



# PDTIC

Plano diretor de tecnologia da  
informação e comunicação

2025



**Diretoria**

**Vitor Bellarmino (Analista de Sistemas)**

**Equipe de Revisão**

**Vitor Bellarmino (Analista de Sistemas)**

**Histórico de Versões**

**Versão 2.0**

## RESUMO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) é um documento planejado em que estabelece as diretrizes para uma utilização eficaz da tecnologia da informação e comunicação (TIC) na organização. Responsável por abranger uma verificação bem detalhada do espaço tecnológico atual, identificando assim as necessidades, estabelecendo metas e sugerindo ações para aperfeiçoar a infraestrutura de TIC. Além do mais, o PDTIC estabelece gestão de recursos humanos, políticas de segurança da informação, gestão de riscos e por fim governança de TI. Através de um ciclo de revisão e acompanhamento periódico, o plano é em proporção para acompanhar as modificações tanto tecnológicas quanto organizacionais, assegurando sua importância e alinhamento contínuo com os objetivos estratégicos do Município de Santa Lúcia.

**Palavras – chave:** Estratégia de TI, plano diretor de TIC, capacitação em TIC, políticas de TIC, infraestrutura de tecnologia, segurança da informação, governança de TI, gestão de riscos em TI, continuidade de serviços de TI, metas e objetivos, inovações tecnológicas, gestão de recursos humanos, monitoramento e revisão, alinhamento estratégico, normas e padrões de qualidade, município, Santa Lúcia.

## **ABSTRACT**

The Information and Communication Technology Master Plan (PDTIC) is a planned document that establishes guidelines for the effective use of information and communication technology (ICT) in the organization. Responsible for covering a very detailed verification of the current technological space, thus identifying needs, establishing goals and suggesting actions to improve the ICT infrastructure. Furthermore, PDTIC establishes human resources management, information security policies, risk management and, finally, IT governance. Through a cycle of periodic review and monitoring, the plan is in proportion to monitor both technological and organizational changes, ensuring its importance and continuous alignment with the strategic objectives of the municipality of Santa lúcia.

Keywords: IT Strategy, ICT master plan, ICT training, ICT policies, technology infrastructure, information security, IT governance, IT risk management, IT service continuity, goals and objectives, technological innovations, IT management human resources, monitoring and review, strategic alignment, norms and quality standards, municipality, Santa lúcia.

# LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 01 - Principais pontos positivos PDTIC .....</b>	<b>10</b>
<b>FIGURA 02 - Procedimento para a elaboração do PDTIC.....</b>	<b>11</b>
<b>FIGURA 03 - Etapas de Revisão do PDTIC.....</b>	<b>12</b>
<b>FIGURA 04 - Desdobramentos do PDTIC 2024 .....</b>	<b>14</b>
<b>FIGURA 05 - Classificação atualizada de notas no Tribunal.....</b>	<b>15</b>
<b>FIGURA 06 - Análise SWOT 2025 .....</b>	<b>18</b>
<b>FIGURA 07 - Visão estratégica TIC 2025 à 2027 .....</b>	<b>19</b>
<b>FIGURA 08 - Orientação para elaboração, princípios/ Diretrizes 2025 à 2027.....</b>	<b>19</b>
<b>FIGURA 09 - Visão e boas práticas governamentais 2025 à 2027 .....</b>	<b>21</b>
<b>FIGURA 10 - Priorização e seleção de demanda 2025 à 2027 .....</b>	<b>23</b>
<b>FIGURA 11 - Planejamento das necessidades e implantação 2025 à 2027 .....</b>	<b>24</b>
<b>FIGURA 12 - Projetos estratégicos PDTIC 2025 à 2027 .....</b>	<b>25</b>
<b>FIGURA 13 - Plano de ação 2025 - 2027 .....</b>	<b>29</b>
<b>FIGURA 14 - Ciclo de aperfeiçoamento TIC .....</b>	<b>31</b>
<b>FIGURA 15 - PDTIC .....</b>	<b>33</b>

## **LISTA DE TABELA**

<b>TABELA 01 - Principais ameaças e pontos observados .....</b>	<b>20</b>
---	-----------

# SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	9
1.0 INTRODUÇÃO .....	9
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	10
2.0 PREFÁCIA E ABERTURA .....	10
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	11
3.0 METODOLOGIA ADOTADA NA ELABORAÇÃO DO PLANO, NOVAS IMPLANTAÇÕES .....	11
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	12
4.0 PROCESSO DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO CONTINUO DO PDTIC .....	12
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	14
5.0 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS ANTERIORES DO PDTIC.....	14
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	15
6.0 PROGRESSO DE NOVA NOTA NO TRIBUNAL DE CONTAS (ieg-m).....	15
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	16
7.0 DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DE TI.....	16
7.1 REFERENCIAL ESTRATÉGICO .....	16
7.2 VISÃO PROSPECTIVA .....	16
7.3 VALORES, PRINCÍPIOS ORIENTADORES E DIRETRIZES ESTRATÉGICAS .....	16
7.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E METAS.....	17
7.5 ANÁLISE DE PONTOS, OPORTUNIDADES E AMEAÇAS (SWOT) .....	17
<b>CAPÍTULO 8</b> .....	21
8.0 ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA INSTITUCIONAIS .....	21

