

**SECRETARIA DE ESTADO DE
ATENDIMENTO À COMUNIDADE
DO DISTRITO FEDERAL - SEAC/DF**

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

Secretaria de
Atendimento à
Comunidade



**Plano Diretor de Tecnologia da
Informação e Comunicação - PDTIC**

2023 - 2026

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PDTIC

Portaria de Designação nº 17, de 31 de março de 2023

Alane Serpa Amaral - Coordenadora

Mahatma Sousa Lima - Coordenador Substituto

Wagner Carneiro Júnior - Integrante

André Carneiro Lopes - Integrante

RESPONSÁVEIS PELA APROVAÇÃO DO PDTIC

Claryssa Roriz

Raquel Sá Rodrigues

Evaldo Marques Rabelo

Alane Serpa Amaral

Luís Fernando Celestino da Costa

André Luiz da Cruz Marques

José Roberto Paiva Costa

Plano Diretor de Tecnologia da
Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

CONTROLE DE VERSÕES

| DATA | CONTROLE E MODIFICAÇÃO | RESPONSÁVEL |
|------------------|--|------------------------------------|
| 28/8/2023 | Elaboração do PDTIC | Mahatma Lima Alane Serpa Amaral |
| 4/10/2023 | Publicação no DODF | Gabinete |
| 9/10/2023 | Acréscimo de licenças para diagramação de textos, planilhas e apresentações. | Mahatma Lima |
| 10/1/2024 | Inclusão de novas necessidades no PDTIC (fone de ouvido, webcam) | Mahatma Lima |
| 24/5/2024 | Atualizar situação das necessidades de TIC | Mahatma Lima |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

Sumário

| | |
|---|----|
| 1. Apresentação | 4 |
| 2. Introdução | 5 |
| 3. Lista de Siglas | 6 |
| 4. Metodologia aplicada | 7 |
| 5. Documentos de referência | 8 |
| 6. Princípios e diretrizes | 9 |
| 7. Organização da TIC | 11 |
| 8. Resultado do PDTIC anterior | 11 |
| 9. Referencial estratégico de TIC | 12 |
| 9.1 Missão | 12 |
| 9.2 Visão | 12 |
| 9.3 Valores | 13 |
| 9.4 Objetivos estratégicos | 13 |
| 9.5 Análise de SWOT | 15 |
| 10. Alinhamento com estratégia da organização | 16 |
| 11. Inventário de necessidades | 17 |
| 12. Capacidade estimada de execução da TIC | 20 |
| 13. Plano de metas | 23 |
| 13.2 Plano de ações | 24 |
| 14. Plano de Gestão de Pessoas | 24 |
| 15. Plano Orçamentário | 26 |
| 16. Plano de Gestão de riscos | 27 |
| 17. Processo de revisão do PDTIC | 28 |
| 18. Fatores críticos de sucesso | 28 |
| 19. Conclusão | 29 |
| 20. Anexos | 30 |

Apresentação

A Secretaria de Atendimento à Comunidade - SEAC foi criada com o intuito de aproximar o cidadão dos serviços oferecidos pelo Governo do Distrito Federal. Além de estabelecer um canal de comunicação direto com a população, atuando na transversalidade com os demais órgãos do Governo do Distrito Federal, a SEAC nasce com a proposta de estreitar os laços entre a comunidade e o GDF, por meio de uma atuação voltada a dar respostas às demandas ainda não atendidas pelo Estado.

Neste contexto, o atendimento à comunidade tem como objetivo mediar ações de fomento ao emprego, à geração de renda, ao desenvolvimento de potencialidades locais, ao apoio às lideranças comunitárias para atividades de associativismo e cooperativismo, e à inclusão social. A Secretaria propõe, além disso, suporte para projetos solidários, comunitários e para o desenvolvimento de novas tecnologias sociais e de integração de comunidades.

As ações desenvolvidas pela SEAC permitem o aprimoramento das políticas públicas desenvolvidas pelos vários órgãos do GDF e dos grandes planos setoriais para expansão e melhoria dos serviços públicos ofertados à população. Com melhor equacionamento dessas ações de planejamento e de gestão pública, a Secretaria busca, com qualidade, transparência e a partir das realidades locais, um melhor desempenho das atividades econômicas e sociais. Por meio do entendimento das realidades locais, a SEAC trabalha em prol de desenvolvimento socioeconômico e sustentável para as várias comunidades do Distrito Federal.

A SEAC tem como proposta dar voz às comunidades e fazer da coletividade a protagonista no processo de mudança de suas realidades locais, por meio do compartilhamento de informações, da formulação de estratégias e da ação coletiva. A secretaria preserva o cuidado ambiental, bem como a solidariedade econômica, o respeito cultural, a criação de oportunidades de trabalho e a distribuição de renda. As ações são desenvolvidas sempre com foco no bem-estar social, no fortalecimento das representatividades sociais e na redução dos custos financeiros dos serviços públicos.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

É nesse contexto que o uso das tecnologias da informação e comunicação se revela como um recurso fundamental para que essas políticas públicas sejam efetivadas. Assim, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) surge como instrumento capaz de diagnosticar, executar, monitorar e avaliar o processo de sustentação e evolução de tecnologias que vão auxiliar na implantação dessas políticas.

À vista disso, são necessários investimentos em ativos tecnológicos para que o cidadão consiga realizar sua solicitação de forma facilitada, rápida e segura. Por tanto, a SEAC necessita ter um aparato tecnológico adequado para suportar os diversos meios de solicitação existentes e utilizar tecnologias emergentes como subsídio para auxiliar na melhor tomada de decisão.

Por fim, este Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação possui abrangência em toda a estrutura organizacional da SEAC. O PDTIC terá a vigência de quatro anos e revisão anual.

2. Introdução

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Secretaria de Estado de Atendimento à Comunidade do Distrito Federal - SEAC, visa subsidiar os objetivos estratégicos institucionais da Secretaria por meio da implantação de novas tecnologias nas ações, projetos e processos.

