



PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

PDTI

Plano Diretor de Tecnologia da Informação

Secretaria Municipal de Administração, Desenvolvimento Econômico e Inovação
Departamento de Governo Digital
Departamento de Tecnologia da Informação

Versão 2.0

Boituva
2023





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

Link de validação de assinaturas: <https://assinador.4rtec.com.br/verificacao.aspx>, código: b4e5cdcc-e20e-4da3-be2c-91d544083f24
Assinado por ADRIANO MARIO FERRARIS FERNANDES (Senha) nos termos da Lei 14.063/2020.



Assinado por SVEN MAGES (Senha), ROGERIO KOVALENKOVAS MAFFEI (Senha) nos termos da Lei 14.063/2020.
Link de validação de assinaturas: <https://assinador.4rtec.com.br/verificacao.aspx>, código: 6e9aaab4-4c7f-4bd4-b6eb-406b28d2e50d



PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

Comissão Organizadora:

Secretaria de Administração, Desenvolvimento Econômico e Inovação

Adriano Mario Ferraris Fernandes -**Secretário**

Departamento de Governo Digital

Bruno Martinez - **Diretor de Governo Digital**

Sven Mages - **Chefe da Divisão de Melhorias de Atendimento à População**

Alexandre Ferreira Nascimento - **Auxiliar Administrativo**

Marcelo da Silva Oliveira - **Estagiário**

Departamento de TI

Rogério Kovalenkovas Maffei - **Diretor de TI**

Luan Oswaldo Pacheco - **Chefe da Divisão de Análise de Sistemas**

Felipe Buonomo Teixeira - **Chefe da Divisão de Suporte ao Usuário**

Apoio Técnico Fundação Carlos Alberto Vanzolini

Equipe Eixo Governo Digital

Daniel Annenberg

Marcele Garcia Guerra

Roberta Fernandes Ramos





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

Título original:

PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação

Prefeitura de Boituva 2023

Avenida Tancredo Neves nº 01 Centro | 18550-000 Boituva, SP

Telefone: (15) 3363-8800

<https://www.boituva.sp.gov.br/>

Elaboração/Desenvolvimento:

Secretaria de Administração, Desenvolvimento Econômico e Inovação:

Departamento de Governo Digital

Departamento de TI





Índice

Comissão Organizadora:	3
1. Introdução:	8
1.1. Contexto geral do PDTI para os municípios.....	8
1.1.1 Governo Digital.....	8
1.1.2 Transformação Digital.....	9
1.1.3 O papel estratégico da TI para implementação de ações de Governo Digital (enquanto diretrizes nacionais):.....	10
1.1.4 Desafio dos municípios:.....	12
1.1.5 Índice de Efetividade da Gestão Municipal (IEGM) e o contexto de impulso institucional para a transformação digital dos municípios.....	13
1.2. Objetivos do PDTI.....	14
1.3. Escopo do PDTI.....	15
1.4. A área de TI da Prefeitura municipal de Boituva.....	15
1.5. Estrutura do Documento.....	16
1. Introdução.....	16
2. Objetivos de TI.....	16
3. Governança de TI.....	16
4. Catálogo de Serviços.....	16
5. Análise e Diagnóstico da situação atual.....	16
6. Estratégias de TI.....	16
7. Gestão de Riscos.....	16
8. Plano de Ações.....	17
9. Conclusão.....	17
2. Objetivos de TI:	17
2.1. Visão e Missão de TI.....	17
2.2. Objetivos Estratégicos de TI.....	18
3. Governança de TI:	18
3.1. Diretrizes de Governança para TI de Boituva.....	19
3.2. Objetivos de Governança para TI de Boituva.....	19
3.3. Estrutura de Governança - Atual.....	20
3.3.1 Equipe de TI:.....	20
3.3.2 Equipe de Governo Digital:.....	21
3.4. Papéis e Responsabilidades.....	22
3.4.1 Equipe de TI:.....	22
3.4.2 Diretor de Departamento de TI:.....	23
3.4.3 Chefe de Suporte ao Usuário:.....	23
3.4.4 Chefe de Análise de Sistemas:.....	23
3.4.5 Equipe de Governo Digital:.....	23





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

3.4.6	Diretor do Departamento de Governo Digital:	24
3.4.7	Chefe de Melhorias de Atendimento à População:	24
3.4.6	Gestor de TI e Governo Digital:	25
3.4.7	Representante setorial de TI:	25
3.4.8	Rede/Fórum de TI:	25
3.5.	Processos de Tomada de Decisão em T.I. - ações para Governança do Departamento de T.I.:	25
3.5.1.	Produção, Coleta e Análise de Dados:	26
3.5.2.	Envolvimento das Partes Interessadas:	26
3.5.3.	Avaliação de Impacto:	26
3.5.4.	Alinhamento com Objetivos Estratégicos:	26
3.5.5.	Aprovação e Execução:	26
3.5.6.	Monitoramento e Avaliação:	26
4.	Catálogo de Serviços:	27
5.	Análise e Diagnóstico da Situação Atual:	28
5.1.	Análise do Ambiente Externo:	28
5.2.	Análise do Ambiente Interno:	29
5.3.	Levantamento de Necessidades e Demandas:	31
5.4.	Diagnóstico adicional:	32
6.	Estratégias de TI:	35
6.1.	Estratégias para Alcançar os Objetivos:	35
6.1.1.	Alinhamento com os Objetivos Organizacionais:	35
6.1.2.	Centralidade e importância da TI para a Prefeitura:	35
6.1.3.	Governança de TI para a Prefeitura - Política de TI:	35
6.1.4.	Inovação e Adoção de Novas Tecnologias:	35
6.1.5.	Segurança da Informação:	36
6.1.6.	Capacitação de Pessoas:	36
6.2.	Priorização de Iniciativas de TI:	36
6.2.1.	Avaliação de Impacto e Viabilidade:	36
6.2.2.	Análise de Custos e Benefícios:	36
6.2.3.	Consulta às Partes Interessadas:	36
6.2.4.	Alinhamento com Objetivos Estratégicos:	36
6.2.5.	Destinação orçamentária e planejamento:	36
6.2.6.	Política de TI - Normatização e regulamentação de governança:	37
7.	Gestão de Riscos:	37
7.1.	Identificação de Riscos:	37
7.1.1.	Avaliação de Vulnerabilidades:	37
7.1.2.	Análise de Ameaças:	37
7.2.	Avaliação de Riscos:	38
7.2.1.	Probabilidade de Ocorrência:	38





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

7.2.2. Impacto.....	38
7.3. Plano de Mitigação.....	38
7.3.1. Desenvolvimento de Planos de Mitigação.....	38
7.3.2. Implementação das Medidas de Mitigação.....	38
8. Plano de Ação.....	39
8.1. Projetos e Iniciativas de TI.....	39
8.2. Cronograma de Priorização.....	43
8.3. Orçamento de TI.....	45
9. Conclusão.....	45
9.1 Fluxo de atualização do PDTI.....	46
10. Anexos.....	47
10.1. Documentos de Apoio.....	47
10.2. Glossário de Termos Técnicos.....	47





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

1. Introdução

A evolução tecnológica tem desempenhado um papel fundamental na otimização de processos, na prestação de serviços mais eficientes e na promoção do desenvolvimento em todas as esferas da sociedade. Nesse contexto, o Município de Boituva reconhece a importância da Tecnologia da Informação (TI) como um recurso estratégico que pode impulsionar o crescimento e a qualidade de vida de nossa comunidade.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 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 da Prefeitura Municipal de Boituva para um determinado período.

Este documento foi elaborado em conformidade com as diretrizes legais e regulatórias aplicáveis, bem como em resposta às crescentes demandas internas e externas por serviços públicos cada vez mais disponíveis por meio digital, mais ágeis, acessíveis e inovadores.

1.1. Contexto geral do PDTI para os municípios

1.1.1 Governo Digital

O Governo Digital, respaldado pela Lei 14.129 sancionada em 2021, é uma iniciativa de âmbito nacional que visa modernizar a administração pública por meio da tecnologia da informação. No contexto brasileiro, o Governo Digital é uma resposta às crescentes demandas por serviços públicos mais eficientes, transparentes e acessíveis para os cidadãos, conforme estabelecido na legislação. Isso envolve a digitalização de processos, a oferta de serviços online em conformidade com a lei, a coleta e análise de dados para tomada de decisões baseadas em evidências, bem como o fortalecimento da segurança cibernética, proporcionando aos cidadãos um ambiente digital seguro e confiável para interagir com a administração pública.





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800



1.1.2 Transformação Digital²

Demandas digitais para uma sociedade cada vez mais digital e decisões estratégicas para o digital que inclui a população:

As novas tecnologias, diferentes soluções, muitos dados e mudanças na sociedade fazem com que os governos precisem agir mais rapidamente para atender às necessidades das pessoas.

Hoje em dia, as demandas das pessoas vão além das coisas básicas, como saúde e educação. As pessoas estão mais envolvidas e querem que o governo seja mais transparente, compartilhando informações e tomando medidas para melhorar os serviços públicos que oferecem.

Para que os governos estejam preparados para atender a uma população que está mais conectada à tecnologia, eles também precisam melhorar as condições de trabalho dos funcionários públicos, modernizar os serviços prestados às pessoas todos os dias e definir metas ambiciosas para usar as novas tecnologias. Isso é o que chamamos de "Cidade Inteligente".

Neste sentido verificamos que as demandas atuais acabam por convidar os governos a um processo de transformação organizacional que é chamado de **transformação digital**. A transformação digital é aqui compreendida com todas as decisões, alterações e mudanças de todos os níveis (estruturas, processos, gestão) que indicam e orientam para a

¹ Referência do infográfico:

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>

² Cf: PETIC Plano Estratégico de São Paulo, disponível em:

https://tecnologia.prefeitura.sp.gov.br/?page_id=1098





centralidade da TI como uma ferramenta transversal tanto na gestão interna do governo como também na oferta de serviços digitais e informações disponibilizadas por meio digital.

1.1.3 O papel estratégico da TI para implementação de ações de Governo Digital (enquanto diretrizes nacionais):

A visão de um Governo Digital convida a atuação transversal na administração pública (atuação da tecnologia como meio). Isto porque uma das finalidades da tecnologia a serviço do setor público - que é possível qualificar como sendo estratégica - está em propiciar ambiente e condições de criação e manejo de informações para gerar decisões em políticas públicas orientadas por dados.

A Prefeitura Municipal de Boituva na atualidade tem investido esforços em implementar ações de planejamento e gestão que efetivem os princípios de governo digital. Em trabalho realizado junto a Fundação Carlos Alberto Vanzolini, os princípios norteadores para as ações relativas a governo digital ficaram estabelecidos desta forma:

Princípios de Governo Digital para Boituva

Foco nas pessoas População de Boituva e servidores e servidoras municipais como centrais para pensar Governo Digital para Boituva	Melhoria no Atendimento à População Cultura de atendimento: aproximar o governo das pessoas, transformando a visão do governo como dificultador/ "inimigo" para governo parceiro da população	Desburocratização e simplificação Repensar e redesenhar regras, legislações, processos e fluxos internos das políticas públicas. Além do "sem papel" Linguagem Simples para um governo próximo a sua população	Transparência, Dados e Governo Aberto Disponibilizar ativamente dados públicos. Decisões baseadas em dados. Fomentar a participação social na atuação do governo
Capacitação de servidores e servidoras Cultura de trabalho e engajamento em novas práticas para garantir a melhoria dos serviços públicos, além de treinamentos técnicos.	Tecnologia como Meio & Letramento e Inclusão digital Consciência de gestão e planejamento público nas decisões para adquirir ou criar soluções tecnológicas.	Inovação em Governo Cultura de inovação focada nas pessoas e na transformação do modo de pensar e fazer políticas públicas	Governo Único Nova cultura de governo: comunicação, integração e transversalidade para oferecer melhores serviços à população

3

O Plano de TI é uma ferramenta importante de implementação do governo digital para Boituva de modo que está alinhado aos princípios acima descritos e também porque passa a definir o uso da tecnologia como uma ferramenta essencial (meio) na implementação de políticas públicas e ações de gestão e governo. O digital é assim uma realidade abarcada pelo momento social e, por isso, a gestão e uso inteligente da tecnologia como meio é uma

³ Elementos desenvolvidos pela consultoria Fundação Carlos Alberto Vanzolini em contrato de prestação de serviços à Prefeitura de Boituva 2022/2024.