<b>CAPÍTULO 9</b> .....	22
9.0 LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES E DEMANDAS.....	22
9.1 CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO E SELEÇÃO .....	22
<b>CAPÍTULO 10</b> .....	24
10.0 PLANEJAMENTO DAS NECESSIDADES E IMPLEMENTAÇÃO NA ÁREA DE TI.....	24
<b>CAPÍTULO 11</b> .....	26
11.0 PLANO DE META E AÇÕES ESTABELECIDAS.....	26
11.1 PLANO DE META .....	26
11.2 PLANO DE AÇÕES .....	26
a) PLANO DE AÇÕES 1 – (CUSTEIO).....	27
b) PLANO DE AÇÕES 2 – (CUSTEIO).....	27
c) PLANO DE AÇÕES 3 – (INVESTIMENTO) .....	27
d) PLANO DE AÇÕES 4 – (CUSTEIO).....	28
e) PLANO DE AÇÕES 5 – (INVESTIMENTO) .....	28
f) PLANO DE AÇÕES 6 – (SEM CUSTO).....	28
<b>CAPÍTULO 12</b> .....	30
12.0 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NA ÁREA DE TI EM SANTA LÚCIA .....	30
<b>CAPÍTULO 13</b> .....	32
13.0 ESTRATÉGIA DE MITIGAÇÃO DE RISCOS E CONTINGÊNCIAS .....	32
<b>CAPÍTULO 14</b> .....	33
14.0 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO E CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	33
<b>CAPÍTULO 15</b> .....	34
15.0 APÊNDICE E DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR .....	34

# CAPÍTULO 1

---

---

## 1.0 INTRODUÇÃO

Na atualidade, observamos uma realidade interposta pela globalização e pela incessante introdução de mudanças. Perante a esse cenário dinâmico, as instituições públicas se empenham em aperfeiçoar recursos visando aprimorar a qualidade dos serviços prestados à comunidade. A Tecnologia da Informação (TI) surge como protagonista nesse contexto, reconhecida como um elemento fundamental para a eficaz entrega dos serviços públicos e o progresso sustentável dos municípios.

Desse modo o PDTIC é um instrumento estabelecido pela Política de governança do ITI, de acordo com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021 do Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Governo Digital.

“Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC: instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TIC, com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período”; (Instrução Normativa nº 01/2019, art. 2º, inciso XXV)

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e comunicação (PDTIC), fruto de uma análise atualizada detalhada realizada no ano atual de 2025, aborda diversos aspectos da infraestrutura tecnológica municipal. É essencial ressaltar a precisão de um orçamento anual para investimentos em TI, bem como a importância de avaliações de forma periódicas do PDTIC, garantindo sua adequação às demandas da área de TI ao município de Santa Lúcia.

# CAPÍTULO 2

## 2.0 PREFÁCIA E ABERTURA

O município de Santa Lúcia denominada “Cidade das Palmeiras”, pela Lei nº 135, de 22 de novembro de 1967 irá adotar o PDTIC tanto para planejamento quanto para atingir as metas estabelecidas até o ano definido. O Planejamento Estratégico 2024-2027 direciona as diretrizes e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) é responsável pela orientação das ações táticas da área de TI, assegurando uma gestão eficaz dos recursos e aprimoramento dos serviços.

As unidades organizacionais do município possuem a responsabilidade pelo planejamento operacional, ordenado com as metas estabelecidas. O PDTIC 2024-2027 da cidade de Santa Lúcia delinea claramente as ações para suas respectivas unidades, garantindo a execução efetiva e alinhada com a missão institucional.

O objetivo principal é garantir o desenvolvimento e alcançar as metas estabelecidas nesse planejamento, logo abaixo um fluxograma destacando os principais pontos positivos que um PDTIC abrange para o entendimento do público.



Figura 1 – Principais pontos positivos PDTIC

# CAPÍTULO 3

## 3.0 METODOLOGIA ADOTADA NA ELABORAÇÃO DO PLANO, NOVAS IMPLANTAÇÕES

O PDTIC é responsável também por abranger duas áreas como uma sendo estratégica e outra corporativa. Dessa forma, as ações atuais elaboradas têm foco em melhorar os processos de gestão da área do município, implicando a composição de infraestrutura compatível com as necessidades tanto contemporânea quanto futura, designação de contratação de sistemas que na qual nesse ano de 2025 foi implantado o novo sistema **FIORILLI SOFTWARE**, para tramitação digital e gestão administrativa, com a finalidade de melhoria na infraestrutura e governo digital visando também cumprir com as normas LGPD lei nº 13.709/2018.