Além disso, o PDTIC está em acordo com a previsão legal disposta no Decreto nº 37.574, de 26 de agosto de 2016, que estabelece que “[...] compete aos Comitês de Governança de Tecnologia da Informação dos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal a designação da equipe de elaboração, a aprovação, o monitoramento e a publicação de seus respectivos Planos Diretores de Tecnologia da Informação – PDTI”.

Na perspectiva normativa, encontra-se em vigor no Distrito Federal a Instrução Normativa nº 04 MP/STI, de 11 de setembro de 2014, que foi recepcionada por intermédio do Decreto nº 37.667, de 29 de setembro de 2016, que dispõe sobre a contratação de bens e serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal. Nos termos do art. 2º, XXVII, daquele diploma legal, o PDTI pode ser definido como um “instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

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”.

Ainda de acordo com a IN 04/2014 – STI/MP, no art. 4º, as contratações de TI devem ser precedidas de planejamento elaborado em harmonia com o PDTI, que deve guardar conformidade com a EGTI e com o plano estratégico do Órgão.

Paralelamente, este plano deve garantir que todas as necessidades tecnológicas estejam alinhadas com os objetivos estratégicos institucionais definidos no Plano Estratégico Institucional. Como insumo para elaboração, foi realizado um levantamento de demandas junto às unidades da SEAC, com o intuito principal de garantir que as diretrizes, as estratégias, os projetos e as ações apresentados neste Plano atendam às necessidades e às expectativas de todos aqueles que fazem uso de TI na execução das suas funções.

O objetivo deste PDTI é identificar os meios necessários, como estruturas, processos, recursos humanos, materiais e serviços para planejar a sua implementação em nível tático, de forma a contemplar o desenvolvimento institucional esperado para os próximos quatro anos.

Por fim, este Plano pretende atender, com eficiência, seus objetivos institucionais, assim como aprimorar seus serviços e processos de TI.

3. Listas de siglas

| SIGLA | SIGNIFICADO |
|-------|--|
| SEAC | Secretaria de Estado de Atendimento à Comunidade do Distrito Federal |
| GDF | Governo do Distrito Federal |
| PDTIC | Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

| | |
|-----------|--|
| MP/STI | Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão/Secretaria de Tecnologia da Informação |
| IN | Instrução Normativa |
| EGTI | Estratégia Geral da Tecnologia da Informação |
| SLTI/MPOG | Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão |
| SEI | Sistema Eletrônico de Informação |
| DODF | Diário Oficial do Distrito Federal |
| CGTIC | Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação |
| PPA | Plano Plurianual |
| LDO | Lei de Diretrizes Orçamentárias |
| LOA | Lei Orçamentária Anual |
| PEDF | Plano Estratégico do Distrito Federal |
| SISP | Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação |
| TIC | Tecnologia da Informação e Comunicação |
| GDFNet | Serviço de Conectividade de TIC do Governo do Distrito Federal |
| VOIP | Voice Over Internet Protocol (Voz sobre protocolo de Internet) |
| SUAG | Subsecretaria de Administração Geral |
| ASTIC | Assessoria de Tecnologia da Informação e Comunicação |
| N/A | Não se aplica |
| N1 | Nível 1 de serviço |
| N2 | Nível 2 de serviço |
| CGTIC | Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação |

4. Metodologia aplicada

A metodologia utilizada para elaboração do Plano está baseada no Modelo de Referência para Elaboração de PDTIC, versão 2.0 de 2015, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MPOG).

Conjuntamente, foram disponibilizados formulários (documento SEI nº 109233786) para todos os setores, visando a participação de todos os servidores no processo de elaboração. Esses formulários foram analisados e serviram de insumo para a complementação do Plano.

Por fim, houve a aprovação do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação, conforme disciplina a Portaria Nº 12, de 29 de março de 2023, publicada no DODF nº 63, sexta-feira, 31 de março de 2023.

5. Documentos de referência

| ID | DOCUMENTOS | DESCRIÇÃO |
|------|---|---|
| DR01 | PPA 2020-2023 | Plano Plurianual do Governo do Distrito Federal |
| DR02 | Comitê Gestor de Tecnologia da Informação | Instituição do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação da SEAC. |
| DR03 | Decreto nº 37.574, de 26 de agosto de 2016 | Compete aos Comitês de Governança de Tecnologia da Informação dos Órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal a designação da equipe de elaboração, a aprovação, o monitoramento e a publicação de seus respectivos Planos Diretores de Tecnologia da Informação – PDTI”. Tecnologia da Informação da SEAC. |
| DR04 | Instrução Normativa nº 04 MP/STI, de 11 de setembro de 2014 | Contratação de bens e serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal. |
| DR05 | Decreto nº 37.667, de 29 de setembro de 2016 | Recepção a Instrução Normativa nº 04 MP/STI, de 11 de setembro de 2014, no âmbito do Governo do Distrito Federal. |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

| ID | DOCUMENTOS | DESCRIÇÃO |
|------|---|---|
| DR06 | LDO-DF | LEI Nº 7.171, DE 01 DE AGOSTO DE 2022, aprova a Lei de Diretrizes Orçamentárias do Governo do Distrito Federal. |
| DR07 | LOA-DF | LEI Nº 7.212, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2022, institui a Lei Orçamentária Anual do Governo do Distrito Federal. |
| DR08 | Guia de PDTIC do SISP v2.0 | O Guia de PDTIC do SISP tem por finalidade disponibilizar informações para auxiliar na elaboração e no acompanhamento de um Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação – PDTIC. |
| DR09 | Plano Estratégico do Distrito Federal 2019-2060 | O Plano Estratégico do Distrito Federal 2019-2060 foi elaborado a partir de oito eixos temáticos, com a definição de batalhas, resultados-chave, iniciativas e tendências que metodologicamente os compõem. |

6. Princípios e Diretrizes

PRINCÍPIOS:

- I - **Acessibilidade:** as TICs devem ser acessíveis a todas as pessoas, independentemente de sua origem, capacidade, idade ou condição física;
- II - **Interoperabilidade:** as TIC devem ser capazes de interagir e trabalhar em conjunto de forma eficiente e eficaz, independentemente da plataforma ou tecnologia utilizada;
- III - **Segurança:** as TIC devem garantir a proteção dos dados pessoais, bem como a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações;
- IV - **Privacidade:** as TIC devem respeitar a privacidade e a autonomia das pessoas, garantindo que as informações pessoais sejam utilizadas apenas para fins autorizados;
- V - **Neutralidade tecnológica:** as TIC devem ser escolhidas com base em critérios técnicos e não em interesses comerciais ou políticos;

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

VI - Universalidade: as TIC devem estar disponíveis e acessíveis a todos, independentemente do seu local de residência, condições socioeconômicas ou de infraestrutura; e
VII - Sustentabilidade: as TIC devem ser desenvolvidas e utilizadas de forma sustentável, com o objetivo de reduzir o impacto ambiental e promover a preservação dos recursos naturais.

DIRETRIZES:

- I – Responsabilização compartilhada para a realização dos objetivos e o alcance das metas de cada Programa Temático;
- II – Aproveitamento das estruturas de monitoramento e avaliação existentes, com foco na busca de informações complementares;
- III – Consideração das especificidades de implementação de cada política pública e da complementaridade entre elas;
- IV – Articulação e cooperação interinstitucional para fins de produção e organização das informações relativas à gestão;
- V – Geração de informações para subsidiar a tomada de decisões;
- VI – Aprimoramento do controle público sobre o Estado, por meio da ampliação da transparência e valorização e mensuração do incremento da qualidade do gasto público.
- VII - Políticas de Segurança da Informação: estabelecimento de medidas e procedimentos para proteger a informação e garantir sua confidencialidade, integridade e disponibilidade;
- VIII - Padrões de Interoperabilidade: definição de padrões técnicos que permitam a integração de sistemas e aplicativos em diferentes plataformas e tecnologias;
- IX - Gestão de Recursos de Tecnologia da Informação: estabelecimento de diretrizes para a aquisição, gerenciamento e manutenção de recursos de TIC, como hardware, software e redes de computadores;
- X - Gestão de Projetos de Tecnologia da Informação: estabelecimento de processos e metodologias para planejamento, execução, controle e monitoramento de projetos de TIC;
- XI - Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação: estabelecimento de processos para entrega de serviços de TIC, como suporte técnico e manutenção de sistemas;

XII - Governança de Tecnologia da Informação: definição de políticas, processos e procedimentos para garantir que a utilização da TIC esteja alinhada aos objetivos estratégicos da organização; e

XIII - Políticas de Acessibilidade: estabelecimento de medidas para garantir que as TIC sejam acessíveis a todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiência.

7. Organização da TIC

A estrutura organizacional da TIC foi idealizada a fim de adequar seu posicionamento dentro da SEAC e o alcance de sua área de atuação como atividade com meio e fim.

No que se refere ao seu posicionamento na estrutura, foi criada a Assessoria de Tecnologia da Informação, ASTIC, situada junto ao Gabinete da SEAC. A localização do setor permite que a área da tecnologia participe das ações de teor estratégico, tático e operacional, assumindo protagonismo na participação e na elaboração das políticas públicas voltadas ao cidadão. No mais, essa disposição facilita a comunicação entre outros setores da Secretaria.

Por fim, no que se refere à estrutura, foi distribuída à Assessoria de Tecnologia da Informação e Comunicação mais três cargos de Assessores, a fim de buscar profissionais com perfis transversais, que supram diversas necessidades, tanto no âmbito operacional quanto do estratégico. Dessarte a estrutura da SEAC está apta para executar atividades de infraestrutura, desenvolvimento de sistemas, governança e gestão.

8. Resultado do PDTIC anterior

A Secretaria de Atendimento à Comunidade do Distrito Federal iniciou as atividades em março de 2019. Desde então, não foi identificada nenhuma publicação de PDTIC.

Dessa forma, esse documento inaugura a SEAC dentro da conformidade exigida na legislação vigente.

Para fins de análise, utilizou-se os objetivos estratégicos estabelecidos no Plano Pluri-anual 2020-2023 do Governo do Distrito Federal. São eles:

1. Garantir qualidade e proatividade no atendimento ao cidadão, desburocratizando o acesso aos serviços públicos, com eficiência, celeridade, cordialidade, conforto e acessibilidade;
2. Aproximar o Governo do Distrito Federal das comunidades;
3. Buscar, de forma transversal, a resolução das demandas existentes;
4. Garantir o acesso dos cidadãos às políticas públicas e/ou tecnologias sociais;
5. Impactar positivamente na satisfação da população com as ações do Governo;
6. Fortalecer a comunicação organizacional; e
7. Fortalecer a credibilidade e a imagem institucional.

Assim, verificou-se que a SEAC realizou atendimentos com o seguinte cenário:

- Atendimento presencial situado no Anexo do Buriti;
- Utilização de ativos de TIC recebidos de transferências de outros Órgãos;
- Uso da internet da rede do Buriti; e
- Armazenamento das solicitações por meio de formulários físicos.

Dessarte, constata-se que existe a necessidade de desenvolvimento de novos serviços e projetos de TIC para aperfeiçoar o atendimento à comunidade e alcançar os objetivos estratégicos estabelecidos pelo Governo do Distrito Federal.

9. Referencial estratégico de TIC

9.1. Missão

Facilitar o acesso da comunidade aos serviços disponibilizados pelo GDF por meio de desenvolvimento de tecnologias.