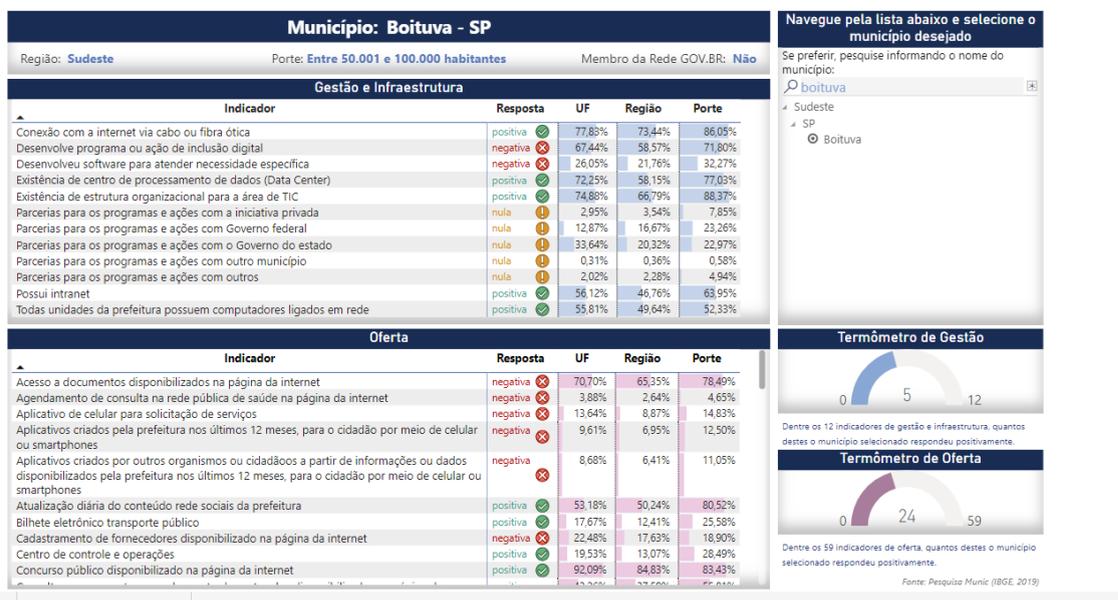




tarefa encampada pela Prefeitura de Boituva, que está atenta às mudanças e que busca oferecer cada vez mais oportunidades e serviços públicos de qualidade a sua população.

Neste ponto é pertinente compartilhar o quadro atual do município de Boituva com relação ao **Mapa de Governo Digital**⁴, ferramenta disponibilizada pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos que apresenta indicadores sobre o uso da tecnologia de informação e comunicação (TIC) no setor público:

Indicadores de Gestão e Oferta:



5

Indicadores de Demanda:

⁴ O objetivo do mapa é prover dados, informações e estudos sobre a evolução da transformação digital nos municípios brasileiros, com atualização contínua.

O Mapa de Governo Digital disponibiliza por meio de painel interativo, indicadores relativos às dimensões de infraestrutura, governança, pessoas, serviços e processos de TIC. São indicadores para explorar sua cidade, provenientes, neste primeiro momento, da pesquisa MUNIC, Pesquisa de Informações Básicas Municipais do IBGE, e de dados da ANATEL.

⁵ <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/rede-nacional-de-governo-digital/m>





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800



6

1.1.4 Desafio dos municípios:

O caminho decisional de uma gestão pública que opta pelo digital convida a uma transformação organizacional iminente e impulsionada por um contexto social, nacional e legislativo: os antigos Departamentos de informática passam a ser reestruturados para os atuais (e necessários) Departamentos de TI.

O crescimento da importância da área de TI na administração pública municipal é um processo que está acontecendo gradualmente. Isso ocorre devido à crescente demanda da população por serviços digitais, à necessidade de melhorar a eficiência na gestão pública usando ferramentas digitais, às leis nacionais que exigem que as prefeituras cuidem dos dados públicos (como a LGPD) e ao princípio de transparência na gestão, que é facilitado pela divulgação digital.

É notório que na sua origem contextual os primeiros Departamentos de informática (criados ao longo das décadas de 80 e 90) tinham como função primária ir timidamente inserindo e gerenciando as primeiras iniciativas da utilização da tecnologia como parte integrante do dia a dia do setor público.

A evolução digital das últimas duas décadas (que pode ser considerada um fenômeno acelerado) coloca em cheque as limitadas funções dos antigos Departamentos e setores de

https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/rede-nacional-de-governo-digital/mapa-indicadores_de_demanda/





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

TI, apresentando aos municípios o desafio de embarcar em um processo de transformação digital.

A decisão municipal pela sua transformação digital infere, necessariamente, na transformação organizacional da mesma. O que implica necessariamente na reestruturação da área de TI, migrando do antigo modelo tímido de uma área de informática para um setor dentro da organização que passa atuar de forma transversal, estratégica, em nível de gestão e com alto potencial de impactar o planejamento técnico do uso do digital e também alterar a gestão e o planejamento geral da municipalidade.

Nesse sentido cumpre observar que o processo de transformação organizacional para a reorganização da área municipal de TI busca, de forma geral:

- Atender as tendências sociais;
- Atender os requisitos legais nacionais;
- Responder às transformações organizacionais que o processo de transformação digital e as diretrizes de governo digital convidam a área de TI a apresentar;
- Responder a princípios gerais de gestão pública como transparência, eficiência, proteção de dados, etc;
- Atender requisitos de excelência em gestão pública e do Índice de Efetividade da Gestão Municipal.

1.1.5 Índice de Efetividade da Gestão Municipal (IEGM) e o contexto de impulso institucional para a transformação digital dos municípios⁷

Este plano foi elaborado em conformidade com os princípios da transformação digital, buscando alinhar Boituva aos benefícios proporcionados por avanços tecnológicos na esfera municipal. Além disso, segue as orientações do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, notadamente o Índice de Efetividade da Gestão Municipal (IEGM). Essa iniciativa visa medir a qualidade dos gastos municipais, avaliando políticas e atividades públicas para mensurar a aderência da gestão a processos e controles específicos.

O IEGM, introduzido em 2015, foca em infraestrutura e processos, avaliando a eficiência das políticas públicas em sete setores, incluindo saúde, planejamento, educação e governança em tecnologia da informação (TI). Este índice fornece elementos que embasam a fiscalização do Controle Externo e da sociedade.

⁷ Cf:

https://painel.tce.sp.gov.br/pentaho/api/repos/%3Apublic%3Aieg_m%3Aiegm.wcdf/generatedContent?userid=anony&password=zero





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

Especificamente na área de TI, o IEGM inclui o i-GOV TI/TCESP, um capítulo destinado à avaliação da governança de TI nos municípios. Este capítulo busca medir o conhecimento e uso de recursos de TI em prol da sociedade, abordando temas como capacitação de pessoal, transparência e segurança da informação. Atenta-se, entretanto, que a capacidade de impacto da área de TI é transversal às demais áreas e dimensões, podendo contribuir de forma significativa para a eficiência de gestão de forma geral.

Neste contexto, o presente plano alinha-se com os indicadores do IEGM, garantindo sua implementação por meio de mapeamento, diagnóstico, planejamento e execução de ações. Isso posiciona a Prefeitura de Boituva de acordo com as diretrizes do Tribunal de Contas, demonstrando o compromisso em utilizar a tecnologia da informação de maneira eficaz em benefício da comunidade.

1.2. Objetivos do PDTI

O PDTI tem como principal objetivo estabelecer uma visão clara para o uso, investimento e planejamento da TI no município, alinhada com as necessidades internas e externas da Administração, as metas a curto, médio e longo prazo e os princípios de transparência, eficiência e inovação. Este plano busca:

- Ser um Plano Setorial (PDTI) e ser incorporado no Plano Plurianual (PPA), atendendo, desta forma, aos requisitos do IEGM;
- Ser uma ferramenta de planejamento para transformação digital da Prefeitura de Boituva;
- Ser uma ferramenta de apoio para reestruturação da área de TI da Prefeitura de Boituva;
- Definir estratégias de TI que apoiem as metas e objetivos da Administração;
- Promover a melhoria contínua da infraestrutura e dos serviços de TI;
- Estabelecer diretrizes sobre governança de TI;
- Garantir a segurança e a integridade dos dados e sistemas;
- Fomentar o desenvolvimento adequado do Departamento de TI;
- Propor ações necessárias para implementar o governo digital para Boituva;
- Estabelecer plano para ações de curto, médio e longo prazo bem como requisitos de implementação das ações;
- Contribuir para o aumento da escala de maturidade de TI na Prefeitura de Boituva segundo os parâmetros do IEGM;
- Atender os quesitos propostos pelo i-GOV-TI/TCESP do IEGM;
- Declarar a relevância da tecnologia como um meio para a eficiência da gestão pública e para o aprimoramento na oferta de serviços públicos para a população.





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

1.3. Escopo do PDTI

A atuação do PDTI se refere, mais diretamente, à estrutura interna do Departamento de TI como o destinado atender as demandas internas da prefeitura, ou seja, observa-se para fins deste Plano a caracterização da atuação e serviços de TI como um serviço meio. Infere-se, a partir desta localização da área, que a determinação da atuação é/será determinada pelo catálogo de serviços da área e a abrangência de atuação da área no nível estratégico será compreendida em determinações de nível de governança (o que abarca outros setores além do Departamento de TI).

Se propõe a atuar:

- De forma a impulsionar e aumentar a capacidade para a reorganização e reestruturação interna da gestão pública no sentido de garantir suporte e estrutura necessária para os processos internos burocráticos.
- A partir dessa reorganização e reestruturação interna ser capaz de atender e responder às crescentes demandas pela oferta de serviços de forma digital para a população.
- Na geração de mais eficiência no serviço e na prestação de serviços.

1.4. A área de TI da Prefeitura municipal de Boituva

Atualmente a área de TI da Prefeitura Municipal de Boituva reflete um panorama ainda muito comum a muitos municípios do Brasil que possuem uma área estruturada na gestão para atender as demandas de TI: equipe reduzida, cultura de TI como manutenção de equipamentos e baixa ou nenhuma capacidade de gestão e planejamento.

Esse panorama, ainda que a priori possa representar uma fraqueza institucional (quando considerado o contexto geral de centralidade do uso das ferramentas digitais como uma demanda urgente), atesta, na realidade, um processo atual e emergente de transformação das áreas de TI municipais. Isto porque indica, no sentido de atualização e reestruturação de suas áreas, o caminho para implementar a transformação digital no governo e assim acompanhar as demandas crescentes de uso das ferramentas digitais (tanto internamente na gestão quanto na garantia e oferta de serviços digitais para a população).

Este Plano é parte do compromisso da Prefeitura Municipal de Boituva em reestruturar sua atual área de TI de forma que a área se torne compatível e adequada para garantir a estruturação e implementação do governo digital para a população de Boituva.





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

1.5. Estrutura do Documento

Este documento, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da Prefeitura Municipal de Boituva, está estruturado de forma a fornecer uma visão abrangente das diretrizes, objetivos, estratégias e ações relacionadas à gestão de tecnologia da informação no município. Sua estrutura compreende os seguintes elementos principais:

1. Introdução

- Apresenta uma visão geral do PDTI, seu propósito e sua importância para a administração municipal.

2. Objetivos de TI

- Define os objetivos gerais e específicos para a área de TI da Prefeitura Municipal de Boituva que o PDTI visa alcançar.

3. Governança de TI

- Discussão sobre a governança de TI para a Prefeitura Municipal de Boituva, incluindo processos, regulamentações e diretrizes.

4. Catálogo de Serviços

- O Catálogo de Serviços de TI é uma ferramenta essencial que descreve de maneira clara e abrangente os serviços oferecidos pelo Departamento de TI da Prefeitura Municipal de Boituva

5. Análise e Diagnóstico da situação atual

- Apresenta uma análise do estado atual da infraestrutura de TI da Prefeitura Municipal de Boituva e das necessidades identificadas.

6. Estratégias de TI

- Descreve as estratégias que serão adotadas pela Prefeitura Municipal de Boituva para atingir os objetivos do PDTI, incluindo inovação, segurança e capacitação de pessoal.

7. Gestão de Riscos

- Aborda a gestão de riscos em TI e as medidas de segurança adotadas.





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

8. Plano de Ações

- Detalha as ações específicas que serão implementadas para concretizar as estratégias.