A metodologia usada e sua elaboração, para a formulação do PDTIC pensadas na utilização do município demonstrando as fases, estão destacadas logo abaixo:

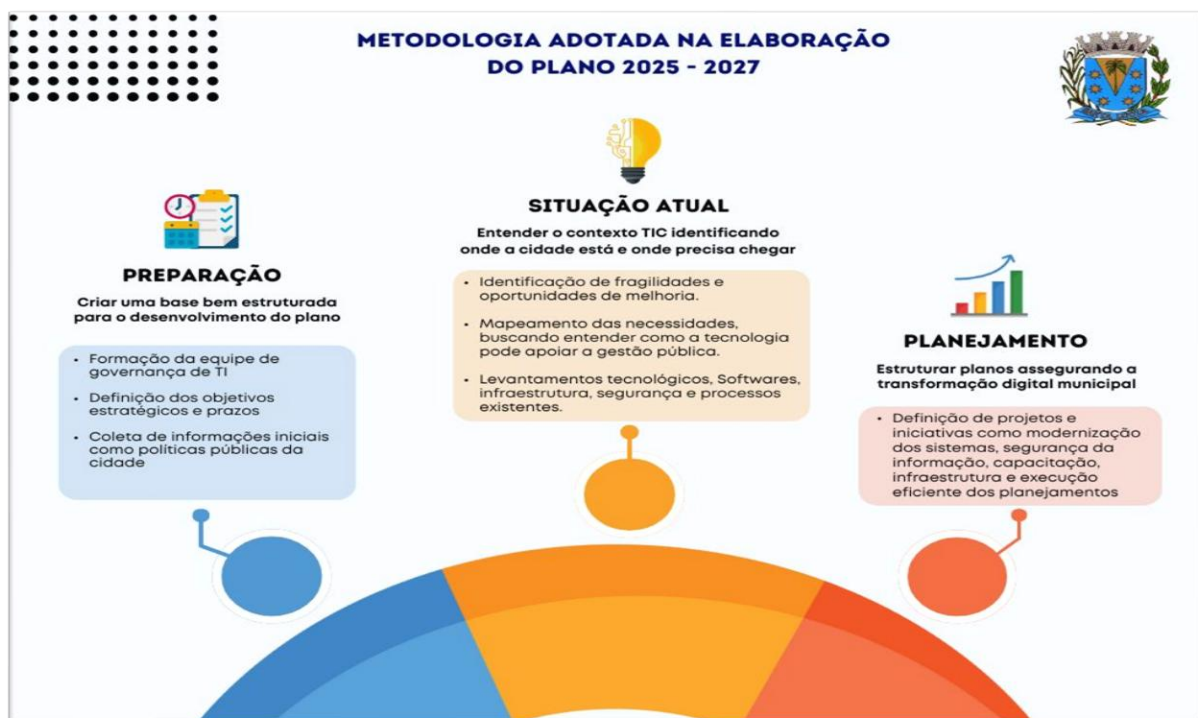


Figura 2 – Procedimento para a elaboração do PDTIC

# CAPÍTULO 4

## 4.0 PROCESSO DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO CONTINUO DO PDTIC

A revisão do PDTIC deve acontecer de forma anual ou até mesmo de maneira excessiva, e função de que quando fatores externos ou internos tornem necessária a atualização. Portanto a Figura 02 manifesta as ações a serem executadas para a revisão do PDTIC 2025 no órgão público de Santa Lúcia.