9.2. Visão

Ser referência na gestão de tecnologia da informação e comunicação, disponibilizando soluções tecnológicas adequadas para servidores e para a comunidade do DF.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

9.3 Valores

- Comprometimento
- Compromisso com os resultados
- Honestidade
- Confiança e credibilidade
- Eficiência
- Espírito de equipe
- Ética
- Inovação
- Integridade
- Proatividade
- Respeito aos colaboradores e suas diversidades
- Transparência

9.4 Objetivos estratégicos

O Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) apresenta um conjunto de iniciativas e metas que projetam o Distrito Federal de 2019 a 2060 e foi dividido em 8 eixos temáticos: Gestão e Estratégia, Saúde, Segurança, Educação, Desenvolvimento Econômico, Desenvolvimento Social, Desenvolvimento Territorial e Meio Ambiente. Assim, coube à SEAC as seguintes iniciativas:

| Eixo Temático | Iniciativa PEDF |
|------------------------|--|
| Desenvolvimento Social | Implantação de Projeto de Capacitação da Comunidade – “Oficinas Sociais” |
| Desenvolvimento Social | Implantação de Projeto de Tecnologias Sociais |
| Desenvolvimento Social | Implantação de Unidades fixas e móveis de atendimento a comunidade |

A partir do PEDF, foi elaborada a estratégia de médio prazo por meio do PPA 2020-2023, formalizada na Lei Nº 6.490, de 29/01/2020. Ainda nesta Lei, foram dispostas estratégias específicas para cada Órgão. Dessa forma, apresenta-se a tabela abaixo

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

com objetivos estratégicos da organização da SEAC e os objetivos estratégicos de TIC correspondente:

| ID | OBJETIVOS ESTRATÉGICO DA SEAC | ID | OBJETIVOS ESTRATÉGICO DE TIC |
|-------|---|-------|--|
| OBE01 | Garantir qualidade e proatividade no atendimento ao cidadão, desburocratizando o acesso aos serviços públicos, com eficiência, celeridade, cordialidade, conforto e acessibilidade; | OBT01 | Promover o acesso do cidadão aos serviços, projetos e ações do GDF, por diversos meios de comunicação. |
| | | OBT02 | Automatizar processos e melhorar a eficiência operacional. |
| OBE02 | Aproximar o Governo do Distrito Federal das comunidades; | OBT03 | Oferecer aparato tecnológico para que os serviços do GDF cheguem até o cidadão. |
| | | OBT04 | Fazer com que a experiência do usuário seja mais suave e personalizada, com sites e aplicativos de fácil utilização e com fácil acesso a informações relevantes. |
| OBE03 | Buscar, de forma transversal, a resolução das demandas existentes; | OBT05 | 5 Desenvolver interoperabilidade entre os sistemas do GDF voltados ao cidadão. |
| | | OBT06 | Desenvolver novos produtos e serviços, ajudando a comunidade, além de acompanhar as necessidades existentes da população |
| | | OBT07 | Coletar e analisar dados dos cidadãos, ajudando a SEAC a criar estratégias mais eficazes e direcionadas para o atendimento do cidadão |
| OBE04 | Garantir o acesso dos cidadãos às políticas públicas e/ou tecnologias sociais; | OBT08 | Unificar e divulgar projetos, serviços e ações de todos os Órgão do GDF em plataforma única. |
| OBE05 | Impactar positivamente na satisfação da população com as ações do Governo; | OBT09 | Buscar eficiência no atendimento ao cidadão por meio da disponibilização de tecnologias. |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

com objetivos estratégicos da organização da SEAC e os objetivos estratégicos de TIC correspondente:

| ID | OBJETIVOS ESTRATÉGICO DA SEAC | ID | OBJETIVOS ESTRATÉGICO DE TIC |
|-------|--|--------|--|
| OBE06 | Fortalecer a comunicação organizacional; | OBT10 | Melhorar a colaboração e a comunicação entre funcionários, equipes e departamentos, permitindo que trabalhem juntos em tempo real, independentemente da localização. |
| OBE07 | Fortalecer a credibilidade e a imagem institucional. | OBT011 | Proteger os dados da SEAC e dos cidadãos, por meio da implementação de medidas de segurança. |
| | | OBT12 | Gerenciar riscos e garantir que estejam em conformidade com as regulamentações e políticas governamentais |

9.5. Análise SWOT

Análise SWOT é uma técnica de planejamento estratégico que visa analisar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma empresa, organização ou projeto. Dito isso, foi realizada a seguinte análise no contexto da SEAC:

FORÇA

Rede de contato com outras Secretarias;
Apoio Institucional;
Experiência dos profissionais de TIC;

FRAQUEZA

Computadores defasados tecnologicamente;
Falta de cursos específicos para aperfeiçoamento na área de TIC;
Falta de profissionais especializados na área de TIC;
Remuneração abaixo do praticado no mercado;
Falta de sistemas para aperfeiçoar processos internos;
Falta de sistemas para aperfeiçoar processos de atendimento ao cidadão;
Falta de equipamentos adequados para realizar o suporte de infraestrutura;

SWOT

OPORTUNIDADE

Adequação Legal para migrar os serviços para GDFnet e rede governo;
Desenvolver novas formas de relacionamento com a comunidade;
Valorização dos profissionais de TIC;

AMEAÇA

Ausência de recurso financeiro;
Escassez de profissionais na área de TIC;
Existência de outros sistemas que têm função próxima aos interesses da SEAC;
Possibilidade de perda de servidores para o mercado privado;

10. Alinhamento com a estratégia da Organização

O Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF apresenta um conjunto de iniciativas e metas que projetam o Distrito Federal de 2019 a 2060 e foi dividido em 8 eixos temáticos: Gestão e Estratégia, Saúde, Segurança, Educação, Desenvolvimento Econômico, Desenvolvimento Social, Desenvolvimento Territorial e Meio Ambiente.

Nesse contexto, a SEAC está contida no eixo temático de desenvolvimento social nas seguintes iniciativas:

- Implantação de Projeto de Capacitação da Comunidade – “Oficinas Sociais”
- Implantação de Projeto de Tecnologias Sociais;
- Implantação de unidades fixas e móveis de atendimento à comunidade.