9. Conclusão

- Encerra o documento com uma síntese das principais diretrizes e um apelo à implementação efetiva do PDTI.

2. Objetivos de TI

2.1. Visão e Missão de TI

Visão de TI:

Tecnologia como meio: Visualizar um cenário no qual a Tecnologia da Informação é a espinha dorsal do suporte eficiente e inovador para toda a Administração Municipal de Boituva. É indicado criar um ambiente de TI organizado, integrado e colaborativo que permita aos Departamentos no Paço Municipal e em órgãos distantes desfrutar de recursos tecnológicos de alta qualidade para atender às necessidades da nossa comunidade.

Missão de TI:

Tecnologia para aprimorar o serviço público: Liderar a implementação de soluções de TI acessíveis e eficientes que aprimorem a prestação de serviços públicos em toda a Administração Municipal. Nossa missão é oferecer um suporte tecnológico contínuo e abrangente de forma organizada, promovendo a colaboração e a eficiência, garantindo a segurança e a disponibilidade dos recursos tecnológicos, e capacitando os Departamentos, sejam eles no Paço Municipal ou em locais remotos.

Essas declarações refletem o compromisso da área de TI de Boituva em garantir que todos os Departamentos, independentemente de sua localização no organograma institucional, tenham acesso a soluções de TI de qualidade, promovendo a eficiência e a colaboração em toda a Administração Municipal.

A visão destaca a importância da integração e suporte tecnológico em toda a cidade, enquanto a missão ressalta o papel ativo da área de TI da Prefeitura Municipal de Boituva na superação de desafios geográficos e na promoção de soluções tecnológicas eficazes.





2.2. Objetivos Estratégicos de TI

Os objetivos estratégicos de TI são declarações claras das metas que a área de Tecnologia da Informação pretende alcançar a fim de contribuir para o desenvolvimento de Boituva. Eles são alinhados com a visão e a missão de TI e devem ser SMART (Específicos, Mensuráveis, Alcançáveis, Relevantes e Temporais) que é uma metodologia amplamente utilizada para ajudar as pessoas e empresas a definir e alcançar seus objetivos de maneira clara e eficiente, pois permite transformar as ideias em objetivos realistas e práticos. Alguns dos objetivos estratégicos de TI para Boituva são:

Objetivo 1: Fomentar ações e projetos com foco na modernização, aumentando a eficiência operacional por meio da automação de processos e da otimização de recursos, reduzindo custos e melhorando a entrega de serviços.

Objetivo 2: Fortalecer a segurança da informação e a privacidade dos dados por meio da implementação de políticas, procedimentos e tecnologias de segurança.

Objetivo 3: Promover a inovação e a transformação digital nos serviços públicos, tornando-os mais acessíveis e amigáveis ao cidadão.

Objetivo 4: Aprimorar a infraestrutura de TI para suportar o crescimento do município, incluindo a expansão da rede, a atualização de equipamentos e a implementação de tecnologias emergentes.

Objetivo 5: Promover a adoção de modelos de gestão e padrões tecnológicos para a aquisição de bens e serviços de TI.

Objetivo 6: Oferecer maior transparência para a população.

3. Governança de TI

A governança de TI é uma parte crucial do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) de Boituva para garantir uma gestão eficaz, transparente e alinhada à estratégia de Tecnologia da Informação. A estrutura de governança de TI inclui a definição de papéis e responsabilidades, processos de tomada de decisão e a composição da equipe de TI. O papel da Governança de TI é o de fornecer meios para assegurar que as tarefas sejam cumpridas. Isso inclui definir, comunicar, dar apoio e aplicar consequências quando ocorrer uma não conformidade.





3.1. Diretrizes de Governança para TI de Boituva

A necessidade de diretrizes e princípios de Governança de TI para Boituva convida o município a elaborar uma Política Municipal de Governança de TI. Nesta política a ser estabelecida através de instrumento normativo adequado a sua força de implementação, serão observados, inicialmente, os seguintes princípios:

- I. **Estrutura Organizacional:** Estabelecimento de uma estrutura organizacional competente para gerir, decidir, regulamentar e supervisionar as atividades de TI de toda a Prefeitura.
- II. **Planejamento:** Melhoria na gestão geral e setorial por meio de planejamento eficaz.
- III. **Descentralização:** Desenvolvimento de estratégias de TI específicas para cada área, com supervisão central.
- IV. **Transformação digital e Inovação:** Promoção da inovação em tecnologia e da transformação digital da prefeitura.
- V. **Transparência e Dados:** Compromisso com a transparência e a gestão de dados.

Será objetivo da política de TI criar condições ideais para que cada órgão setorial da administração tenha capacidade definidas para desenvolverem suas ações utilizando de ferramentas tecnológicas que ofereçam as melhores respostas e que orientem para a boa utilização do orçamento disponível, incentivando os servidores a serem profissionais completos e capacitados, além de otimizar os processos de planejamento e aquisições, tornando-os mais seguros e confiáveis.

3.2. Objetivos de Governança para TI de Boituva

Os principais objetivos de Governança de TI para Boituva podem ser definidos como:

- I. Garantir um espaço organizacional competente e decisório com relação aos temas de gestão e estruturais da TI de toda a prefeitura.
- II. Garantir o papel transversal e estratégico da TI na administração do município.
- III. Garantir a transformação digital da prefeitura.
- IV. Definir e criar instrumentos de governança, bem como divulgá-los para que sejam implementados.
- V. Definir, planejar e implementar ações estratégicas para a transformação digital do município.
- VI. Definir elementos e requisitos para implementação dos objetivos estratégicos, atividades e tarefas relativas à TI da prefeitura.
- VII. Estruturar processos a partir de uma definição de tarefas e responsabilidades.
- VIII. Avaliar, monitorar e agir garantindo o cumprimento das diretrizes de TI do município.





3.3. Estrutura de Governança - Atual

A estrutura de governança de TI define a responsabilidade e a tomada de decisões na área de Tecnologia da Informação em Boituva, que inclui atualmente os seguintes componentes:

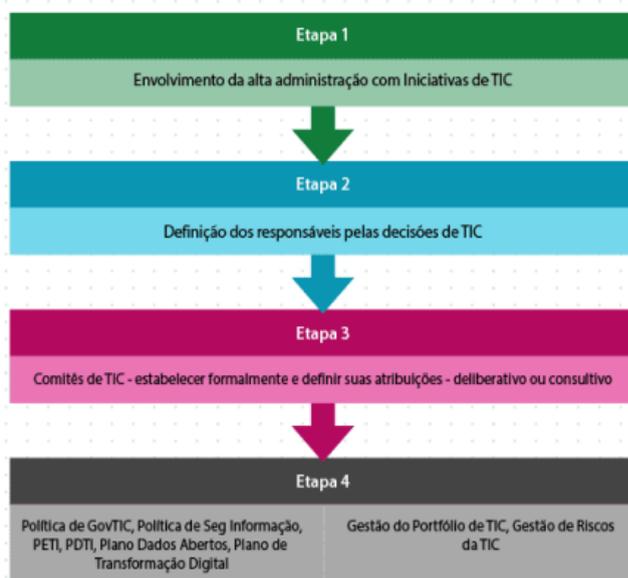
- **ESTRUTURA DECISIONAL ATUAL NO ORGANOGRAMA:**

Prefeito

Secretaria de Administração, Desenvolvimento Econômico e Inovação

Departamento de Governo Digital / Departamento de TI

Abaixo inclui-se infográfico de referência e apoio para a estruturação de governança de TI para a Prefeitura de Boituva, visando, desta forma, incluir aspectos que ainda serão elaborados e implementados na medida da execução do PDTI e dos objetivos de TI para a Prefeitura de Boituva.



8

3.3.1 Equipe de TI:

⁸ Estrutura para criação e consolidação de governança de TI, in: Governança de TIC no Governo Digital, Modulo 2: Governança de TIC no setor público, ENAP, 2020 disponível em:

https://repositorio.enap.gov.br/jspui/bitstream/1/6139/2/Mod_2_Governan%3%a7a%20de%20TIC%20no%20Setor%20P%3%bablico.pdf





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

De acordo com a Lei Municipal nº 2.956/2022, que dispõe sobre a reorganização administrativa da Prefeitura de Boituva, o Departamento de TI é composto por:

- **Diretor do Departamento de TI:** Responsável por dirigir e gerir o suporte ao usuário, a manutenção e verificação dos servidores de rede de computadores, a administração de licenças de software, a manutenção de equipamento informatizado e a inclusão digital no município.
- **Chefe de Suporte ao Usuário:** Responsável por chefiar as atividades da divisão, em especial a avaliação e solução para problemas habituais dos usuários e o desenvolvimento de inclusão digital no município.
- **Chefe de Análise de Sistemas:** Responsável por chefiar as atividades da divisão, em especial a avaliação dos sistemas operacionais e desempenho de softwares básicos e a análise e manutenção periódica do banco de dados do servidor.

Proposta de criação:

- **Gestor de TI e Governo Digital:** gestão de projetos de TI, elaboração de termos de referência, gestão de contratos especializados e gestão de serviços terceirizados.
- **Representante setorial de TI:** cada órgão setorial do município irá indicar um representante para contato permanente com a equipe de TI.
- **Rede/Fórum de servidores e servidoras de TI do município:** criação de um espaço permanente de diálogo de área, focado em desenvolvimento de capacidades (ponto a ponto) e soluções de dúvidas e encaminhamentos específicos da gestão geral e setorial de TI.

3.3.2 Equipe de Governo Digital:

De acordo com a Lei Municipal nº 2.956/2022, que dispõe sobre a reorganização administrativa da Prefeitura de Boituva, o Departamento de Governo Digital é composto por:

- **Diretor do Departamento de Governo Digital:** Dirigir e gerir a implantação dos princípios e diretrizes de Governo Digital, gerir e implementar as mudanças e melhorias do serviço público.
- **Chefe de Melhorias de Atendimento à População:** Chefiar as atividades da divisão, em especial: as políticas de atendimento à população tanto presencial, como virtual, implantação de programas de melhorias.

Proposta de criação:

- **Gestor de TI e Governo Digital:** gestão de projetos de TI, elaboração de termos de referência, gestão de contratos especializados e gestão de serviços terceirizados.





- **Representante setorial de TI:** cada órgão setorial do município irá indicar um representante para contato permanente com a equipe de TI.
- **Rede/Fórum de servidores e servidores de TI do município:** criação de um espaço permanente de diálogo de área, focado em desenvolvimento de capacidades (ponto a ponto) e soluções de dúvidas e encaminhamentos específicos da gestão geral e setorial de TI.

3.4. Papéis e Responsabilidades

Para uma governança eficaz de TI, são estabelecidos papéis e responsabilidades claras:

3.4.1 Equipe de TI:

- **Definir a Visão Estratégica de TI:**
A Equipe de TI estabelece a visão estratégica de TI, alinhando-a aos objetivos municipais.
- **Elaborar Planos de ação para as atividades de TI:**
A Equipe de TI é responsável por elaborar planos de ações (instrumentos de gestão de projeto) para organizar a implementação de cada ação de TI definida
- **Executar Planos de ação para as atividades de TI**
A Equipe de TI é responsável por executar as ações dos planos elaborados através de mobilização de equipe técnica competente e compatível as ações a serem implementadas
- **Mobilizar engajamento das altas lideranças em ações de TI**
A equipe de TI é responsável por engajar as altas lideranças em seus planos de forma a levar a TI para centralidade decisional política e fortalecer as ações de TI como prioritárias e transversais.
- **Mobilizar investimento e orçamento para as ações de TI**
A Equipe de TI é responsável por planejar investimentos e orçamento necessários para implementar as ações de TI, bem como articular com as altas lideranças a garantia dos mesmos.
- **Aprovar Políticas e Estratégias de TI:**
É responsável por aprovar políticas, estratégias e orçamentos de TI.
- **Monitorar o Progresso:**





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

Acompanhar o progresso em relação às metas e objetivos de TI, tomando decisões estratégicas.

3.4.2 Diretor de Departamento de TI:

- **Implementar Diretrizes Estratégicas:**
Implementar as diretrizes definidas pelo Comitê de TI.
- **Supervisionar a Equipe de TI:**
Garantir a execução eficaz das operações de TI, supervisionando a equipe e recursos.
- **Gerenciar equipe de TI:**
Elaborar e organizar fluxo de atendimento e agenda de prestação de serviços (**a partir do catálogo de serviços**), bem como garantir que este fluxo seja implementado e seguido por toda a Prefeitura.
- **Gerenciar o Orçamento de TI:**
É responsável pela gestão do orçamento de TI.
- **Elaborar soluções de gestão para execução e implementação das ações:**
É responsável pela análise de possibilidades de gestão que possam incluir terceirização de serviços e contratos de prestação de serviços..