### Etapas de Revisão do PDTIC

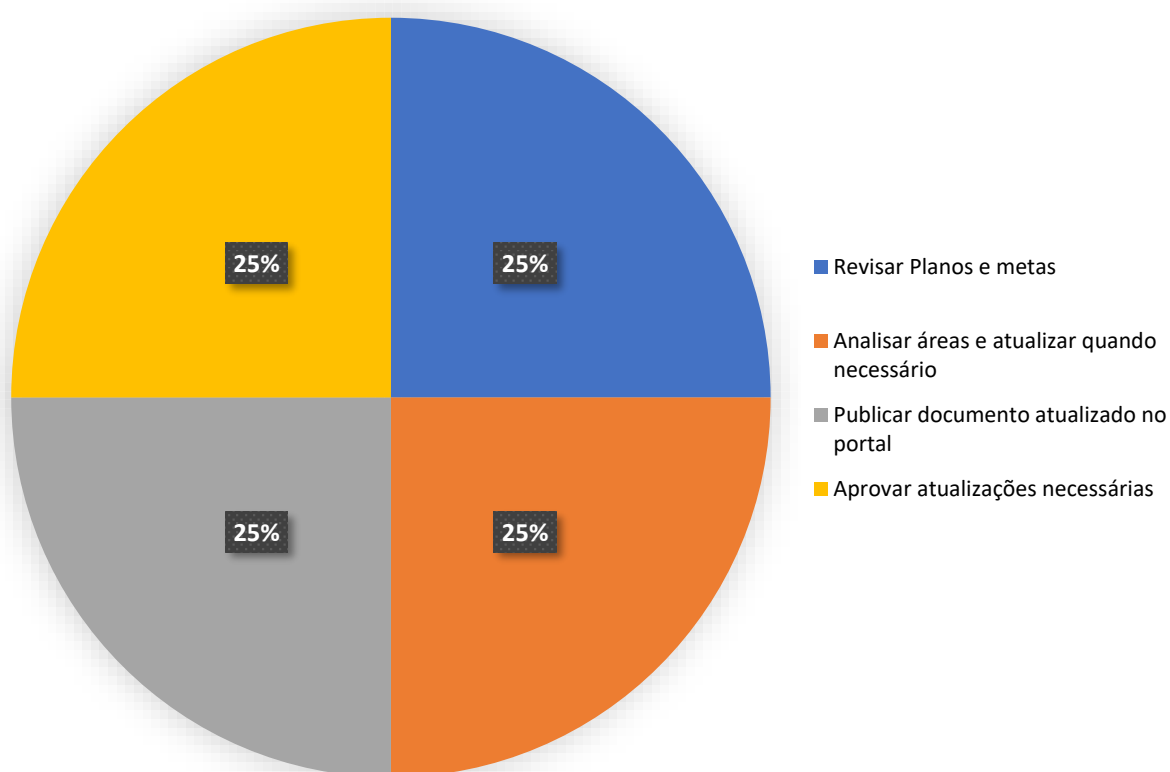


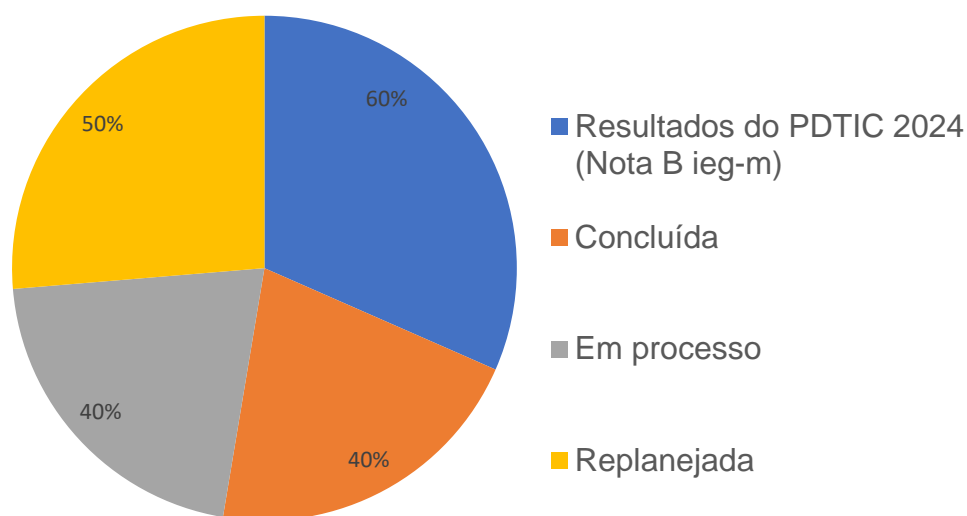
Figura 3 – Etapas de Revisão do PDTIC

O processo de monitoramento do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) é realizado por meio de informes das áreas na qual são responsáveis sobre o progresso das metas ou ações estipuladas. Esse seguimento proporciona a implementação de medidas que visam as atividades dos responsáveis pela efetuação do PDTIC, aumentando dessa maneira as chances de alcançar os objetivos traçados de forma efetiva. Contudo a Figura 03 apresenta de maneira visual as etapas e ações a serem realizadas para o monitoramento do PDTIC da prefeitura no período de 2024 até 2027.

# CAPÍTULO 5

## 5.0 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS ANTERIORES DO PDTIC

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) referente ao período de 2024 percebe-se algumas necessidades específicas, porém menor ao período de 2023. Os resultados desse inventário estão apresentados na Figura 04 logo abaixo, fornecendo uma visão detalhada da porcentagem sobre o resultado atual do município na área TIC do tribunal, a conclusão dos processos, e o que ainda está em andamento, planejamento e replanejamento.



**Figura 4 – Desdobramentos do PDTIC 2024**

Os resultados das necessidades identificadas no PDTIC do ano passado são minuciosamente descritos no final do projeto. Quanto as demandas que não foram completamente implementadas foram revisadas e incorporadas ao Plano de Metas e Ações do PDTIC para esse ano de 2025 à 2027. No âmbito do Replanejadas, considera-se aquelas classificadas como "Demanda Futura".

# CAPÍTULO 6

## 6.0 PROGRESSO DE NOVA NOTA NO TRIBUNAL DE CONTAS (ieg-m)

Dentre 9 anos a cidade de Santa Lúcia seguiu de forma continua na nota C relacionada ao setor TI, considerada como Baixo nível de adequação menor ou igual a 49,9%, contudo com os esforços, planejamentos e novas aquisições em apenas 2 anos progredimos para a classificação “B+” ficando entre 75,0% e 89,9% da nota máxima, logo abaixo está a figura demonstrando o nosso progresso ao decorrer dos anos.

Referência: **Santa Lúcia**

Indicador Temático	Ano de Apuração										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
IEG-M	B	B	B	C+	C+	C+	C+	C	C	C	C+
i-Plan	B	B+	B+	C	B	B	B	C+	C	C	C
i-Fiscal	B	B	B	B+	B	C+	C+	B	C+	B	B
i-Educ	A	B	B	B	B	C+	C	C	C	C	C+
i-Saúde	B	B	C+	C	C+	B	C+	C+	C	C	C+
i-Amb	B	B+	B	B	C	C	C	C	C	B	B
i-Cidade	C+	B	C	C	C	C	C	C	C	C	B
i-Gov TI	C	C	C	C	C	C	C	C	C	B	B+

Figura 5 – Classificação atualizada de notas no Tribunal

# CAPÍTULO 7

---

---

## 7.0 DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DE TI

Esta seção é fomentada pelo planejamento estratégico do município de Santa Lúcia 2024 - 2027, apresentando o referencial assim como o alinhamento estratégicos de TIC. O referencial estratégico compõe-se de missão, visão, princípios e diretrizes, além de análise do ambiente organizacional (análise SWOT) e objetivos estratégicos. Visando fornecer serviços tanto para à sociedade quanto para a instituição, essencialmente, por meio desta, o alinhamento estratégico corresponde ao alinhamento entre o mapa estratégico do Instituto e as ações do PDTIC, visando às estratégias do negócio, assim como suas evoluções e inovações.