Ainda nesse ínterim, na perspectiva orçamentária, foi publicado o Plano Plurianual 2020 – 2023, por meio da Lei N° 6.490, de 29/01/2020, no qual foram estabelecidos objetivos estratégicos específicos para SEAC, são elas:

1. Garantir qualidade e proatividade no atendimento ao cidadão, desburocratizando o acesso aos serviços públicos, com eficiência, celeridade, cordialidade, conforto e acessibilidade;
2. Aproximar o Governo do Distrito Federal das comunidades;
3. Buscar, de forma transversal, a resolução das demandas existentes;
4. Garantir o acesso dos cidadãos às políticas públicas e/ou tecnologias sociais;
5. Impactar positivamente na satisfação da população com as ações do Governo;
6. Fortalecer a comunicação organizacional; e
7. Fortalecer a credibilidade e a imagem institucional.

À vista disso, a SEAC elaborou este PDTIC alinhado às estratégias do GDF, do ponto de vista estratégico e orçamentário.

11. Inventário de necessidades

SOFTWARES

| ID | QUANTIDADE | ITEM | SITUAÇÃO |
|-----|------------|---|--------------|
| N01 | 03 | BI Business Intelligence (anual) | Não iniciada |
| N02 | 133 | Licenças para edição de textos, planilhas e apresentações | Concluída |
| N03 | 03 | Licença para criação gráfica e audiovisual | Em andamento |

MATERIAIS DE TIC

| ID | QUANTIDADE | ITEM | SITUAÇÃO |
|-----|------------|---|--------------|
| N04 | 120 | Hardwares (computador, monitor e teclado) | Concluída |
| N05 | 50 | Monitor de Computador | Concluída |
| N06 | 05 | Switch | Em andamento |
| N07 | 13 | Notebook | Concluída |
| N08 | 08 | Access Point | Em andamento |
| N09 | 01 | Rotulador Eletrônico | Em andamento |
| N10 | 10 | Fita para rotulador de tensão | Em andamento |
| N11 | 100 | Pen Drive | Cancelada |
| N12 | 10 | HD SSD | Cancelada |
| N13 | 10 | Extensão 10m | Concluída |

Plano Diretor de Tecnologia da
Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

| ID | QUANTIDADE | ITEM | SITUAÇÃO |
|-----|------------|--|--------------|
| N14 | 100 | Mouse | Concluída |
| N15 | 20 | Cabo Display Port | Concluída |
| N16 | 22 | Cabo HDMI | Concluída |
| N17 | 90 | Filtro de linha | Concluída |
| N18 | 02 | Projektor | Em andamento |
| N19 | 04 | TV 48' pol | Concluída |
| N20 | 02 | Sistema de Videoconferência | Em andamento |
| N21 | 02 | Pedestal de Chão c/ Suporte para Vídeo Conferência | Em andamento |
| N22 | 30 | Webcam | Em andamento |
| N23 | 02 | Caixa de cabo RJ45 CAT 6 | Em andamento |
| N24 | 60 | Conector RJ45 macho | Em andamento |
| N25 | 50 | Conector RJ45 fêmea | Concluída |
| N26 | 02 | Alicate crimpador | Concluída |
| N27 | 01 | Kit de Ferramenta | Em andamento |
| N28 | 200 | Patch Cord | Em andamento |
| N29 | 02 | Caixa de cabo RJ45 CAT 6 | Em andamento |
| N30 | 300 | Conector RJ45 macho | Em andamento |
| N31 | 50 | Conector RJ45 fêmea | Em andamento |
| N32 | 02 | Alicate crimpador | Em andamento |
| N33 | 02 | Kit de Ferramenta | Em andamento |
| N34 | 10 | Tablet | Concluída |
| N35 | 03 | Roteador para internet móvel | Cancelada |
| N36 | 04 | Microfone sem fio | Concluída |
| N37 | 04 | Caixa de som | Concluída |
| N38 | 02 | Câmera Mirroless com Lente | Cancelada |
| N39 | 04 | Cartão de Memória SD | Concluída |
| N40 | 02 | Microfone Lapela | Concluída |
| N41 | 01 | Drone | Cancelada |

Plano Diretor de Tecnologia da
Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

| ID | QUANTIDADE | ITEM | SITUAÇÃO |
|-----|------------|---|--------------|
| N42 | 02 | Tripé | CONCLUÍDA |
| N43 | 01 | Monopé | CANCELADA |
| N44 | 05 | Microfone direcional | CONCLUÍDA |
| N45 | 02 | Bastão de LED com 2 baterias | CONCLUÍDA |
| N46 | 08 | Cabo p/ microfone | CONCLUÍDA |
| N47 | 01 | Mesa de som 4 canais | CONCLUÍDA |
| N48 | 02 | Impressora monocromática (incluso toner para 12.000 impressões) | CANCELADA |
| N49 | 03 | Toner lexmark ma811dn | CANCELADA |
| N50 | 03 | Toner brother laser | CANCELADA |
| N64 | 30 | Fone de ouvido | EM ANDAMENTO |
| N65 | 25 | | EM ANDAMENTO |
| N66 | 03 | Gravador digital | EM ANDAMENTO |
| N67 | 03 | HD para HDR | EM ANDAMENTO |
| N68 | 02 | Rack 19' polegadas 8U | EM ANDAMENTO |
| N69 | 02 | Nobreak 1200VA | EM ANDAMENTO |

CAPACITAÇÃO

| ID | QUANTIDADE | ITEM | SITUAÇÃO |
|-----|------------|---|-----------|
| N51 | 05 | Acesso à plataforma "online" de cursos de TIC. | CONCLUÍDA |

SERVIÇOS DE TIC

| ID | QUANTIDADE | ITEM | SITUAÇÃO |
|-----|------------|----------------------------------|--------------|
| N52 | 38 | Outsourcing de Impressão | CONCLUÍDA |
| N53 | 15 | Telefonia Voip (anual) | EM ANDAMENTO |
| N54 | N/A | Service Desk | CANCELADA |
| N55 | 07 | Serviço de telefonia móvel | CANCELADA |
| N56 | 03 | Serviço de pacote de dados móvel | CANCELADA |