3.4.3 Chefe de Suporte ao Usuário:

- **Gerenciar a Equipe de Suporte:**
Liderar a equipe de suporte técnico, garantindo a resolução eficiente de incidentes.
- **Gerenciar possíveis contratos de prestação de serviços de TI:**
Liderar o contato com os fornecedores e acompanhamento da eficácia da prestação de serviços.
- **Manter a Satisfação do Usuário:**
Assegura a satisfação do usuário e a disponibilidade contínua dos serviços de suporte.
- **Implementar Políticas de Atendimento ao Usuário:**
Desenvolver políticas de atendimento ao usuário.

3.4.4 Chefe de Análise de Sistemas:





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- **Liderar a Equipe de Desenvolvimento:**
Supervisionar a equipe de análise de sistemas e desenvolvimento de software.
- **Gerenciar possíveis contratos de prestação de serviços de TI (sistemas):**
Lidera o contato com os fornecedores e acompanhamento da eficácia da prestação de serviços
- **Garantir Qualidade e Segurança:**
Garantir a qualidade e a segurança das aplicações de software.
- **Colaborar com outros Departamentos:**
Colaborar com outros Departamentos para entender requisitos e implementar soluções eficazes.

3.4.5 Equipe de Governo Digital:

O objetivo primordial do Departamento de Governo Digital, dentro do âmbito do Plano de Tecnologia da Informação (PDTI) de Boituva, é impulsionar a modernização e eficiência dos serviços públicos por meio da implementação de estratégias digitais. O plano de TI deve refletir esse objetivo geral, direcionando a equipe para a consecução de metas.

3.4.6 Diretor do Departamento de Governo Digital:

- **Liderar a Equipe de Governo Digital:**
Supervisionar a equipe de Governo Digital, garantindo eficiência e alinhamento com os objetivos do Departamento;
Promover uma cultura de inovação e colaboração dentro da equipe.
- **Colaborar com Outros Departamentos:**
Estabelecer canais de comunicação eficazes com outros Departamentos para compreender seus requisitos;
Coordenar esforços interdepartamentais para implementar soluções eficazes e alinhadas com as metas do Governo Digital.

3.4.7 Chefe de Melhorias de Atendimento à População:

- **Liderar a Melhoria do Atendimento:**
Desenvolver estratégias para aprimorar a experiência do cidadão nos serviços digitais;
Coordenar projetos de melhoria focados no atendimento e na acessibilidade digital





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

Avaliar feedbacks da população e ajustar as iniciativas de acordo.

- **Promover a Inovação no Atendimento:**
Incentivar a inovação nos serviços de atendimento, explorando novas tecnologias e abordagens;
Colaborar com a equipe para implementar soluções que otimizem o relacionamento com a população.
- **Colaborar com Outros Departamentos:**
Manter diálogo constante com outros Departamentos para integrar melhorias em processos existentes;
Participar de iniciativas interdepartamentais para alinhar estratégias e aprimorar os serviços digitais.

Proposta de criação:

3.4.6 Gestor de TI e Governo Digital:

- **Gestor de TI e Governo Digital:** gestão de projetos de TI, elaboração de termos de referência, gestão de contratos especializados e gestão de serviços terceirizados.

3.4.7 Representante setorial de TI:

- **Representante setorial de TI:** cada órgão setorial do município irá indicar um representante para contato permanente com a equipe de TI.

3.4.8 Rede/Fórum de TI:

- **Rede/Fórum de servidores e servidores de TI do município:** criação de um espaço permanente de diálogo de área, focado em desenvolvimento de capacidades (ponto a ponto) e soluções de dúvidas e encaminhamentos específicos da gestão geral e setorial de TI.

3.5. Processos de Tomada de Decisão em T.I. - ações para Governança do Departamento de T.I.

Os processos de tomada de decisão em temas de TI desempenham um papel crucial na implementação e execução bem-sucedida do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da Prefeitura Municipal de Boituva. Para garantir que as ações propostas sejam alinhadas com os objetivos estratégicos do município e que os recursos sejam alocados de forma eficaz, é essencial estabelecer um processo de tomada de decisão claro e eficiente.





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

3.5.1. Produção, Coleta e Análise de Dados

A coleta e análise de dados desempenham um papel fundamental na tomada de decisões informadas. É essencial reunir informações relevantes sobre o ambiente de TI, necessidades dos Departamentos municipais e expectativas da população. Isso pode incluir métricas de desempenho, análise de tendências, pesquisas de satisfação e feedback dos usuários.

3.5.2. Envolvimento das Partes Interessadas

O envolvimento das partes interessadas é essencial para garantir que as decisões tomadas sejam alinhadas com as expectativas da comunidade, dos Departamentos e de outros órgãos. Isso pode envolver consultas públicas, reuniões com Departamentos municipais, feedback dos cidadãos e colaboração com outras entidades governamentais.

3.5.3. Avaliação de Impacto

Cada decisão deve ser avaliada quanto ao seu impacto potencial. Isso envolve considerar como a decisão afetará os serviços prestados, os recursos necessários e o alinhamento com os objetivos estratégicos do PDTI. A avaliação de impacto é fundamental para a priorização de iniciativas de TI.

3.5.4. Alinhamento com Objetivos Estratégicos

As decisões relacionadas à TI devem estar alinhadas com os objetivos estratégicos do município. Isso garante que a tecnologia da informação seja um facilitador para atender às necessidades da organização e da população, contribuindo para o cumprimento da missão da administração pública.

3.5.5. Aprovação e Execução

Uma vez que as decisões são tomadas, é importante que sejam devidamente documentadas, aprovadas pela Secretaria e executadas pelo Departamento de TI. Isso envolve a alocação de recursos, designação de responsáveis e a definição de prazos. A comunicação eficaz é crucial para garantir que todas as partes envolvidas estejam cientes das decisões e de seus impactos.

3.5.6. Monitoramento e Avaliação

Após a execução das decisões, é essencial monitorar e avaliar continuamente seu progresso e impacto. Isso permite ajustes conforme necessário e garante que as metas e objetivos do PDTI sejam atendidos. O monitoramento e a avaliação ajudam a manter a transparência e a responsabilidade na gestão de TI.

Os processos de tomada de decisão descritos acima são fundamentais para a governança de TI e a implementação eficaz do PDTI. Eles garantem que as decisões sejam baseadas em informações sólidas, alinhadas com os objetivos estratégicos e com a participação das





partes interessadas. A administração municipal de Boituva está comprometida em adotar esses processos para alcançar uma gestão de TI eficiente e orientada por dados.

4. Catálogo de Serviços

O Catálogo de Serviços de TI é uma ferramenta essencial que descreve de maneira clara e abrangente os serviços oferecidos pelo Departamento de T.I. Nesse contexto, ele funciona como um guia detalhado, proporcionando uma compreensão completa das soluções disponíveis para os usuários e demais partes interessadas.

Serviços atualmente prestados pelo Departamento de T.I:

1. Suporte hardware a equipamentos que sejam locados ou patrimônios;
2. Instalação de computadores (CPU, monitor, mouse, teclado e estabilizador);
3. Instalação de notebooks;
4. Limpeza e substituição de peças;
5. Formatação de CPU;
6. Backup de CPU / mediante necessidade e autorização;
7. Crimpagem de cabos de rede;
8. Configuração de redes (sem considerar serviços de cabeamento, que demandam apoio de equipe de manutenção/eletricistas.);
9. Instalação de switch, hubs e roteadores;
10. Configuração/Instalação de impressoras;
11. Manutenções básicas das impressoras locadas / patrimônio;
12. Gerenciamento de servidores de documentos / usuários / compartilhamento rede / backup;
13. Instalação e gerenciamento de usuários de programas diversos mediante licença original (ex: AutoCad / Zwcad/ pacote office entre outros);
14. Instalação de módulos (usuários criados por gestores de cada pasta);
15. Criação e manutenção de usuários para o protocolo web e assinador (servidores);
16. Abertura de suporte especializado desktop e impressoras locadas;
17. Gerenciamento de servidor de e-mail (criação de usuários / instalação / alteração de senhas / encaminhamentos / respostas automáticas entre outros);
18. Orientação básica aos usuários / soluções;
19. Instalação de projetor para reuniões mediante agendamento;
20. Instalação de térmicas e configuração de impressoras térmicas;
21. Controle de suprimentos de impressoras (Preto/Branco/Color/bobinas etc);
22. Suporte e orientações técnicas em geral via fone ou anydesk / presencial quando o acesso remoto não obteve sucesso.

A partir deste panorama prévio de listagem dos serviços atualmente realizados pela equipe do Departamento de TI, orienta-se, através deste Plano:





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- Desenvolvimento do catálogo de serviços: especificar, nomear e definir os serviços. Incluir os serviços de gestão de TI como serviços realizados (ainda que sejam serviços meio e não de atendimento);
- Divulgação do catálogo de serviços: estabelecimento de rol taxativo (regulamentado) para delimitação dos serviços;
- Disponibilização do catálogo de serviços para servidores e servidoras: criar ferramenta digital para que o catálogo de serviços seja de conhecimento geral e especialmente de conhecimento interno por parte dos servidores e servidoras do município;
- Gestão e fluxo de requerimento de serviços bem como atendimento: criar ferramenta digital para requerimento e agendamento de atendimento de TI.

5. Análise e Diagnóstico da Situação Atual

É importante revisar e atualizar o PDTI para refletir as necessidades e mudanças atuais na área de TI e garantir o alinhamento com os objetivos organizacionais.

5.1. Análise do Ambiente Externo

O PDTI apresenta uma visão clara do ambiente externo em relação à Tecnologia da Informação (TI) fora da prefeitura e demonstra a importância de considerar as mudanças ocorridas desde então. Aqui está uma análise abrangente que compara o ambiente externo com a realidade do TI na Prefeitura de Boituva:

- **Processos e Governança de TI:**
A inexistência de processos, bem como a deficiência de clareza do catálogo de serviços do Departamento de TI, histórico de serviços e plano de continuidade de serviços são pontos críticos. É fundamental desenvolver uma governança de TI sólida para garantir a eficiência operacional e a segurança dos dados.
- **Tendências Tecnológicas:**
A rápida evolução tecnológica é evidente, especialmente na área de hardware e software. Desafio de desatualização rápida dos insumos disponíveis e necessidade de planejamento e ação para possibilitar formas/soluções de manutenção e garantia de atualização permanente.
- **Fornecedores de Serviços de TI:**
Mudanças nos provedores de serviços de TI demonstram a necessidade de avaliar continuamente os parceiros de TI para garantir a eficiência e eficácia.





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- **Infraestrutura de TI:**

A infraestrutura de TI enfrenta desafios de atualização do corpo físico, com destaque para a falta de servidores de Data Center e a necessidade de armazenamento em nuvem. Isso ressalta a importância de se adaptar a ambientes tecnológicos em constante mudança.

- **Mobilidade e Atendimento às demandas:**

- A ausência de telefonia móvel corporativa e a sugestão de um celular corporativo com aplicativos de mensagens e voz gratuito mostram a necessidade de adaptar-se às preferências e expectativas dos setores e da administração.
- A ausência de uma agenda prévia organizada e planejada, bem como a ausência deste fluxo de ação (disponibilizar a possibilidade de agendamento do serviço/atendimento) no atendimento às demandas impede a programação adequada da equipe para atendimento às demandas

É essencial que a organização esteja preparada para abraçar as mudanças tecnológicas, atualizar seus recursos, revisar seus fornecedores de serviços de TI, fortalecer a governança e focar na experiência das secretarias e da administração para atender às necessidades atuais e futuras de TI com eficácia.

5.2. Análise do Ambiente Interno

A análise interna do ambiente de Tecnologia da Informação (TI) revela uma gama de elementos positivos e desafios dentro do contexto da Administração Municipal (Departamento de TI):

Pontos Fortes:

- **Cabeamento e Organização:** O cabeamento está organizado e padronizado, o que contribui para um ambiente de TI mais eficiente e confiável.
- **Impressoras e Câmeras:** As impressoras e sistemas de câmeras estão operando sem problemas aparentes, o que é positivo para a continuidade das operações.
- **Servidor de E-mail:** O servidor de e-mail é avaliado como "OK", o que sugere que a comunicação por e-mail está funcionando adequadamente.