## 7.1 REFERENCIAL ESTRATÉGICO

Missão prover soluções onde atendam às necessidades e políticas, promovendo o acesso à informação e a prestação de serviços digitais à sociedade, com segurança e tempestividade.

## 7.2 VISÃO PROSPECTIVA

Visão de ser reconhecido como município provedor de soluções inovadoras, contribuindo para que os objetivos estratégicos sejam alcançados por meio da gestão e melhoria contínua dos serviços digitais oferecidos por Santa Lúcia.

## 7.3 VALORES, PRINCÍPIOS ORIENTADORES E DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Valores, princípios e diretrizes, os valores são oriundos do planejamento estratégico em que representam a cultura organizacional, constituindo-se de um conjunto de princípios e diretrizes morais ou legais que possibilitam o comportamento esperado dentro do instituto.

## **7.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E METAS**

Os objetivos estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) demonstram uma visão tanto quantitativos quanto qualitativos, focando em alcançar para atender a missão e concretizar a visão. Dado que a TIC é fundamental como estratégia para o município, será empregado logo a seguir a visão estratégica, conforme demonstrado na Figura 07.

## **7.5 ANÁLISE DE PONTOS, OPORTUNIDADES E AMEAÇAS (SWOT)**

Análise SWOT Trata-se de uma técnica de análise que considera as Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças do ambiente em questão. As forças e fraquezas referem-se aos aspectos internos, enquanto oportunidades e ameaças dizem respeito ao ambiente externo. Os dados resultantes da análise SWOT, apresentados na figura logo abaixo foram por parte utilizados como base para a definição de diretrizes, projetos, ações, prioridades e metas no PDTIC. Segue abaixo as Análise realizadas em ordem como SWOT (figura 6); Visão estratégica perspectiva TIC de 2025 – 2027 (Figura 7); Fundamentos orientações para elaboração do PDTIC com princípios e diretrizes (Figura 8).



# ANÁLISE SWOT



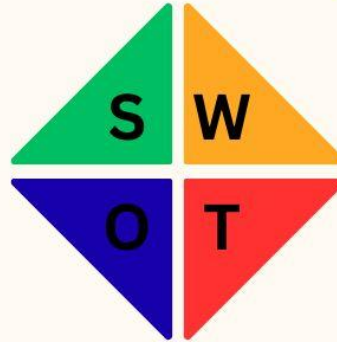
## FORÇA

- Alinhamento estratégico das ações de Tecnologia da informação e comunicação.
- Normas da tecnologia da informação formalizadas.
- Implantação do novo sistema digital para assinatura e tramitação.



## OPORTUNIDADES

- Parcerias nacionais para reconhecimento.
- Demandas do público por melhorias dos serviços atuais ou até mesmo de novos serviços.
- Iniciativas voltadas a desburocratizar os serviços públicos e melhorar o ambiente de negócios do órgão público de Santa Lúcia.



## FRAQUESAS

- Falta de recursos.
- Baixo investimento em Cybersegurança.
- Falta de Hardware.
- Dificuldades na internalização do conhecimento de algumas áreas como os sistemas por exemplo.