CAPACITAÇÃO

| ID | QUANTIDADE | ITEM | SITUAÇÃO |
|-----|------------|-------------------------------------|--------------|
| N57 | 01 | Serviço de edição de folha de ponto | NÃO INICIADA |
| N58 | 01 | Serviço de intranet | EM ANDAMENTO |
| N59 | 01 | Portal de serviços da SEAC | CONCLUÍDA |
| N60 | 01 | Chat de servidores | CONCLUÍDA |
| N61 | 01 | Cadastro de projetos da Comunidade | CONCLUÍDA |
| N62 | 01 | Cadastro de demandas da comunidade | CONCLUÍDA |
| N63 | 01 | Sistema de Inteligência de dados | EM ANDAMENTO |

12. Capacidade estimada de execução da TIC

A atual capacidade da equipe de TIC foi idealizada com intuito de alocar profissionais com múltiplas habilidades, a fim de estruturar a SEAC e colocá-la em funcionamento pleno, dentro das necessidades apresentadas.

No entanto, passada a fase de estruturação, faz-se necessária a especialização dos setores de TIC, uma vez que se almeja a ampliação dos serviços a serem disponibilizados pela SEAC. Devido a essa necessidade de ampliação, enfatiza-se também a complexidade de gestão, o volume de serviços e a execução dessas atividades.

Por fim, a especialização também se faz necessária por conta da diversidade de serviços a serem entregues em diferentes setores de TIC, como: desenvolvimento de sistemas, contratações de serviços, suporte aos servidores, sustentação, governança e gestão que se apresenta em três perspectivas: estratégica, tática e operacional. Assim, apresenta-se a tabela abaixo com uma proposta da capacidade esperada de TIC:

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

CAPACIDADE ATUAL

Chefe de Assessoria

Responsável por coordenar as demandas estratégicas, táticas e operacionais entre a alta gestão e as áreas técnicas de TIC;
Gerenciar os recursos humanos de TIC;
Efetuar a comunicação institucional de TIC, no âmbito interno e externo;
Prospectar soluções de TIC; e
Realizar capacitações em TIC para os servidores.

Assessor 1

Responsável pelo compliance nos projetos, processos e serviços de TIC;
Responsável pelos trabalhos de elaboração do PDTIC;
Monitoramento e avaliação do PDTIC;
Gerenciar Documentos de Oficialização de Demandas de TIC;
Gerenciar Termos de Referência/ Projetos Básicos de TIC;
Gerenciar contratos de TIC; e
Exercer as boas práticas de governança de TIC.

Assessor 2

Gerenciar levantamento de requisitos de software;
Gerenciar o desenvolvimento de software;
Gerenciar a sustentação de software;
Gerenciar a interoperabilidade de serviços entre a SEAC e a SUTIC.

Assessor 3

Realizar atendimento de suporte de TIC aos usuários;
Gerenciar a infraestrutura de rede física e lógica;
Gerenciar os ativos de TIC;

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

| | |
|-----------------------|---|
| | Gerenciar o administrador de usuários de rede; Gerenciar o diretório de arquivos internos; e Gerenciar a interoperabilidade de serviços entre a SEAC e a SUTIC. |
| Jovem Aprendiz | Auxiliar no atendimento de suporte de TIC aos usuários; |

| CAPACIDADE ATUAL | | SITUAÇÃO |
|------------------------------------|---|----------|
| Coordenação de TIC | Coordenar as ações estratégicas da SEAC; Supervisionar e auxiliar o direcionamento tático das ações; | |
| Diretoria | Direcionar as ações tática de TIC; Supervisionar e auxiliar as ações operacionais de TIC; | |
| Gerência de Infraestrutura | Realizar atendimento de suporte de TIC aos usuários; Gerenciar a infraestrutura de rede física e lógica; Gerenciar os ativos de TIC; Gerenciar o administrador de usuários de rede; Gerenciar o diretório de arquivos internos; e Gerenciar a interoperabilidade de serviços entre a SEAC e a SUTIC. | |
| Gerência de Desenvolvimento | Gerenciar projetos de sistemas; Gerenciar a implementação de sistemas; Gerenciar testes de sistema; Gerenciar a implantação de sistemas; | |
| Gerência de Governança | Implantar uma cultura de Governança de TIC, com o uso de boas práticas; Auxiliar na elaboração do PDTIC; Auxiliar na atualização do PDTIC; Auxiliar no monitoramento e a avaliação do PDTIC; Auxiliar nas boas práticas de compliance. | |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

Gerência de Requisitos e Sustentação

Levantar requisitos de sistemas;
Efetuar a gestão corretiva, adaptativa e evolutiva dos sistemas de TIC;
Realizar suporte de sistema aos usuários;
Realizar capacitações de usuários;
Gerenciar a documentação do sistema.

13. Plano de metas e ações

13.1 Plano de metas e ações

METAS

| ID | METAS | MARCO MENSURÁVEL |
|-----|--|---|
| M01 | Adquirir 47 tipos de ativos de TIC | Processo de contratação de soluções de TIC. |
| M02 | Contratar 15 linhas de serviço VOIP | Processo de contratação de soluções de TIC |
| M03 | Contratar serviço de impressão com 3 impressoras multifuncionais | Processo de contratação de soluções de TIC. |
| M04 | Contratar 1 serviço service desk | Processo de contratação de soluções de TIC |
| M05 | Desenvolver e manter 7 Sistemas | Processo de Desenvolvimento de Software - PDS |
| M06 | Contratar 5 licenças de plataforma de capacitação de TIC | Processo de contratação de soluções de TIC |

Os processos de Contratação de Soluções de TIC e de Desenvolvimento de Software seguirão os marcos estabelecidos em processo próprio, os quais também serão utilizados como indicadores de desempenho.