Pontos Fracos:





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- **Escala de maturidade de TI na Prefeitura de Boituva segundo os parâmetros do IEGM:** atualmente a Prefeitura ocupa a faixa de resultado C, definida a partir das notas obtidas nos sete índices setoriais.
- **Inventário:** ausência de inventário do parque tecnológico.
- **Gestão de chamados:** ausência de procedimentos internos e ferramentas de gestão de chamados e atendimentos.
- **Hardware (Servidores):** A falta de redundância e a necessidade de atualização dos servidores são pontos críticos. Recomenda-se uma avaliação profunda da infraestrutura de servidores para garantir a disponibilidade e segurança dos dados.
- **Parque tecnológico:** A qualidade dos desktops é baixa e requer melhorias. Isso pode afetar a eficiência operacional e a produtividade dos funcionários.
- **Data Center:** A falta de um Data Center é uma fraqueza significativa, e a recomendação de migrar para a nuvem é pertinente, dada a importância da segurança de dados.
- **No-Breaks:** A ausência de No-Breaks para os servidores é um risco, uma vez que pode levar a interrupções nos serviços em caso de falha de energia.
- **Sistemas e Aplicações:** A desatualização dos sistemas e aplicativos, incluindo o servidor de arquivos, é crítica. A sugestão de armazenamento em nuvem é válida para mitigar perdas de dados.
- **Processos e Governança de TI:** A inexistência de processos definidos, de um catálogo de serviços consolidado e compartilhado com o público atendido, histórico de serviços e plano de continuidade de serviços indica uma governança de TI deficiente, que deve ser estabelecida e fortalecida para garantir eficiência e segurança.
- **Recursos Humanos:** A redução na equipe técnica é uma fraqueza, pois pode sobrecarregar os membros restantes e dificultar a manutenção eficaz da infraestrutura de TI.
- **Servidor de Internet:** A necessidade urgente de um upgrade no servidor de internet destaca a importância da conectividade para as operações da organização.
- **Telefonia Móvel Corporativa:** A inexistência de telefonia móvel corporativa é uma oportunidade perdida para melhorar o atendimento das secretarias e da administração.





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- **Proteção de dados e sistemas:** Carecendo de medidas eficazes para evitar acesso não autorizado e vazamento de informações sensíveis.

Em resumo, a análise interna destaca a necessidade de melhorias substanciais em várias áreas, incluindo hardware, software, infraestrutura, governança de TI, recursos humanos e segurança da informação. É crucial abordar essas fraquezas para fortalecer a função de TI e garantir a continuidade e eficiência das operações da organização.

5.3. Levantamento de Necessidades e Demandas

Um levantamento de necessidades e demandas com base nas informações fornecidas no contexto do PDTI incluiria:

- **Orçamento:** Destinação orçamentária pré-definida.
- **Governança de TI:** Estabelecimento de processos, aprimoramento e divulgação do catálogo de serviços, histórico de serviços e plano de continuidade de serviços para fortalecer a governança de TI.
- **Recursos Humanos:** Avaliação da equipe técnica para garantir que os recursos humanos atendam às demandas de TI.
- **Atualização de Hardware:** A necessidade de atualização frequente do hardware, particularmente dos servidores e desktops, é evidente. Isso exige investimentos em equipamentos mais recentes e confiáveis.
- **Infraestrutura de Data Center:** A criação de um ambiente de Data Center seguro ou a migração para serviços em nuvem para evitar perda de dados e garantir a continuidade dos serviços.
- **No-Breaks:** Aquisição de No-Breaks para servidores, a fim de manter a estabilidade operacional em caso de falhas de energia.
- **Atualização de Sistemas e Aplicações:** A necessidade de um remapeamento completo de sistemas e serviços desatualizados para melhorar a eficiência e segurança.
- **Servidor de Internet:** A urgência na atualização do servidor de internet para manter uma conectividade confiável e rápida.





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- **Telefonia Móvel Corporativa:** Avaliação da implementação de telefonia móvel corporativa, incluindo a possibilidade de um celular corporativo com aplicativo de mensagem de texto e voz gratuito (WhatsApp ou outro) para melhorar o atendimento.
- **Segurança da Informação:** A importância de adotar as diretrizes de segurança da informação é crucial para prevenir acessos não autorizados e vazamentos de dados. A Lei nº 13.709/2018, que define as práticas de tratamento de dados pessoais, inclusive em ambientes digitais, seja por indivíduos ou entidades públicas ou privadas, visa resguardar os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o desenvolvimento pessoal. Essa legislação deve servir como a base orientadora para o estabelecimento de políticas de segurança da informação pelos Departamentos de TI e Governo Digital.

Essas são as principais necessidades e demandas identificadas, que devem ser consideradas no PDTI. Cada uma dessas áreas requer planejamento e investimento para melhorar a infraestrutura e os processos de TI da organização.

5.4 Diagnóstico adicional⁹

A realização de uma análise diagnóstica da situação da Tecnologia da Informação e Comunicação (TI), com foco em processos de gestão e operação, é considerada essencial e o primeiro passo no sentido de mapear necessidades de implantação de infraestrutura, sistemas, processos de naturezas distintas, serviços digitais ao cidadão, capacitações de servidores públicos, entre outras ações. Cada vez mais, e com mais força, a tecnologia é habilitadora e impulsionadora de transformações na administração pública, especialmente na sua interface com cidadãos e cidadãs, além de constituir ferramenta para a governança, para o planejamento e para a gestão de políticas públicas. Assim, os processos e os agentes de TI são uma força motriz desse movimento estratégico.

Nesse contexto, a prefeitura municipal de Boituva – SP conta com dois Departamentos na Secretaria de Administração, Desenvolvimento Econômico e Inovação que, além de terem contribuído com a elaboração da análise diagnóstica apresentada a seguir, utilizarão esse conteúdo técnico como base estratégica de recomendações com vistas a estruturar melhor as ações de TI frente aos objetivos e às políticas públicas da referida prefeitura.

- **Competências e capacitação da equipe de TI:**

⁹ Insumos produzidos a partir de trabalho realizado pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini para a Prefeitura de Boituva em 2023: Diagnóstico de TIC - Prefeitura Municipal de Boituva, maio de 202





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- O conhecimento técnico dos colaboradores vem sendo suficiente apenas para oferecer sustentação técnica mínima e não estruturada da operação, sem instrumentos de gestão;
 - Ausência de iniciativas formais de formação e aperfeiçoamento;
 - Colaboradores, por conta própria, buscam por conteúdos técnicos gratuitos;
- **Composição e perfil de atuação da equipe de TI:**
 - Opera com equipe muito reduzida e com perfil de atuação com características restritas de equipe de suporte técnico;
 - Ausência de processos bem definidos de execução e gestão das atividades técnicas;
 - Definição de perfis com conhecimentos e habilidades técnicas e de gestão para ampliação e reestruturação da equipe atual, buscando máxima aderência com as necessidades depreendidas a partir das recomendações do diagnóstico, bem como com os planos futuros da administração municipal.
 - **Gestão de atendimentos e chamados técnicos do serviço de suporte técnico:**
 - Ausência de ferramentas de gestão de atendimentos, chamados técnicos e de conhecimento.
 - **Processos de atendimento do serviço de suporte técnico:**
 - Ausência de processos claros e comunicados de atendimento técnico.
 - **Aquisição e contratação de bens, serviços e sistemas:**
 - A equipe de TI nem sempre é comunicada e/ou consultada quanto às iniciativas de aquisição e contratação de bens e serviços. Geralmente é acionada para instalar recursos já adquiridos, atualizar licenças de softwares não geridos centralizadamente pela equipe de TI e/ou adequar instalações malsucedidas;
 - **Decisões orientadas por dados:**
 - Necessidade de fortalecimento do uso e de gestão dos ativos de dados para melhor planejamento de políticas públicas, bem como para preparar a digitalização dos serviços atualmente disponíveis aos cidadãos.
 - **Gestão dos ativos do parque de equipamentos e sistemas:**
 - Ausência de controle de inventário do parque de equipamentos e sistemas





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- **Espaço computacional central dedicado:**
 - Estrutura básica de servidores baseada em arquitetura de microcomputador, não desenvolvido para oferecer robustez, alta disponibilidade e outros aspectos técnicos essenciais para a adequada operação dos serviços compartilhados.
- **Gestão de acesso à Internet:**
 - Ausência de diretrizes e de gerenciamento no acesso do serviço de internet da sede.
- **Plano e garantia de continuidade da operação de TI:**
 - Ausência de processos e procedimentos que visem a garantir a alta disponibilidade de serviços, dados e sistemas, sobretudo os de missão crítica na sede, suas secretarias, órgãos etc.
- **Tratamento de Incidentes de segurança:**
 - Ausência de processos e procedimentos com vistas a responder rapidamente a incidentes de segurança como: vazamentos ou sequestro de dados, hacking, malwares, entre outros crimes cibernéticos.
- **Processo de backup e de testes de recuperação de dados internos e em posse de terceiros:**
 - Ausência de processo robusto de backup que contemple testes de recuperação de dados em condições de falhas técnicas severas, crimes cibernéticos, entre outros, com vistas a detectar problemas no referido processo de forma antecipada, reduzindo impactos severos de indisponibilidade etc. Deve, também, compor o plano de continuidade de TI.
- **Proteção e tratamento de dados pessoais:**
 - Ausência de processos, procedimentos e de entendimento claro das necessidades de adoção de medidas técnicas mais específicas, entre outras, que coloquem a prefeitura em conformidade com a LGPD.
- **Cibersegurança:**





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- Adoção exclusiva de solução de segurança (firewall) com foco único em controle de acessos, insuficiente para prover segurança lógica e física minimamente necessárias.

- **Descarte sustentável e seguro de equipamentos e informações:**

- Ausência de processos e procedimentos para o descarte sustentável de equipamentos (não só os de TI), bem como para a destruição de unidades de armazenamento de dados.

6. Estratégias de TI

As estratégias de Tecnologia da Informação (TI) são fundamentais para garantir que os objetivos do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) sejam alcançados de maneira eficaz e alinhada com as necessidades da administração pública municipal.

6.1. Estratégias para Alcançar os Objetivos

6.1.1. Alinhamento com os Objetivos Organizacionais

- As estratégias de TI devem ser cuidadosamente alinhadas com os objetivos gerais da administração pública municipal. Isso garante que a TI seja um facilitador para atender às necessidades da organização.

6.1.2. Centralidade e importância da TI para a Prefeitura

- As estratégias de TI devem ser mobilizadas junto às altas lideranças para garantir sua força estratégica e priorização, bem como dotação orçamentária adequada e compatível para execução de ações e estratégias.

6.1.3. Governança de TI para a Prefeitura - Política de TI

- Estruturas decisórias fortes e com autonomia e capacidade de planejamento e execução. Processos claros e definidos. Suporte legislativo e normatização garantida da governança: Política de TI para Prefeitura de Boituva

6.1.4. Inovação e Adoção de Novas Tecnologias

- Promover a inovação e a adoção de novas tecnologias é essencial para melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados. Estratégias de atualização tecnológica devem ser consideradas.





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

6.1.5. Segurança da Informação

- A segurança da informação é uma prioridade. Estratégias de TI devem incluir medidas para proteger os dados da administração pública e dos cidadãos contra ameaças cibernéticas.

6.1.6. Capacitação de Pessoas

- Investir na capacitação dos profissionais de TI e de outros setores da administração é crucial. Estratégias de treinamento e desenvolvimento, como palestras, cursos EAD, devem ser incorporadas para manter uma equipe qualificada.

6.2. Priorização de Iniciativas de TI

6.2.1. Avaliação de Impacto e Viabilidade

- Priorizar iniciativas de TI com base em uma avaliação de seu impacto potencial e viabilidade. Isso garante que recursos sejam direcionados para projetos que proporcionem os maiores benefícios.

6.2.2. Análise de Custos e Benefícios

- Realizar uma análise detalhada de custos e benefícios de cada iniciativa. Isso ajuda na seleção de projetos que oferecem o melhor retorno sobre o investimento.

6.2.3. Consulta às Partes Interessadas

- Envolver as partes interessadas, incluindo Departamentos municipais, cidadãos e outros órgãos, na priorização das iniciativas de TI. Isso garante que as necessidades e expectativas de todos sejam consideradas.