Figura 6 – Análise SWOT 2025



Figura 7 – Visão estratégica TIC 2025 à 2027

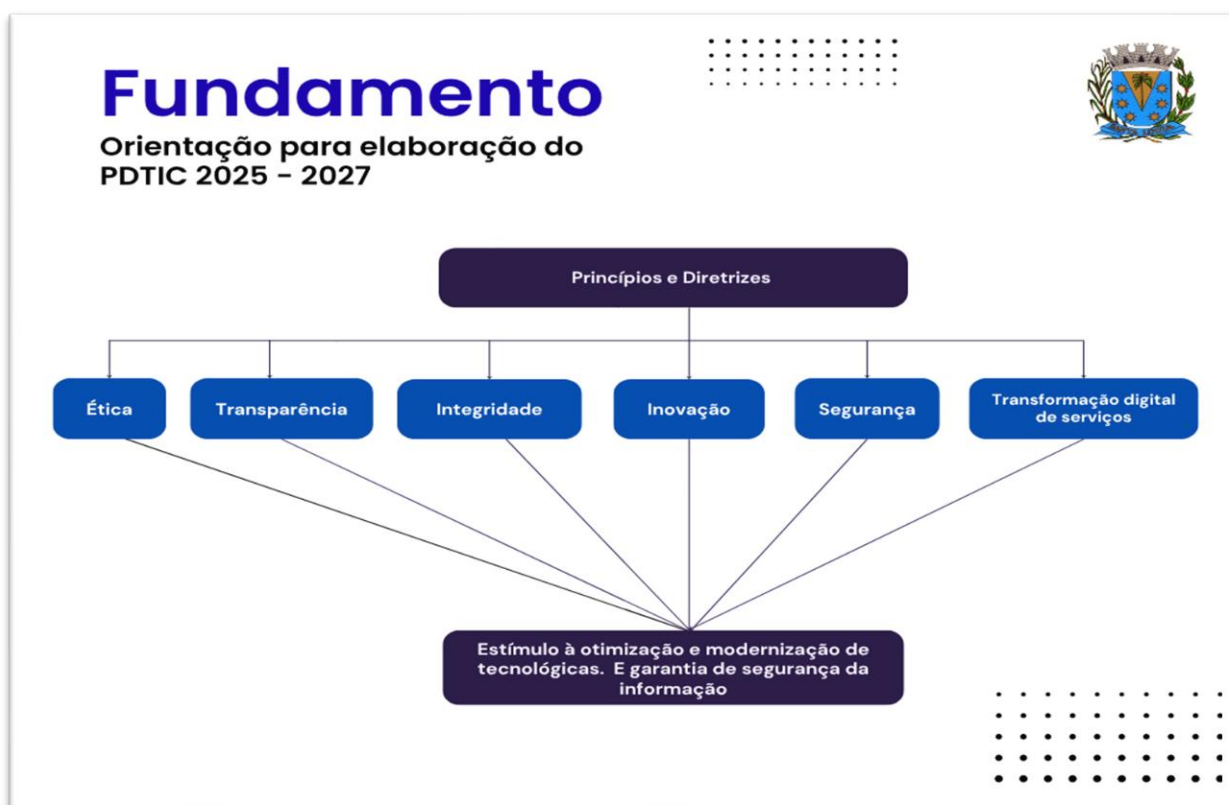


Figura 8 – Orientação para elaboração, princípios/ Diretrizes 2025 à 2027

**Tabela 01 – Principais ameaças e pontos observados**

<b>Ameaças</b>
Algumas vulnerabilidades em Segurança da Informação e Comunicações.
Avanço de meios e ferramentas voltados ao cometimento de invasões e fraudes no sistema.
Recursos orçamentários diminuto para investimentos, em especial, para desenvolvimento e inovações tecnológicas.
Concentração e dependência de parceiros especializados.
Não realização de Backup corretamente em alguns pontos correndo o risco da perda de dados permanente, e como consequência podendo provocar percas tanto financeiras quanto de processos.

# CAPÍTULO 8

## 8.0 ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS INSTITUCIONAIS

De acordo com as recomendações de boas práticas em governança é essencial considerar o alinhamento, priorização, levantamento das necessidades e demandas entre a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para o município de Santa Lúcia e os objetivos de negócio ao definir a estratégia e todas as iniciativas. A importância desse alinhamento é evidente no modelo de governança de tecnologia em diversos aspectos citados no capítulo nove (9) de forma detalhada, e uma figura de boas práticas e levantamento logo abaixo.

Destacando como pontos principais um ambiente mais seguro, digital, com dados seguros e armazenados (backup), estabelecimento de VPN para centralização de um único ponto através do paço, e expansão da capacidade das caixas de e-mail da instituição de Santa Lúcia.



Figura 9 – Visão e boas práticas governamentais 2025 à 2027

# CAPÍTULO 9

---

---

## 9.0 LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES E DEMANDAS

A governança corporativa é a base para o PDTIC, ou seja, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações obrigatoriamente considera a estratégia e outras informações estabelecidas no planejamento estratégico do município.

## 9.1 CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO E SELEÇÃO

A diretoria, é a instância superior de gestão, não só em nível corporativo, mas também relacionada à área da TIC. Quanto ao alinhamento estratégico do município consiste na interação entre TIC, áreas demandantes e diretoria para a constante obtenção dos direcionadores estratégicos e objetivos de negócio onde afetarão as ações.

Devido ao aumento de forma contínua das demandas provenientes de diversas áreas, com distintos níveis de complexidade, é imprescindível que a área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) determine critérios claros de priorização. Esses critérios são primordiais para conceder uma compreensão uniforme a todos os envolvidos sobre como as demandas são priorizadas, considerando que a TIC possui recursos um pouco limitado para atendimento de imediato, todas as necessidades identificadas. Não são realizadas por meio da aplicação da Matriz de GUT (Gravidade, Urgência e Tendência). Em vez disso, adota-se um processo mais dinâmico e adaptado à realidade institucional, conduzido pelo Analista responsável pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação de Santa Lúcia.

Esse profissional atua como mediador entre a administração pública e algumas empresas contratadas, avaliando as solicitações de acordo com o impacto que cada uma representa para o funcionamento dos serviços essenciais da instituição. A priorização é definida com base em critérios técnicos e estratégicos, considerando fatores como a relevância da demanda para o cumprimento das metas institucionais, o impacto direto nos processos administrativos, o risco operacional em caso de não atendimento e a disponibilidade de recursos humanos e tecnológicos.

A partir dessa análise, as demandas que apresentam maior impacto para o desempenho das atividades da instituição ou que estejam diretamente relacionadas à continuidade dos serviços públicos são tratadas como prioritárias. Essas ações recebem encaminhamento imediato para resolução, com acompanhamento direto do analista e comunicação constante com as empresas responsáveis.

As demais solicitações, que não comprometem o funcionamento essencial das áreas, são classificadas como demandas de natureza técnica ou secundária. Estas são tratadas posteriormente, de acordo com a disponibilidade analista e o cronograma de execução estabelecido.