13.2 Plano de ações

| AÇÕES | | | | |
|--|-------------|---------|--------------------|--|
| AÇÃO | RESPONSÁVEL | PRAZO | RECURSO NECESSÁRIO | QUANTIDADE |
| Aquisição de material de TIC | ASTIC SUAG | 12/2023 | Humano | 2 |
| | | | Financeiro | De acordo com o Plano Orçamentário (item 15) |
| Contratação de serviço de telefonia VOIP | ASTIC SUAG | 12/2023 | Humano | 2 |
| | | | Financeiro | De acordo com o Plano Orçamentário (item 15) |
| Contratação de serviço de service desk | ASTIC SUAG | 12/2023 | Humano | 2 |
| | | | Financeiro | De acordo com o Plano Orçamentário (item 15) |

14. Plano de gestão de pessoas

O presente plano de gestão de pessoas indica o quantitativo e a qualificação dos recursos humanos necessários para se alcançar as metas e as ações estabelecidas. Como a estrutura atual não dispõe de quadros adequados, planejou-se o quantitativo e a qualificação ideal. É importante fazer esta análise considerando a execução direta e indireta (contratada).

| PLANO DE GESTÃO DE CARGOS DIRETOS | | |
|-----------------------------------|--------------------|--|
| QUANTITATIVO | CARGO | QUALIFICAÇÃO |
| 01 | Coordenação de TIC | Pós graduação em TIC; Experiência em planejamento estratégico; Experiências no GDF; Experiência em gestão de projetos; |

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| 01 | Direção de TIC | Pós graduação em TIC; Experiência em planejamento estratégico; Experiências no GDF; Experiência em Governança; |
| 01 | Gerência de Infraestrutura | Graduação na área de infraestrutura; Experiência em ferramentas de infraestrutura do GDF; |
| 01 | Gerência de Desenvolvimento | Graduação em desenvolvimento de sistemas; Experiência em desenvolvimento de sistema no ambiente do GDF; |
| 01 | Gerência de Governança | Graduação ou pós graduação na área de gestão de TIC; Conhecimento em COBIT; Conhecimento na elaboração e monitoramento de PDTIC; |
| 01 | Gerência de Requisitos e Sustentação | Graduação em análise de sistemas; Conhecimento das ferramentas utilizadas no ambiente do GDF |

PLANO DE GESTÃO DE CARGOS INDIRETOS

| QUANTITATIVO | CARGO |
|--------------|-------------------------------------|
| N/A | Suporte de Impressora (outsourcing) |
| N/A | Suporte de infraestrutura (N1) |
| N/A | Suporte de infraestrutura (N2) |
| N/A | Suporte de telefonia VOIP |

Plano Diretor de Tecnologia da
Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

15. Plano orçamentário

| NATUREZA | ESPECIFIC. | AQUISIÇÃO DE BENS | FORMATO DA CONTRATAÇÃO | VALOR (R\$) |
|---------------------|-----------------|----------------------------------|------------------------|-------------|
| 339030 | CONSUMO | Fita para rotulador de tensão | Aquisição Única | 1.000,00 |
| | | Pen drive | Aquisição Única | 7.000,00 |
| | | HD SSD | Aquisição Única | 5.000,00 |
| | | Extensão 10m | Aquisição Única | 1.000,00 |
| | | Mouse | Aquisição Única | 8.000,00 |
| | | Cabo Display Port | Aquisição Única | 2.000,00 |
| | | Cabo HDMI | Aquisição Única | 1.100,00 |
| | | BI Business Intelligence (anual) | Aquisição Única | 5.000,00 |
| | | Filtro de linha | Aquisição Única | 5.000,00 |
| | | Caixa de cabo RJ45 CAT 6 | Aquisição Única | 4.000,00 |
| | | Conector RJ45 (macho) | Aquisição Única | 900,00 |
| | | Conector RJ45 (fêmea) | Aquisição Única | 1.000,00 |
| | | Alicate crimpador | Aquisição Única | 1.000,00 |
| | | Kit de ferramenta | Aquisição Única | 1.000,00 |
| | | Patch cord | Aquisição Única | 9.000,00 |
| | | Passador de cabo de rede | Aquisição Única | 1.000,00 |
| | | Testador de cabo | Aquisição Única | 1.000,00 |
| Cabo para microfone | Aquisição Única | 1.400,00 | | |
| HD para HDR | Aquisição Única | 4.650,00 | | |

**Plano Diretor de Tecnologia da
Informação e Comunicação - PDTIC**

2023 - 2026

| NATUREZA | ESPECIFIC. | AQUISIÇÃO DE BENS | FORMATO DA CONTRATAÇÃO | VALOR (R\$) |
|---------------|---------------------------|--|------------------------|-------------|
| | | Microfone dinâmico | Aquisição Única | 900,00 |
| | | Toner Lexmark 811dn | Aquisição Única | 1.000,00 |
| | | Fone de Ouvido | Aquisição Única | 300,00 |
| 339039 | Pessoa Jurídica (Consumo) | Outsourcing de impressão | Aquisição Anual | 53.704,80 |
| | | Telefonia Voip (anual) | Aquisição Única | 20.000,00 |
| | | Licenças para edição de textos, planilhas e apresentações | 36 meses | 99.152,64 |
| | | Cursos de programação, transformação digital, data science e soft skills | Aquisição Única | 10.500,00 |
| | | Service Desk | Aquisição Anual | 40.000,00 |
| | | Serviço de telefonia móvel | Aquisição Anual | 9.732,00 |
| | | Serviço de pacote de dados móvel | Aquisição Anual | 3.600,00 |
| | | Certificado digital | Aquisição Única | 4.000,00 |
| | | Instalação de sistema de monitoramento de vídeo | Aquisição Única | 3.600,00 |
| 449052 | Permanente | Estação de trabalho (computador, monitor e teclado) | Aquisição Única | 458.160,00 |
| | | 2º Monitor | Aquisição Única | 51.800,00 |
| | | Switch | Aquisição Única | 25.000,00 |
| | | Notebook | Aquisição Única | 70.000,00 |

