturidade da Governança de TI</b>	
<b>Meta 1</b>	<b>: Aprimorar a Segurança da Informação e a Privacidade de Dados Pessoais</b>
Ação 1	: Contratar avaliação contínua da segurança da informação - Pen test
Ação 2	: Contratar consultoria em ISO 27000 e LGPD
Ação 3	: Implantar e testar o Plano de Continuidade de Negócio
Ação 4	: Definir cláusulas contratuais que tratem de incidentes de segurança relacionados à serviços terceirizados
Ação 5	: Estabelecer normativos para controle e revisão dos acessos
Ação 6	: Desenvolver matriz de segregação de função (SoD)
Ação 7	: Realizar a gestão de vulnerabilidades
Ação 8	: Estabelecer procedimentos e definir responsabilidades do reporte de incidentes de segurança de informação.
Ação 9	: Definir política de gestão de mudança para os sistemas de gestão (GMUD)
Ação 10	: Implantar o Plano de Continuidade de Negócio para os sistemas de gestão de 3os
<b>Meta 2</b>	<b>: Estabelecer acordo de nível de serviço (SLA) para atividades de suporte de TI, inclusive provedores de sistemas terceirizados</b>
Ação 1	: Estabelecer e aplicar penalidades para situações em que os níveis de serviço não sejam atingidos
Ação 2	: Avaliar a possibilidade de incluir nos principais contratos: acordos de nível de serviço (SLAs), definir as penalidades
Ação 3	: Estabelecer acordos de nível de serviço para os serviços dos provedores de sistemas terceirizados
Ação 4	: Estabelecer acordos de nível de serviço para os serviços de suporte de TI

<b>2 - Aprimorar o nível de maturidade da Governança de TI</b>	
<b>Meta 3</b>	<b>: Estabelecer critérios de avaliação para contratação e manutenção dos contratos de terceiros</b>
Ação 1	: Atualizar as instruções escritas de seleção e avaliação de fornecedores e terceiros
<b>3 - Aprimorar a gestão de TI</b>	
<b>Meta 1</b>	<b>: Documentar processos e infraestrutura de TI</b>
Ação 1	: Aprimorar e formalizar processo de avaliação dos provedores dos sistemas de gestão
Ação 2	: Definir e documentar funções e papéis exercidos pelos colaboradores e terceirizados da área de TI
Ação 3	: Solicitar ao terceiro a documentação compreensiva e atualizada dos softwares customizados que utiliza
Ação 4	: Elaborar manuais de procedimentos de TI
Ação 5	: Elaborar documentações do ambiente de TI, tais como topologia de rede, servidores e de-para de cabeamento de rede.
Ação 6	: Elaborar inventário de ativos de TI – Hardware e Software
<b>Meta 2</b>	<b>: Aprimorar o suporte de TI</b>
Ação 1	: Definir e formalizar processos de suporte de TI para os usuários
Ação 2	: Criar controles automatizados para a gestão de incidentes e problemas – Service Desk
<b>Meta 3</b>	<b>: Criar controles para monitoramento e avaliação dos serviços prestados por TI, inclusive provedores de sistemas terceirizados</b>
Ação 1	: Monitorar os níveis de serviço de suporte de TI aos usuários.
Ação 2	: Monitorar os níveis de serviço de suporte dos provedores de sistemas terceirizados
Ação 3	: Avaliar periodicamente o nível de satisfação dos usuários referentes aos recursos de TI disponíveis.
Ação 4	: Avaliar periodicamente o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços obtidos dos provedores de sistemas terceirizados
Ação 5	: Definir processo para capturar o feedback dos gestores com relação à disponibilidade e qualidade dos recursos de TI existentes e será utilizado em planejamentos futuros (Permanente)