Esse modelo de priorização garante maior agilidade na tomada de decisão e melhor aproveitamento dos recursos disponíveis, permitindo que o setor de TIC mantenha o foco em questões de maior impacto para a gestão pública, sem deixar de atender às demais necessidades operacionais em tempo hábil. Assim, o processo torna-se mais eficiente, transparente e alinhado às reais demandas institucionais, logo abaixo um gráfico explicativo de todo conteúdo acima.

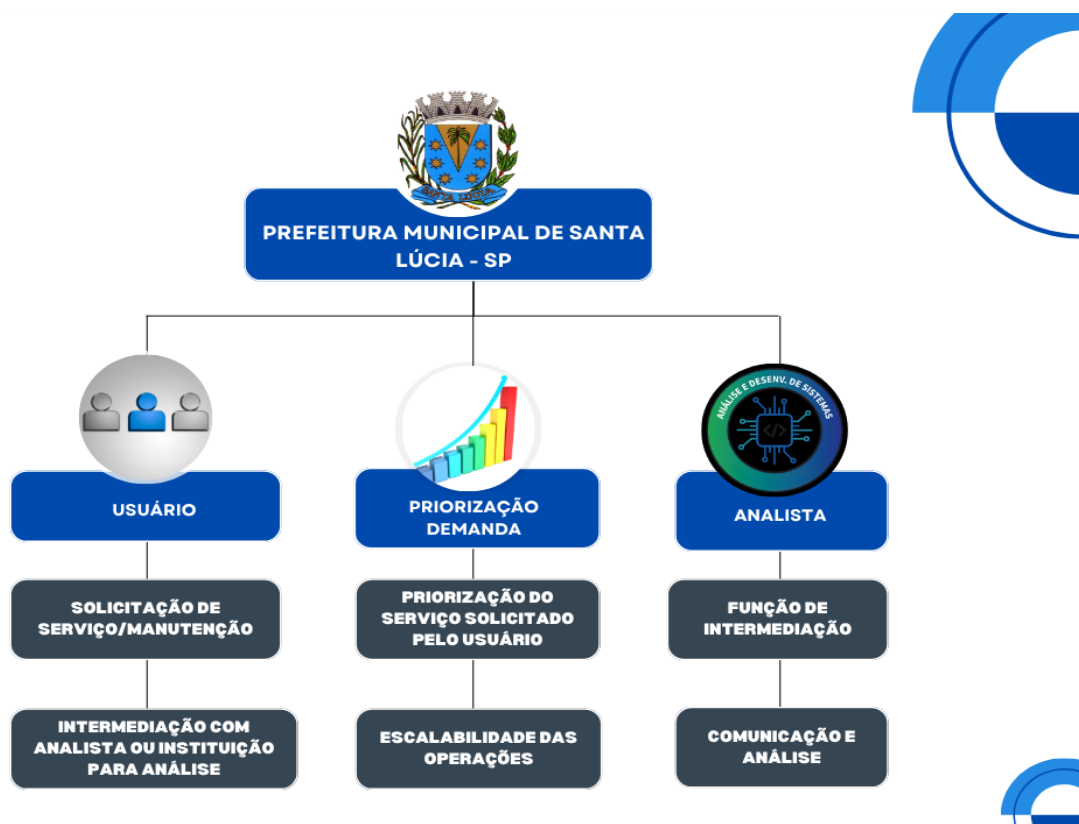


Figura 10 – Priorização e seleção de demanda 2025 à 2027

# CAPÍTULO 10

## 10.0 PLANEJAMENTO DAS NECESSIDADES E IMPLEMENTAÇÃO NA ÁREA DE TI

Nesse segmento, durante o desenvolvimento deste PDTIC do ano 2025 voltado para o município de Santa Lúcia foi desenvolvido pelo setor um mapa visual das demandas, para um “ecossistema completo” englobando os principais pontos tecnológicos necessários como segurança, governo digital, rede, migração e expansão das caixas de e-mail, backup e intermediação. Abaixo estão listadas as soluções para os problemas identificados.

Atualmente o sistema implantado possui assinatura e tramitação digital tanto no sistema FlowDocs quanto no aplicativo chamado e-Município, buscando sempre o melhor para a população e instituição, sendo assim o município de Santa Lúcia está caminhando rumo ao desenvolvimento com novos planejamentos traçados abaixo.



Figura 11 – Planejamento das necessidades e implantação 2025 à 2027

Os projetos delineados no planejamento estratégico para o município serão utilizados como parâmetro para a principalidade das atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e estão listados na figura do mapa mental a seguir:



Figura 12 – Projetos estratégicos PDTIC 2025 à 2027

# CAPÍTULO 11

---

---

## 11.0 PLANO DE META E AÇÕES ESTABELECIDAS

A avaliação da capacidade de execução da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é crucial no processo de planejamento da implementação do plano de ações. Isso inclui avaliações de recursos humanos, processos e ferramentas necessários para manter os projetos em andamento, bem como recursos para novos projetos. Todavia, percebe-se o carência de dados históricos sobre a capacidade ou execução de projetos anteriores. Assim, essa capacidade será avaliada com base no acompanhamento do atual plano de ações de 2025, cujos resultados serão publicados no próximo PDTIC.