**Plano Diretor de Tecnologia da
Informação e Comunicação - PDTIC**

2023 - 2026

| NATUREZA | ESPECIFIC. | AQUISIÇÃO DE BENS | FORMATO DA CONTRATAÇÃO | VALOR (R\$) |
|---------------|-------------|--|------------------------|-------------------------|
| | | Access Point | Aquisição Única | 4.000,00 |
| | | Rotulador eletrônico | Aquisição Única | 1.000,00 |
| 449052 | Permanentes | Projektor | Aquisição Única | 10.00,00 |
| | | TV | Aquisição Única | 6.708,00 |
| | | Sistema de videoconferência | Aquisição Única | 21.000,00 |
| | | Pedestal de chão com suporte para videoconferência | Aquisição Única | 2.000,00 |
| | | Webcam | Aquisição Única | 4.000,00 |
| | | Parafusadeira | Aquisição Única | 1.000,00 |
| | | Roteador | Aquisição Única | 3.000,00 |
| | | Identificador de cabos | Aquisição Única | 1.000,00 |
| | | Tablet | Aquisição Única | 54.000,00 |
| | | Roteador para internet móvel | Aquisição Única | 1.400,00 |
| | | Notebook (uso comum) | Aquisição Única | 40.000,00 |
| | | Microfone sem fio | Aquisição Única | 6.800,00 |
| | | Caixa de som | Aquisição Única | 14.000,00 |
| | | Gravador digital NVD | Aquisição Única | 11.370,00 |
| | | HD para HDR | Aquisição Única | 5.000,00 |
| | | Rack 19' p 8U | Aquisição Única | 6.708,00 |
| | | Nobreak 1200va | Aquisição Única | 3.000,00 |
| TOTAL: | | | | R\$ 1.090.678.24 |

16. Plano de gestão de riscos

O objetivo do Plano de Gestão de Riscos é a consolidação de todos os documentos gerados durante o planejamento do monitoramento (planos de execução, de monitoramento, de avaliação e de gestão de riscos), transformando-os em um único documento.

Dessa forma, a gestão de riscos acompanhará o plano de execução. A medida que os riscos surgirem, serão cadastrados em formulário próprio, com as seguintes informações:

- ID (número identificador) do risco;
- Descrição do risco;
- Probabilidade de ocorrência;
- Impacto;
- Ação;
- Gatilho;
- Resposta ao risco; e
- Responsável.

17. Processo de revisão do PDTIC

A periodicidade de revisão do PDTIC ocorre a cada 12 meses, durante a validade do PDTIC. No entanto, caso exista a necessidade, poderá ser alterado extraordinariamente por decisão do Presidente do CGTIC ou de seu colegiado.

A responsabilidade pela revisão do PDTIC caberá ao setor de tecnologia e sua aprovação dependerá de deliberação e aprovação do CGTIC.

18. Fatos críticos de sucesso

I - Comprometimento da alta administração: o engajamento e o comprometimento da alta administração com a implementação do PDTIC é essencial para garantir que ele seja executado com sucesso. A liderança deve fornecer recursos adequados, estabelecer metas claras e definir um cronograma realista para o projeto.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

2023 - 2026

II - Alinhamento estratégico: o PDTIC deve estar alinhado às metas e objetivos estratégicos da organização, para garantir que as iniciativas de TI estejam direcionadas a apoiar a missão e os objetivos da empresa.

III - Comunicação efetiva: uma comunicação clara e aberta com todas as partes interessadas, incluindo funcionários, gerentes e fornecedores, é fundamental para garantir que as expectativas sejam gerenciadas e que todos compreendam o objetivo e o escopo do PDTIC.

IV - Planejamento adequado: um planejamento cuidadoso e detalhado é crucial para o sucesso do PDTIC. Isso inclui a definição de metas claras, a identificação de recursos necessários, a criação de um cronograma realista e a elaboração de planos de contingência para possíveis riscos e obstáculos.

V - Gestão de projetos eficaz: a execução do PDTIC envolve a gestão de um projeto complexo, com múltiplas partes interessadas, riscos e cronogramas. É essencial ter um gerente de projetos experiente e eficiente, com habilidades em liderança, comunicação e solução de problemas.

VI - Capacitação dos usuários: a capacitação e o treinamento dos usuários finais da tecnologia é crucial para garantir a adoção bem-sucedida do PDTIC. Os usuários devem compreender as mudanças que serão implementadas e como estas afetarão suas rotinas diárias.

VII - Monitoramento e avaliação contínuos: o sucesso do PDTIC não pode ser medido apenas no final do projeto. É necessário realizar uma monitorização e avaliação contínuas para garantir que os objetivos estejam sendo alcançados e que eventuais ajustes sejam realizados no tempo necessário.

19. Conclusão

A tecnologia se apresenta como meio importante para que a SEAC consiga atingir seus objetivos estratégicos.

Assim, o PDTIC surge como ferramenta metodológica para garantir a implantação da tecnologia de forma eficaz, seja no acompanhamento do 33 processo de implantação da tecnologia, seja no sucesso da entrega dessas tecnologias.

Por fim, o uso deste instrumento tem como objetivo principal garantir que o cidadão do Distrito Federal tenha acesso aos projetos, ações e serviços do GDF por meio do suporte tecnológico da SEAC.

20. Anexos

Processo de contratação de solução de TIC:

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/1-modelo-de-contratacao-d-e-tic.png>

Processo de Planejamento de Contratação de Soluções de TIC:

2-pctic.png (867×393) (www.gov.br)

Processo de Instituição da Equipe de Planejamento da Contratação:

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/2-1-pctic-instituir-epc.png>

Processo de elaboração de ETP:

2-2-pctic-estudo-tecnico-preliminar.png (1248×697) (www.gov.br)

Processo de elaboração do TR:

2-3-pctic-termo-de-referencia.png (1735×1109) (www.gov.br)

Processo de Gestão de Contrato de Soluções de TIC:

4-gestao-de-contrato-de-tic.png (1259×879) (www.gov.br)

Guia de PDTIC do SISP v2.0

Guia de PDTIC do SISP v2.0 — Governo Digital (www.gov.br)

35