6.2.4. Alinhamento com Objetivos Estratégicos

- As iniciativas de TI devem estar alinhadas com os objetivos estratégicos do município. Isso assegura que a TI contribua diretamente para o cumprimento da missão da administração pública.

6.2.5. Destinação orçamentária e planejamento

- As iniciativas de TI devem estar sempre respaldadas por dotação orçamentária adequada e compatível para a execução das mesmas, garantindo também o planejamento prévio para execução.





6.2.6 Política de TI - Normatização e regulamentação de governança

- As iniciativas de TI devem estar sempre respaldadas por normatização adequada e compatível, garantindo, desta forma, maior força institucional para implementação de ações, estratégias e objetivos.

7. Gestão de Riscos

A gestão de riscos é uma parte fundamental do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) que visa identificar, avaliar e mitigar potenciais ameaças que podem afetar a operação e a segurança da infraestrutura de TI. Neste tópico, abordaremos o processo de gestão de riscos, que compreende as seguintes etapas:

7.1. Identificação de Riscos

A identificação de riscos envolve a identificação e documentação de possíveis ameaças e vulnerabilidades que podem afetar a área de TI. É uma etapa crucial para compreender as fontes de risco e iniciar o processo de avaliação. As atividades de identificação de riscos incluem:

7.1.1. Avaliação de Vulnerabilidades

- Realizar avaliações regulares das vulnerabilidades nos sistemas e infraestrutura de TI.
- Identificar pontos de fragilidade que podem ser explorados por ameaças.

7.1.2. Análise de Ameaças

- Identificar e analisar ameaças potenciais, tanto internas quanto externas, que podem causar danos à infraestrutura de TI.
- Classificar as ameaças de acordo com sua origem, probabilidade de ocorrência e impacto potencial.





7.2. Avaliação de Riscos

A avaliação de riscos envolve a análise das informações coletadas durante a identificação de riscos para determinar a probabilidade de ocorrência e o impacto de cada risco identificado. Isso ajuda a priorizar os riscos e determinar quais deles devem ser tratados. As atividades de avaliação de riscos incluem:

7.2.1. Probabilidade de Ocorrência

- Avaliar a probabilidade de ocorrência de cada risco identificado, atribuindo uma classificação de probabilidade, como baixa, média ou alta, com base em dados históricos, análise de especialistas e contexto atual.

7.2.2. Impacto

- Determinar o impacto potencial de cada risco na operação de TI, nos serviços oferecidos e nos objetivos do PDTI.
- Classificar o impacto em categorias, como financeiro, operacional, reputacional, legal e outros relevantes.

7.3. Plano de Mitigação

O plano de mitigação é o resultado da gestão de riscos e descreve as medidas a serem tomadas para reduzir a probabilidade de ocorrência e/ou o impacto dos riscos identificados. As atividades relacionadas ao desenvolvimento do plano de mitigação incluem:

7.3.1. Desenvolvimento de Planos de Mitigação

- Criar planos de mitigação específicos para cada risco, detalhando as ações, responsabilidades e recursos necessários.
- Priorizar os planos com base na gravidade dos riscos e nos recursos disponíveis.

7.3.2. Implementação das Medidas de Mitigação

- Executar as ações definidas nos planos de mitigação de forma proativa.
- Garantir que as medidas de segurança e prevenção sejam eficazes na redução dos riscos.





8. Plano de Ação

O Plano de Ação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da Prefeitura Municipal de Boituva descreve as iniciativas, projetos, cronograma de implementação e orçamento relacionados à gestão de tecnologia da informação. O objetivo é garantir que as estratégias propostas sejam implementadas de maneira eficaz e eficiente.

8.1. Projetos e Iniciativas de TI

- **Implantação de processos e fluxos de gestão interna do Departamento:**
 - Aprimoramento do catálogo de serviços
 - Disponibilização e divulgação do catálogo de serviços
 - Implementação de fluxo de serviços mediante agendamento
 - Implantação de agendamento digital dos serviços
 - Disponibilização de informações de agendamento para solicitantes (ferramenta digital)
 - Diretriz interna de atendimento mediante agendamento, excluir o atendimento espontâneo de imediato
 - Implementação de Termo de Compromisso de uso da tecnologia (assinatura digital) para todos servidores e servidoras
 - Prospear recursos para terceirização total ou parcial dos serviços de help desk
- **Competências e capacitação da equipe de TI:**
 - Patrocinar cursos técnicos e de gestão operacional considerando as necessidades técnicas mais latentes/prioritárias da prefeitura, além dos perfis dos colaboradores;
 - Desenvolver as competências dos colaboradores de acordo com seus perfis e especificidades das demandas técnicas de atendimento, com vistas a uma melhor estruturação técnica e de maturidade da equipe;
 - Identificar servidores de outras áreas/Departamentos com interesse em compor a equipe de TI.
- **Composição e perfil de atuação da equipe de TI:**





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- Definição de processos de gestão e de execução das atividades apoiados por ferramenta/controlador de gestão de chamados, entre outras(os), que possam organizar o fluxo dos atendimentos com vistas a desenvolver a maturidade da equipe;
 - A partir dos dados tratados pelas ferramentas e em outros controles, produzir indicadores operacionais de volume e desempenho dos serviços, com vistas a desenvolver a melhoria contínua de processos, de procedimentos, do atendimento etc;
 - Definição de perfis com conhecimentos e habilidades técnicas e de gestão para ampliação e reestruturação da equipe atual, buscando máxima aderência às com as necessidades depreendidas a partir das recomendações do diagnóstico, bem como com os planos futuros da administração.
- **Criação de Representante setorial de TI:**
 - **Representante setorial de TI:** cada órgão setorial do município irá indicar um representante para contato permanente com a equipe de TI.
 - **Criação de Rede/Fórum de TI:**
 - **Rede/Fórum de servidores e servidores de TI do município:** criação de um espaço permanente de diálogo de área, focado em desenvolvimento de capacidades (ponto a ponto) e soluções de dúvidas e encaminhamentos específicos da gestão geral e setorial de TI.
 - **Gestão de atendimentos e chamados técnicos do serviço de suporte técnico:**
 - Adoção de controle/sistema de chamados técnicos (ex. planilha ou ferramenta livre) com vistas a iniciar a construção de instrumentos de gestão dos atendimentos envolvendo indicadores de volume e desempenho de serviços, incidentes recorrentes, entre outros.
 - Ausência de processos claros e comunicados de atendimento técnico: Definição e formalização de fluxo de atendimento com apoio de ferramentas ágeis de comunicação com os usuários.
 - **Aquisição e contratação de bens, serviços e sistemas:**
 - Definição de papéis e responsabilidades das equipes do Departamento de Tecnologia da Informação, Departamento de Governo Digital e das áreas





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

demandantes de cada secretaria/órgão no contexto de aquisição e contratação de bens, serviços e sistemas de tecnologia da informação;

- Considerar o Departamento de Governo Digital minimamente como um ente de aconselhamento e acompanhamento de todas as iniciativas que envolvam o uso de soluções tecnológicas;
- Definição de necessidades e prioridades de aquisições e contratações mediante prévia análise da aderência aos objetivos e às políticas públicas da administração municipal de curto, médio e longo prazo.
- **Decisões orientadas por dados:**
 - Desenvolver/fortalecer a estrutura e as capacidades de tratamento de informações de forma não só a consolidar os dados de sistemas estratégicos, mas potencializar a criação de estudos, análises e insights para a elaboração de políticas públicas, novos serviços etc.
- **Gestão dos ativos do parque de equipamentos e sistemas:**
 - Implantação de controle de inventário de equipamentos, licenças de softwares, sistemas, servidores etc, com atualizações regulares, sobretudo à medida em que manutenções e mudanças são realizadas.
- **Espaço computacional central dedicado:**

Avaliação técnico-financeira e de impactos para:

- **Opção 1:** migração parcial ou total da infraestrutura para computação em nuvem, que oferece os recursos de armazenamento de dados, rede e computação necessários para um ambiente corporativo mais seguro e com alta disponibilidade;
- **Opção 2:** substituição dos equipamentos servidores por recursos desenvolvidos com esse propósito, considerando - inclusive - equipamentos de rede, racks de acomodação de equipamentos, entre outros.
- **Gestão de acesso à Internet:**
 - Definição de diretrizes de acesso à internet considerando as necessidades de uso das áreas, ganhos de performance e disponibilidade do serviço, bem como a redução dos riscos para a infraestrutura de TI;





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- Implementação de solução de TI que faça a gestão desses acessos envolvendo funcionalidades como: filtros, registros de acessos, pré-bloqueio de sites, conteúdos e serviços etc.
- **Plano e garantia de continuidade da operação de TI:**
 - Elaboração de processos e procedimentos e aquisição de soluções de TI essenciais com vistas a garantir condições mínimas adequadas de operação e de disponibilidade de infraestrutura de TI a fim de que as atividades fim da prefeitura, sistemas e dados de missão crítica se mantenham disponíveis, sem degradações significativas de performance, até que as condições ideais sejam restabelecidas.
- **Tratamento de Incidentes de segurança:**
 - Adotar medidas administrativas e técnicas de proteção da infraestrutura de TI, dados, sistemas etc, com apoio de soluções de segurança da informação, entre outras, e em conformidade com a LGPD.
- **Processo de backup e de testes de recuperação de dados internos e em posse de terceiros:**
 - Revisão do processo de backup atual com a adição de testes regulares de recuperação dos dados, prioritariamente os de missão crítica;
 - Obter comprovação de que o processo de backup de dados, em posse de terceiros, é gerenciado à luz de melhores práticas de segurança da informação com a transparência necessária, além de respeitar as conformidades regulatórias (LGPD).
- **Proteção e tratamento de dados pessoais:**
 - Elaboração de processos e procedimentos de proteção que controlem a transmissão, distribuição, comunicação, transferência e a difusão de dados pessoais, reforçados por medidas técnicas e de gestão de segurança da informação com foco em 3 (três) pilares básicos (pessoas, processos e tecnologia);
 - Ação de sensibilização da alta direção executiva e gestores da administração pública quanto à necessidade emergencial de conformidade com a LGPD a fim de obter seu comprometimento e liderança no processo de internalização da lei envolvendo, entre outras ações práticas, a definição de D





(Encarregado de Proteção de Dados, tradução da sigla para o português), de termo de consentimento, inventário de dados digitais e em papéis.

- **Cibersegurança:**

- Avaliação de vulnerabilidades técnicas por meio de acesso interno e externo na infraestrutura de rede da sede, das secretarias e órgãos, por meio de solução de pentest (simulação de testes de intrusão cibernéticos), entre outras, com vistas a identificá-las e mapeá-las;
- Analisar os impactos de cada vulnerabilidade identificada;
- A partir das vulnerabilidades e outros riscos mapeados, iniciar estudo de identificação e avaliação técnico-financeira de aquisição de soluções de TI que elevem a segurança da informação em níveis mínimos adequados, a ponto de detectar problemas em tempo real.

- **Descarte sustentável e seguro de equipamentos e informações:**

- Elaboração de processos e procedimentos técnicos para o descarte sustentável e seguro de equipamentos, bem como a destruição de unidades de armazenamento de dados de forma irreversível.

- **Acompanhamento de sistemas e máquinas em todos os setores da Administração Pública:**

- Desenvolver um plano abrangente para monitorar os sistemas e operação de máquinas em todos os setores da Administração Pública, visando garantir um controle efetivo do orçamento destinado a esses sistemas e máquinas utilizadas. Este plano busca otimizar a gestão financeira e operacional, assegurando transparência, eficiência e adequada alocação de recursos em toda a infraestrutura tecnológica e física.

8.2. Cronograma de Priorização

De forma a apoiar a organização e gestão da execução deste plano indica-se a organização das ações em níveis de priorização e tempos recomendados abaixo e no modelo de Projetos¹⁰.

¹⁰ A indicação de execução das ações no modelo de Projeto significa, na prática, que para cada ação prevista abaixo será criado um projeto com equipe e gestão apropriadas para a implementação e garantia de resultados esperados.