<b>3 - Aprimorar a gestão de TI</b>	
<b>Meta 4 : Aprimorar as instalações do CPD e infraestrutura de Hardware de TI</b>	
Ação 1	: Finalizar a implantação do Data Center em nuvem
Ação 2	: Contratar nova solução de URA
Ação 3	: Manter e aprimorar as requisitos de segurança e controle de acesso ao CPD
Ação 4	: Realizar as manutenções dos equipamentos de TI de acordo com os intervalos e especificações dos fabricantes.
Ação 5	: Contratar uma solução de backup (local e nuvem) com gerenciamento e monitoração, e que seja possível a criação de Jobs com o objetivo de automatizar o processo de backup.
Ação 6	: Contratar uma solução de replicação de dados que permita o monitoramento do processo de réplica e a realização de testes periódicos afim de validar a efetividade do processo de recuperação do servidor.
Ação 7	: Segregar o servidor de banco de dados do servidor WEB. Colocar este ambiente sob a proteção do firewall, com as regras de acesso bem definidas e restritas.
Ação 8	: Segregar fisicamente o ambiente de Homologação das aplicação e banco de dados do servidor de Produção para evitar impactos no ambiente produtivo decorrente de testes de homologação.
Ação 9	: Segmentar a rede, isolando não somente os ambientes de produção e homologação, mas também os serviços de banco de dados e web.
Ação 10	: Implementar uma solução de monitoramento de infraestrutura para que haja uma identificação e resolução de problemas de forma proativa. (Existem soluções gratuitas que atenderiam este quesito).
Ação 11	: Realizar periodicamente manutenções preventivas no banco de dados, visando equacionar eventuais problemas de performance ou até mesmo a paralisação do serviço.
<b>Meta 5 : Aprimorar a Infraestrutura de Software de TI</b>	
Ação 2	: Manter os sistemas operacionais dos servidores atualizados
Ação 3	: Manter e atualizar a solução corporativa integrada de antivírus
Ação 4	: Manter os softwares utilizados atualizados
Ação 5	: Estabelecer controles para salvaguardar a confidencialidade e a integridade dos dados que trafegam por rede pública (ex: criptografia).
Ação 6	: Implementar procedimentos para identificar qualquer arquivo ou software não autorizado, e realizar uma investigação formal.

## 11. RELAÇÃO DAS AÇÕES PROPOSTAS POR PRIORIDADE

Ações por prioridade		
Ação 1 2 1	: Treinar colaboradores quanto à LGPD	125
Ação 2 1 2	: Contratar consultoria em ISO 27000 e LGPD	125
Ação 3 1 1	: Aprimorar e formalizar processo de avaliação dos provedores dos sistemas de gestão	125
Ação 3 1 2	: Definir e documentar funções e papéis exercidos pelos colaboradores e terceirizados da área de TI	125
Ação 3 3 4	: Avaliar periodicamente o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços obtidos dos provedores de sistemas terceirizados	125
Ação 3 4 1	: Finalizar a implantação do Data Center em nuvem	125
Ação 2	: Contratar nova solução de URA	125
Ação 3 5 2	: Manter e atualizar a solução corporativa integrada de antivírus	125
Ação 2 1 1	: Contratar avaliação contínua da segurança da informação - Pen test	100
Ação 2 1 3	: Implantar e testar o Plano de Continuidade de Negócio	100
Ação 2 1 4	: Definir cláusulas contratuais que tratem de incidentes de segurança relacionados à serviços terceirizados	100
Ação 3 3 2	: Monitorar os níveis de serviço de suporte dos provedores de sistemas terceirizados	100
Ação 3 4 5	: Contratar uma solução de backup (local e nuvem) com gerenciamento e monitoração, e que seja possível a criação de Jobs com o objetivo de automatizar o processo de backup.	100
Ação 3 4 6	: Contratar uma solução de replicação de dados que permita o monitoramento do processo de réplica e a realização de testes periódicos afim de validar a efetividade do processo de recuperação do servidor.	100
Ação 3 4 7	: Segregar o servidor de banco de dados do servidor WEB. Colocar este ambiente sob a proteção do firewall, com as regras de acesso bem definidas e restritas.	100
Ação 3 4 8	: Segregar fisicamente o ambiente de Homologação das aplicação e banco de dados do servidor de Produção para evitar impactos no ambiente produtivo decorrente de testes de homologação.	100
Ação 3 4 9	: Segmentar a rede, isolando não somente os ambientes de produção e homologação, mas também os serviços de banco de dados e web.	100
Ação 3 4 10	Implementar uma solução de monitoramento de infraestrutura para que haja uma identificação e resolução de problemas de forma proativa. (Existem soluções gratuitas que atenderiam este quesito).	100
Ação 3 4 11	: Realizar periodicamente manutenções preventivas no banco de dados, visando equacionar eventuais problemas de performance ou até mesmo a paralisação do serviço.	100
Ação 2 1 5	: Estabelecer normativos para controle e revisão dos acessos	80
Ação 2 1 6	: Desenvolver matriz de segregação de função (SoD)	80
Ação 2 1 7	: Realizar a gestão de vulnerabilidades	80