PREFEITURA DE
BOITUVA

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

PROJETO:	PRAZO PARA A CONCLUSÃO:
Implantação de processos e fluxos de gestão interna do Departamento:	1 ano.
Composição e perfil de atuação da equipe de TI (reestruturação interna da área):	1 ano.
Catálogo de serviços: estruturação e disponibilização aos servidores e servidoras	1 ano
Criação de Representante setorial de TI:	1 ano.
Normatização para TI (Política e regulamentações)	1 ano.
Aquisição e contratação de bens, serviços terceirizados e sistemas:	1 ano.
Gestão de bens, serviços terceirizados e sistemas (Plano de Gestão de contratos)	1 ano.
Plano e garantia de continuidade da operação de TI:	1 ano.
Tratamento de Incidentes de segurança:	1 ano.
Processo de backup e de testes de recuperação de dados internos e em posse de terceiros:	1 ano.
Proteção e tratamento de dados pessoais:	1 ano.
Cibersegurança:	1 ano.
Descarte sustentável e seguro de equipamentos e informações:	1 ano.
Competências e capacitação da equipe de TI:	2 anos





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

Gestão de atendimentos e chamados técnicos do serviço de suporte técnico:	2 anos
Decisões orientadas por dados:	2 anos
Espaço computacional central dedicado:	2 anos
Gestão de acesso à Internet:	2 anos
Acompanhamento de sistemas e máquinas em todos os setores da Administração Pública:	2 anos
Criação de Rede/Fórum de TI:	4 anos
Gestão dos ativos do parque de equipamentos e sistemas:	4 anos
Aumento de dotação orçamentária para o Departamento de TI:	4 anos

8.3. Orçamento de TI

A destinação orçamentária para a área de TI da Prefeitura de Boituva é um tema de extrema importância para a garantia do sucesso na implementação das ações previstas por este Plano.

Atualmente, apenas cerca de 0,18% do orçamento total é alocado para despesas gerais no Departamento de TI. No entanto, é importante notar que outros setores recebem orçamentos personalizados com base em suas necessidades específicas. Um exemplo disso é o Departamento de Assuntos Jurídicos, que conta com um sistema dedicado exclusivamente para otimizar suas operações.

Uma meta mais apropriada seria ampliar o orçamento para aproximadamente 0,40% do orçamento total. Essa medida permitiria aprimorar significativamente a eficiência operacional do Departamento de TI.

9. Conclusão





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da Prefeitura Municipal de Boituva representa um importante marco na evolução da gestão pública local. Este documento foi elaborado com o propósito de orientar a administração municipal e especialmente o Departamento de TI na busca de soluções tecnológicas que aprimorem a qualidade dos serviços prestados à população, aumentem a eficiência da gestão pública e garantam a segurança e a transparência na manipulação de dados.

Ao longo deste PDTI, foram delineados objetivos estratégicos, estratégias de implementação e ações específicas que visam atender às demandas da sociedade em uma era digital em constante evolução. A transformação digital é fundamental para manter Boituva alinhada com as melhores práticas de administração pública, fornecendo serviços mais eficazes, acessíveis e seguros.

A área de Tecnologia da Informação (TI) desempenha um papel fundamental nessa transformação, e este PDTI fornece diretrizes claras para aprimorar a governança de TI, promover a inovação e garantir a segurança de dados. Com o apoio das iniciativas propostas, estamos comprometidos em estabelecer uma administração municipal moderna e eficaz.

No entanto, a implementação bem-sucedida deste PDTI depende do engajamento de todos os setores, Departamentos, servidores e demais partes interessadas. A colaboração é fundamental para atingir os objetivos e realizar a visão de um Boituva mais digital e eficiente.

Este PDTI é um guia que pode ser atualizado ao longo do tempo, adaptando-se às necessidades em constante evolução. Sua implementação não é apenas uma ação isolada, mas um processo contínuo que requer comprometimento e ação constante.

A Prefeitura Municipal de Boituva se empenha em fornecer serviços públicos de alta qualidade e está determinada a aproveitar ao máximo as oportunidades oferecidas pela tecnologia da informação. Este PDTI é um passo importante nessa jornada, e esperamos que ele contribua para uma administração mais eficiente, transparente e orientada por dados.

9.1 Fluxo de atualização do PDTI

O processo de atualização do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) segue um ciclo anual (1 ano), proporcionando uma abordagem dinâmica e adaptativa para garantir que as estratégias de TI estejam alinhadas com as necessidades em constante evolução da administração municipal de Boituva.





10. Anexos

10.1. Documentos de Apoio

Plano de Continuidade de TI

10.2. Glossário de Termos Técnicos

Hardware:

- Hardware refere-se aos **componentes físicos e tangíveis de um sistema de computador**, dispositivos eletrônicos ou máquinas em geral. Esses componentes incluem todas as partes visíveis e tocáveis de um sistema, em contraste com o software, que são os programas e instruções intangíveis que controlam o hardware. O hardware é fundamental para a operação de qualquer sistema tecnológico.

Memória RAM:

- A Memória de Acesso Aleatório (RAM, do inglês **Random Access Memory**) é uma forma de memória volátil em um sistema de computador que armazena dados temporariamente e de forma acessível aleatória. Diferentemente do armazenamento permanente, como discos rígidos ou SSDs, a RAM permite o acesso rápido aos dados pelo processador. Ela é utilizada para armazenar temporariamente informações e instruções que estão sendo ativamente processadas ou executadas pelo computador. A velocidade e a capacidade da RAM têm um impacto significativo no desempenho do sistema, pois afetam diretamente a velocidade com que as operações podem ser realizadas. A memória RAM é volátil, o que significa que os dados são perdidos quando o sistema é desligado ou reiniciado.

HD (Disco Rígido):

- O HD, ou **Disco Rígido**, é um dispositivo de armazenamento de dados não volátil e magnético utilizado em computadores e outros dispositivos eletrônicos. Sua função principal é armazenar dados de forma permanente, mesmo quando o sistema está desligado. Os HDs são amplamente utilizados para armazenar o sistema operacional, aplicativos e arquivos do usuário.

SSD:





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- SSD, abreviação de "**Solid State Drive**" (ou Unidade de Estado Sólido, em português), é um tipo de dispositivo de armazenamento não volátil que utiliza memória flash para armazenar dados de maneira rápida e eficiente. Ao contrário dos discos rígidos tradicionais (HDDs), que usam discos magnéticos rotativos, os SSDs não possuem partes móveis, o que resulta em acesso mais rápido aos dados e maior durabilidade.
- Os SSDs são conhecidos por proporcionar tempos de inicialização mais rápidos, velocidades de leitura e gravação mais altas, e maior resistência a choques e vibrações. Eles são amplamente utilizados em laptops, desktops e servidores, melhorando significativamente o desempenho geral do sistema. Além disso, os SSDs são cruciais para o aumento da eficiência em dispositivos móveis, como tablets e ultrabooks, devido ao seu tamanho compacto e baixo consumo de energia.

Processador:

- O processador, também conhecido como Unidade Central de Processamento (CPU, do inglês Central Processing Unit), é um componente fundamental em um computador que desempenha o papel de executar instruções e realizar operações lógicas e aritméticas. Funciona como o "cérebro" do sistema, processando dados e controlando a execução de programas. Os processadores modernos são compostos por vários núcleos, permitindo a execução simultânea de múltiplas tarefas. A velocidade do processador, medida em gigahertz (GHz), é um fator determinante no desempenho geral do sistema. Além disso, características como arquitetura, cache e número de núcleos influenciam diretamente na capacidade de processamento do dispositivo. O processador desempenha um papel crucial na execução de aplicativos, jogos e outras operações, sendo um dos principais componentes que impactam a velocidade e eficiência de um sistema computacional.

Placas Gráficas:

- Placas gráficas, também conhecidas como placas de vídeo ou GPUs (Unidades de Processamento Gráfico), são componentes de hardware essenciais em computadores e sistemas que desempenham um papel crucial no processamento e exibição de gráficos.

GPU (Unidade de Processamento Gráfico):

- A GPU, ou **Unidade de Processamento Gráfico**, é um componente essencial em sistemas computacionais, projetado principalmente para processar e acelerar operações gráficas. Ela desempenha um papel fundamental na renderização de gráficos, processamento de imagens, e execução de tarefas intensivas em cálculos paralelos.





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

CPU (Unidade Central de Processamento):

- A CPU, ou **Unidade Central de Processamento**, é o componente principal de um computador responsável pela execução de instruções de programas e pelo processamento de dados. É frequentemente chamada de "cérebro" do computador devido ao seu papel crítico na realização de operações aritméticas, lógicas e de controle.

Desktops:

- Desktops referem-se a computadores pessoais que geralmente são projetados para serem utilizados em um ambiente de mesa ou estação de trabalho. Estes sistemas consistem em uma unidade central que abriga componentes essenciais, como processador, memória, armazenamento, placas gráficas, e outros periféricos. Os desktops podem ser torres verticais, desktops compactos ou all-in-one, onde a tela está integrada à unidade central. São destinados a uma variedade de tarefas, desde navegação na web e produtividade até jogos e design gráfico, dependendo das especificações do hardware. A natureza modular dos desktops permite upgrades mais fáceis em comparação com sistemas portáteis, possibilitando aos usuários personalizar e adaptar suas configurações conforme necessário.

All-in-One:

- All-in-One refere-se a um tipo de computador que integra todos os componentes essenciais, incluindo a unidade central de processamento (CPU), monitor e alto-falantes em uma única estrutura. Ao contrário dos desktops tradicionais, em que a unidade central e o monitor são componentes separados, os all-in-one combinam esses elementos em um único dispositivo compacto.
- Esses sistemas são projetados para ocupar menos espaço e proporcionar uma estética mais limpa, eliminando a necessidade de cabos conectando a CPU ao monitor. Geralmente, os all-in-one são ideais para usuários que buscam uma solução integrada e simplificada, adequada para tarefas cotidianas, produtividade e entretenimento. Eles vêm em uma variedade de tamanhos de tela e configurações, atendendo às necessidades de diferentes usuários, desde tarefas básicas até computação mais intensiva.

Servidores:

- Servidores são computadores dedicados a fornecer serviços, recursos ou funcionalidades específicas para outros computadores, conhecidos como clien





em uma rede. Eles desempenham um papel crucial na infraestrutura de tecnologia da informação (TI) de organizações e na disponibilidade de serviços online. Existem diversos tipos de servidores, cada um projetado para atender a necessidades específicas.

Host:

- Na informática, um "host" refere-se a um dispositivo ou servidor que fornece serviços para outros dispositivos chamados de clientes. Em contextos comuns, como na internet, o termo "host" geralmente se refere a um servidor que armazena e disponibiliza informações, websites, ou serviços para serem acessados por outros dispositivos, como computadores ou smartphones. Portanto, quando você visita um site, o servidor que armazena esse site é o host, e seu dispositivo é o cliente que solicita e exibe as informações do host.

Cliente:

- Refere-se a um dispositivo, programa ou pessoa que solicita serviços ou recursos a partir de um servidor. Por exemplo, quando você usa um navegador da web para acessar um site, o navegador é o cliente que solicita informações do servidor onde o site está hospedado. O cliente faz pedidos e o servidor fornece as respostas correspondentes, permitindo a interação entre o usuário e os recursos online.

Hospedado:

- Quando dizemos que algo está "hospedado em TI" (Tecnologia da Informação), significa que esse algo, geralmente um site, aplicativo ou serviço, está armazenado e disponível para acesso em servidores ou sistemas de computadores. Esses servidores são mantidos e gerenciados por profissionais de TI para garantir que o conteúdo ou serviço esteja acessível pela internet ou por uma rede específica. Portanto, quando você acessa um site ou utiliza um serviço online, está interagindo com algo que está "hospedado em TI", ou seja, está armazenado e operando em servidores de tecnologia da informação.

Data Center:

- Um Data Center é uma instalação física dedicada ao armazenamento, processamento e gerenciamento centralizado de grandes volumes de dados, servidores e equipamentos de rede. Projetado para fornecer alta disponibilidade e confiabilidade, um Data Center abriga infraestruturas críticas para operações de tecnologia da informação e comunicação de uma organização.





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

No-Break (ou Nobreak):

- Um No-Break (também conhecido como Nobreak, aporuguesamento do termo em inglês "Uninterruptible Power Supply" - UPS) é um dispositivo elétrico projetado para fornecer energia temporária e ininterrupta a dispositivos eletrônicos em caso de interrupção no fornecimento de energia elétrica principal. Esses dispositivos são críticos para garantir a continuidade operacional de equipamentos sensíveis, como computadores, servidores, equipamentos de rede e sistemas de armazenamento.

Software:

- Software refere-se a um conjunto de instruções ou programas de computador que controlam o funcionamento de hardware e realizam tarefas específicas. É uma parte essencial de um sistema de computador e desempenha um papel fundamental na execução de operações, desde funções básicas até aplicações avançadas.

Servidores:

- Servidores são computadores dedicados a fornecer serviços, recursos ou funcionalidades específicas para outros computadores, conhecidos como clientes, em uma rede. Eles desempenham um papel crucial na infraestrutura de tecnologia da informação (TI) de organizações e na disponibilidade de serviços online. Existem diversos tipos de servidores, cada um projetado para atender a necessidades específicas.

LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados):

- A LGPD é a sigla para a Lei nº 13.709/2018, conhecida como **Lei Geral de Proteção de Dados**, que estabelece regras e princípios para o tratamento de dados pessoais por entidades públicas e privadas no Brasil. A legislação foi inspirada no Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) da União Europeia e tem como objetivo proteger a privacidade e os direitos fundamentais das pessoas em relação ao uso de suas informações pessoais.

TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação):

- TIC é a sigla para **Tecnologia da Informação e Comunicação**, um termo abrangente que engloba diversas tecnologias relacionadas à informação e à comunicação. Essa área abrange hardware, software, redes de comunicação e serviços, desempenhando um papel fundamental na coleta, processamento, armazenamento, transmissão e utilização de informações.





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

Backup:

- Backup refere-se à prática de criar cópias de dados para prevenir a perda de informações valiosas em caso de falha, corrupção, exclusão acidental, ataques cibernéticos ou outros eventos indesejados. O processo de backup envolve a cópia regular e sistemática de dados importantes, e os backups são armazenados em locais seguros, garantindo a recuperação eficiente em situações de perda de dados.

Cibernético:

- O termo "cibernético" está relacionado a conceitos e fenômenos associados à cibernética, mas, mais comumente, é usado como parte de expressões relacionadas à cibersegurança e ao mundo digital.

Cibernética:

- A cibernética é uma disciplina interdisciplinar que estuda sistemas complexos, incluindo elementos de teoria de controle, teoria da comunicação, teoria da informação e teoria dos sistemas. Desenvolvida nos anos 1940 e 1950, a cibernética busca compreender os princípios gerais de funcionamento, controle e comunicação em sistemas, sejam eles mecânicos, biológicos, sociais ou tecnológicos.

Cibersegurança:

- Cibersegurança, também conhecida como segurança cibernética, é o conjunto de práticas, políticas, técnicas e tecnologias projetadas para proteger sistemas, redes, dispositivos e dados contra ameaças, ataques e acessos não autorizados no ciberespaço. O objetivo primário da cibersegurança é garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações digitais.

Ciberespaço:

- O termo "ciberespaço" refere-se ao ambiente virtual resultante da interconexão global de sistemas de computadores, redes e dispositivos digitais. É um conceito que descreve o espaço onde ocorrem interações, transações, comunicações e atividades digitais, transcendendo as fronteiras físicas do mundo real.

Segurança da Informação:

- Segurança da Informação refere-se a um conjunto de práticas, políticas, procedimentos e tecnologias projetadas para proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Essa disciplina abrange





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

implementação de medidas preventivas e reativas para garantir que dados sensíveis permaneçam seguros contra ameaças, ataques e acessos não autorizados.

PDTI:

- PDTI significa **Plano Diretor de Tecnologia da Informação**. É um documento que estabelece as diretrizes e metas para o uso da tecnologia da informação em uma organização. Esse plano geralmente inclui informações sobre a infraestrutura de tecnologia, os sistemas utilizados, as políticas de segurança, e as estratégias para o desenvolvimento e aprimoramento de recursos tecnológicos ao longo do tempo. O PDTI ajuda as organizações a alinhar seus objetivos de negócios com as iniciativas de tecnologia da informação.

TI:

- TI é a abreviação de **Tecnologia da Informação**. Essa área engloba o uso de computadores, redes, software e outros sistemas para armazenar, processar, transmitir e recuperar informações. Em um contexto mais amplo, Tecnologia da Informação refere-se à aplicação prática de conhecimentos no campo da informática para resolver problemas e atender às necessidades de processamento de dados em diversas áreas, como empresas, organizações governamentais, educação, saúde, entre outros. Profissionais de TI estão envolvidos no desenvolvimento, gerenciamento e manutenção de sistemas de informação para garantir a eficiência e segurança das operações.

IEG-M:

- IEGM é a sigla para "**Índice de Efetividade da Gestão Municipal**". Esse índice é uma ferramenta utilizada no contexto da gestão pública municipal no Brasil. Ele é aplicado pelo Tribunal de Contas do respectivo estado e tem como objetivo avaliar a efetividade das ações e políticas públicas implementadas pelos municípios.
- O IEGM analisa diversos aspectos da gestão municipal, abrangendo áreas como saúde, educação, planejamento, gestão fiscal, meio ambiente, entre outras. Cada uma dessas áreas recebe uma pontuação, e o índice total reflete o desempenho global da gestão municipal.
- Essa ferramenta é importante para monitorar e melhorar a eficiência e a transparência na administração pública local, contribuindo para o desenvolvimento sustentável das cidades.

Feedback:





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- **Nesse caso** o "Feedback" está no contexto de uma resposta ou retorno que uma pessoa fornece sobre a comunicação ou interação com outra pessoa. É uma troca de informações que pode ser positiva, construtiva ou negativa. O feedback é fundamental para o aprimoramento da comunicação e para fortalecer relacionamentos interpessoais.

Help desk:

- "Help desk" é um termo que se refere a um **serviço de suporte técnico** ou **atendimento ao cliente**. Geralmente, é um lugar ou uma equipe de profissionais que ajuda as pessoas a resolverem problemas ou tirarem dúvidas relacionadas a produtos, serviços ou tecnologia.
- Quando você tem um problema com o seu computador, software, ou qualquer outra coisa que precise de assistência, pode entrar em contato com o help desk. Os profissionais do help desk estão lá para fornecer orientações, solucionar problemas e garantir que você possa usar os produtos ou serviços sem dificuldades. Eles desempenham um papel importante em garantir a satisfação e a eficácia do usuário.

Notebook:

- "Notebook" é um termo que se refere a um tipo de **computador portátil**. É um dispositivo compacto que combina tela, teclado, mouse e outros componentes essenciais em uma única unidade. Ele é projetado para ser leve e fácil de transportar, permitindo que você o leve para diferentes lugares.
- Então, quando alguém fala em "notebook", está falando sobre um computador pessoal que é conveniente para uso móvel. Ele é chamado de "notebook" porque, ao contrário de computadores maiores e menos portáteis, você pode carregá-lo como se fosse um bloco de anotações, possibilitando o uso em diferentes locais, como em casa, na escola, no trabalho ou em viagens.

SWITCH:

- "Switch" em informática refere-se a um **dispositivo usado em redes de computadores**. Em linguagem simples, um "switch" é como um gerenciador de tráfego para informações que são enviadas e recebidas entre diferentes dispositivos em uma rede, como computadores, impressoras e outros aparelhos.

HUB:





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

- Em linguagem simples, um "hub" em informática é um **dispositivo que permite conectar vários dispositivos eletrônicos entre si em uma rede**. Você pode pensar nele como uma espécie de "centro de distribuição" que facilita a comunicação entre computadores, impressoras, câmeras e outros aparelhos.
- Ao contrário de um "switch" que direciona dados apenas para o dispositivo específico que precisa deles, um "hub" simplesmente repete os dados para todos os dispositivos conectados a ele. Isso significa que todos os dispositivos ligados ao hub recebem os mesmos dados, independentemente de serem o destinatário pretendido ou não. Os hubs eram comuns em redes mais antigas, mas em redes modernas, os switches são frequentemente preferidos porque oferecem uma comunicação mais eficiente.

Color:

- A palavra "color" em inglês significa "cor" em português. O Color refere-se à gestão e monitoramento dos materiais necessários para que uma impressora colorida funcione corretamente. Isso inclui peças relacionadas como cartuchos de tinta colorida, toners e papel específico para impressão colorida.

Interface:

- "Interface" é uma palavra que se refere à maneira como um sistema interage ou se conecta com outro. Uma interface é como um ponto de encontro entre dois elementos distintos diferentes que precisam se comunicar ou trabalhar juntas.

Firewall:

- Um "firewall" (em português, "parede de fogo" ou "firewall") é **uma medida de segurança usada em redes de computadores** para controlar e monitorar o tráfego de dados. Podemos comparar um firewall a um guarda de segurança que protege uma entrada, permitindo ou bloqueando determinadas informações com base em regras predefinidas.
- O firewall atua como uma barreira entre uma rede confiável (como a de uma empresa) e a Internet ou outras redes menos confiáveis. Ele pode bloquear tentativas não autorizadas de acesso, filtrar conteúdo indesejado e proteger contra ameaças online, como vírus e hackers.
- Em resumo, um firewall é uma ferramenta crucial para a segurança cibernética, ajudando a garantir que apenas o tráfego seguro e autorizado tenha acesso à rede protegida.





PREFEITURA DE
BOITUVA
CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

AnyDesk:

- O "AnyDesk" é um **software de acesso remoto**, o que significa que permite que você controle um computador a partir de outro local. É uma ferramenta que possibilita a conexão entre dois computadores para que você possa ver, usar e gerenciar o computador remoto como se estivesse fisicamente presente nele.
- O AnyDesk é frequentemente utilizado para suporte técnico, colaboração em equipe, ou para acessar seus próprios arquivos e aplicativos de um local remoto. Ele oferece uma maneira conveniente de compartilhar a área de trabalho e interagir com um computador à distância.

Upgrade:

- "Upgrade" é uma palavra em inglês que, em termos gerais, significa **melhorar** ou **atualizar** algo para uma versão mais recente ou aprimorada. Um "upgrade" refere-se a uma melhoria em algo, seja um produto, serviço, software, hardware ou até mesmo habilidades.

Malware:

- "Malware" é uma combinação das palavras "malicious" que significa "malicioso" (origem do latim) e "software". Malware refere-se a qualquer tipo de software projetado para causar danos a um computador, servidor, rede de computadores ou dispositivo móvel, sem o conhecimento ou consentimento do usuário.

Hacking:

- "Hacking" é um termo amplo que pode ter diferentes significados dependendo do contexto. Pode se referir a atividades relacionadas ao uso de habilidades técnicas para explorar ou manipular sistemas de computadores, redes ou software. Sendo eles:
 - **1. Hacking Ético ou "White Hat":** Refere-se a profissionais de segurança da informação que usam suas habilidades técnicas para fortalecer a segurança de sistemas. Eles são contratados por empresas ou organizações para identificar e corrigir vulnerabilidades, garantindo que a segurança seja robusta.
 - **2. Hacking Malicioso ou "Black Hat":** Este é o lado mais negativo do hacking, onde indivíduos ou grupos usam suas habilidades para explorar vulnerabilidades, invadir sistemas e realizar atividades ilegais. Isso inclui roubo de dados, instalação de malware, ou qualquer outra ação que prejudique a integridade, confidencialidade ou disponibilidade de informações.





PREFEITURA DE **BOITUVA**

CNPJ: 46.634.499/0001-90

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

Crimpagem de cabos de rede:

- "Crimpagem de cabos de rede" refere-se ao **processo de conectar um conector especial (conhecido como conector RJ45) às extremidades de um cabo de rede**. Este conector é comumente usado em cabos de Ethernet para permitir a conexão de dispositivos de rede, como computadores, roteadores e switches.
- Em resumo, crimpagem de cabos de rede é o processo de adicionar conectores às extremidades de cabos de rede para facilitar a conexão e a transmissão de dados em uma rede de computadores.

RJ-45:

- O termo "RJ-45" refere-se a um **tipo específico de conector** utilizado em cabos de rede. Este conector é comumente usado para conectar dispositivos de rede, como computadores, roteadores, switches, e outros equipamentos.

Computação em nuvem:

- "Computação em nuvem" se refere a uma tecnologia que permite o acesso a recursos de computação, como armazenamento, processamento de dados, servidores e software, pela internet, em vez de depender de recursos locais (como um computador pessoal ou um servidor local).

DPO (Data Protection Officer):

- "DPO" refere-se à Data Protection Officer (**Encarregado de Proteção de Dados**, na tradução para **português**). É um profissional designado para garantir que uma organização esteja em conformidade com as leis de proteção de dados. O DPO supervisiona questões relacionadas à privacidade e à segurança dos dados.