Ações por prioridade		
Ação 3 5 1	: Manter os sistemas operacionais dos servidores atualizados	80
Ação 2 2 1	: Estabelecer e aplicar penalidades para situações em que os níveis de serviço não sejam atingidos	75
Ação 2 2 2	: Avaliar a possibilidade de incluir nos principais contratos: acordos de nível de serviço (SLAs), definir as penalidades	75
Ação 2 2 3	: Estabelecer acordos de nível de serviço para os serviços dos provedores de sistemas terceirizados	75
Ação 2 1 8	: Estabelecer procedimentos e definir responsabilidades do reporte de incidentes de segurança de informação.	48
Ação 3 1 3	: Solicitar ao terceiro a documentação compreensiva e atualizada dos softwares customizados que utiliza	48
Ação 3 1 4	: Elaborar manuais de procedimentos de TI	48
Ação 3 1 5	: Elaborar documentações do ambiente de TI, tais como topologia de rede, servidores e de-para de cabeamento de rede.	48
Ação 3 1 6	: Elaborar inventário de ativos de TI – Hardware e Software	48
Ação 3 3 1	: Monitorar os níveis de serviço de suporte de TI aos usuários.	48
Ação 3 3 3	: Avaliar periodicamente o nível de satisfação dos usuários referentes aos recursos de TI disponíveis.	48
Ação 3 3 5	: Definir processo para capturar o feedback dos gestores com relação à disponibilidade e qualidade dos recursos de TI existentes e será utilizado em planejamentos futuros (Permanente)	48
Ação 3 4 3	: Manter e aprimorar as requisitos de segurança e controle de acesso ao CPD	48
Ação 3 4 4	: Realizar as manutenções dos equipamentos de TI de acordo com os intervalos e especificações dos fabricantes.	48
Ação 1 3 1	: Implantar a Vídeo Conferência compatível com Microsoft Teams e Skype for Business	40
Ação 2 1 9	: Definir política de gestão de mudança para os sistemas de gestão (GMUD)	36
Ação 3 5 3	: Manter os softwares utilizados atualizados	36

Ações por prioridade		
Ação 3 5 4	: Estabelecer controles para salvaguardar a confidencialidade e a integridade dos dados que trafegam por rede pública (ex: criptografia).	36
Ação 2 2 4	: Estabelecer acordos de nível de serviço para os serviços de suporte de TI	30
Ação 3 2 2	: Criar controles automatizados para a gestão de incidentes e problemas – Service Desk	30
Ação 1 1 1	: Contratar nova empresa de consultoria em BI	27
Ação 3 2 1	: Definir e formalizar processos de suporte de TI para os usuários	24
Ação 3 5 5	: Implementar procedimentos para identificar qualquer arquivo ou software não autorizado, e realizar uma investigação formal.	18
Ação 1 2 2	: Estabelecer procedimentos para a identificação de necessidades de treinamento dos colaboradores nos recursos da tecnologia da informação	12
Ação 2 1 10	: Implantar o Plano de Continuidade de Negócio para os sistemas de gestão de 3os	9
Ação 2 3 1	: Atualizar as instruções escritas de seleção e avaliação de fornecedores e terceiros	6

## 12. CONCLUSÃO

---

Este Plano estabelece orientações estratégicas de TIC para o período de 2020-2021, visando o direcionamento dos investimentos em TI e da atuação da área de TI. Buscou-se identificar claramente as necessidades e prioridades evidenciando as ações que irão contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

Os resultados esperados para o cumprimento desta proposta de Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC, entre outros, são:

- a. Crescimento ordenado do parque de equipamentos de TIC.
- b. Utilização de tecnologias mais adequadas às necessidades da Entidade;
- c. Economia com a racionalização dos recursos de TIC.
- d. Maior facilidade de intercâmbio de informações intra e interinstitucionais.
- e. Atendimento eficiente aos usuários.
- f. Gerenciamento eficiente da rede, com maior segurança.
- g. Motivação da equipe.
- h. Usuários mais capacitados a usar a infraestrutura de TIC.

## 13. BIBLIOGRAFIA

---

- a) Planejamento Estratégico SEBRAE PREVIDÊNCIA 2019-2022;
- b) PDTIC SEBRAE PREVIDÊNCIA 2016-2018;
- c) Plano de Ação 2020-2021
- d) Plano de Ação 2016-2017
- e) Projetos de Tecnologia 2020
- f) Parecer da auditoria XCORP\_PCN (10-Fev-2017)
- g) Parecer da auditoria BDO (15-03-2018)
- h) PDTIC Previc 2017-2020
- i) Contratos dos Prestadores de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

## 14. TABELA DE CONTROLE DE REVISÕES

---

REVISÃO	DATA	PÁGINA	MOTIVO	RESPONSÁVEL
3ª Versão	-	-	Adequação aos novos requisitos de expansão do Instituto.	Rafael Bastos

---

## 15. RELATOR

---

**Conselheiro** André Silva Spínola  
Conselho Deliberativo

## 16. APROVAÇÃO

---

**1ª Reunião Ordinária do Conselho Deliberativo**  
**Resolução nº 185/2020**  
Brasília, 27 de março de 2020