### 11.1 PLANO DE META

O plano de metas delineia marcos mensuráveis, controláveis e quantificáveis, juntamente com estimativas iniciais dos indicadores e prazos para atender às demandas identificadas no PDTIC do município. A integração de indicadores com os objetivos estratégicos é uma ferramenta crucial de gestão, promovendo a transparência na comunicação de resultados, alinhando esforços através de metas compartilhadas e estabelecendo critérios. Logo abaixo é demonstrado os indicadores, destacando sua polaridade (POL), frequência (FREQ), responsável (RESP) e o respectivo objetivo estratégico (OE).

### 11.2 PLANO DE AÇÕES

Para atender às demandas identificadas no PDTIC de Santa Lúcia, foram elaborados planos de ação. Essas ações foram priorizadas com base em critérios delineados no item 10.1 proporcionando uma compreensão clara do processo de priorização. É importante destacar que essas prioridades são flexíveis e sujeitas a revisões ao longo do tempo. As tabelas incluem informações como identificação da ação, nome, tipo e descrição da ação, necessidades associadas, área demandante,

categorização como investimento ou custeio, pontuação total para priorização, data limite e área responsável pela execução.

### **a) PLANO DE AÇÕES 1 (CUSTEIO)**

O plano de ação relacionado ao (Custeio). A primeira ação, denominada ACT-01, diz respeito a aquisição de um serviço de validação de assinaturas eletrônicas, A segunda ação, ACT-02, visa promover acordos de cooperação com instituições de pesquisa nacionais, envolvendo o desenvolvimento de tecnologias serviços. A terceira ação, ACT-03, busca desenvolver novas cooperações com novas entidades, visando ampliar o papel institucional de Santa Lúcia na prestação de serviços públicos. Por fim, a quarta ação, ACT-04, consiste na promoção de cursos de capacitação, em suas funções e em assinatura eletrônica para técnicos e funcionários públicos, mediante a contratação de entidades especializadas nessa área. Agora atualizando no ano de 2025 implantamos o novo sistema para toda tramitação digital, buscando sempre o desenvolvimento e o melhor para o município

### **b) PLANO DE AÇÕES 2 (CUSTEIO)**

A primeira ação, ACT-05, consiste na sustentação dos sistemas de assinaturas eletrônicas. A segunda ação, ACTI-06 renovação de contrato de provimento de acesso à internet, ACT-7 organização do cabeamento estruturado e suporte técnico e garantia de atualização.

### **c) PLANO DE AÇÕES 3 (INVESTIMENTO)**

A primeira ação, ACT-8, envolve a aquisição de Firewall e proteção dos dados. ACTI-9 Aquisição e melhoria dos componentes de Hardware para um melhor desempenho nos processos de trabalho em conjunto institucional, ACT-10 e a aquisição de ferramentas de análise de vulnerabilidade de aplicações, softwares.

#### **d) PLANO DE AÇÕES 4 (CUSTEIO)**

A primeira ação, o ACT-11 diz respeito à contratação de serviços de interconectividade, acesso à internet, segurança de rede para Santa Lúcia e manutenção técnica. Da mesma forma, outras ações abrangem serviços como atendimento ao usuário de TIC como a ACT-12 por exemplo. Quanto a ACTI-13 relaciona-se a sustentação de sistemas, ACT-14 suporte à infraestrutura de redes de dados, ACTI-15 Serviços de Telefonia Fixa, ACT-16 Contratação de serviço relacionados ao apoio de projetos referentes a desenvolvimento de software por meio da quantificação do trabalho, ACT-17 Aquisição de impressoras, ACT-18 suporte para equipamentos de telefonia, ACT-19 Novas aquisições de software e por fim, ACT-20 telefonia móvel corporativa.

#### **e) PLANO DE AÇÕES 5 (INVESTIMENTO)**

O plano de ação (investimento), abrangem aquisições de equipamentos e licenças de software, bem como contratação de serviços, com o objetivo de fortalecer a infraestrutura de TIC de Santa Lúcia e aprimorar a segurança da informação. Dentre as ações destacadas estão a aquisição de ferramentas de proteção contra malware, serviços de segurança além de expansão de capacidade de armazenamento de dados das caixas de e-mail, aquisição de serviços para backup dos componentes, aquisição de licenças para serviços Microsoft, aquisição de licenças Web-design, aquisição de Software para controle de acesso remoto, aquisição de novos equipamentos de rede sem fio (WLAN), modernização de infraestrutura de rede de dados, contratação para manutenção de serviços continuados de TI, solução relacionada a aplicações, monitoramento e por fim a modernização de equipamentos dedicados à videoconferência.

#### **f) PLANO DE AÇÕES 6 (SEM CUSTO)**

O plano de ação (investimento), principia a ACT-21, levantando a criação de um programa de capacitação de maneira contínua para a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do órgão público da cidade de Santa Lúcia. Essa

iniciativa propõe-se a melhorar as habilidades e conhecimentos relacionados a áreas tecnológicas, alinhando-os às demandas em constante evolução.

Contudo cada uma dessas ações possui sua área demandante e área responsável pela execução, averiguando a estruturação de responsabilidades dentro da instituição. Dessa maneira esses serviços, que diversificam de manutenção técnica a aquisições de equipamentos e licenças de software, estão organizados com a meta de melhorar a infraestrutura de TIC do município.

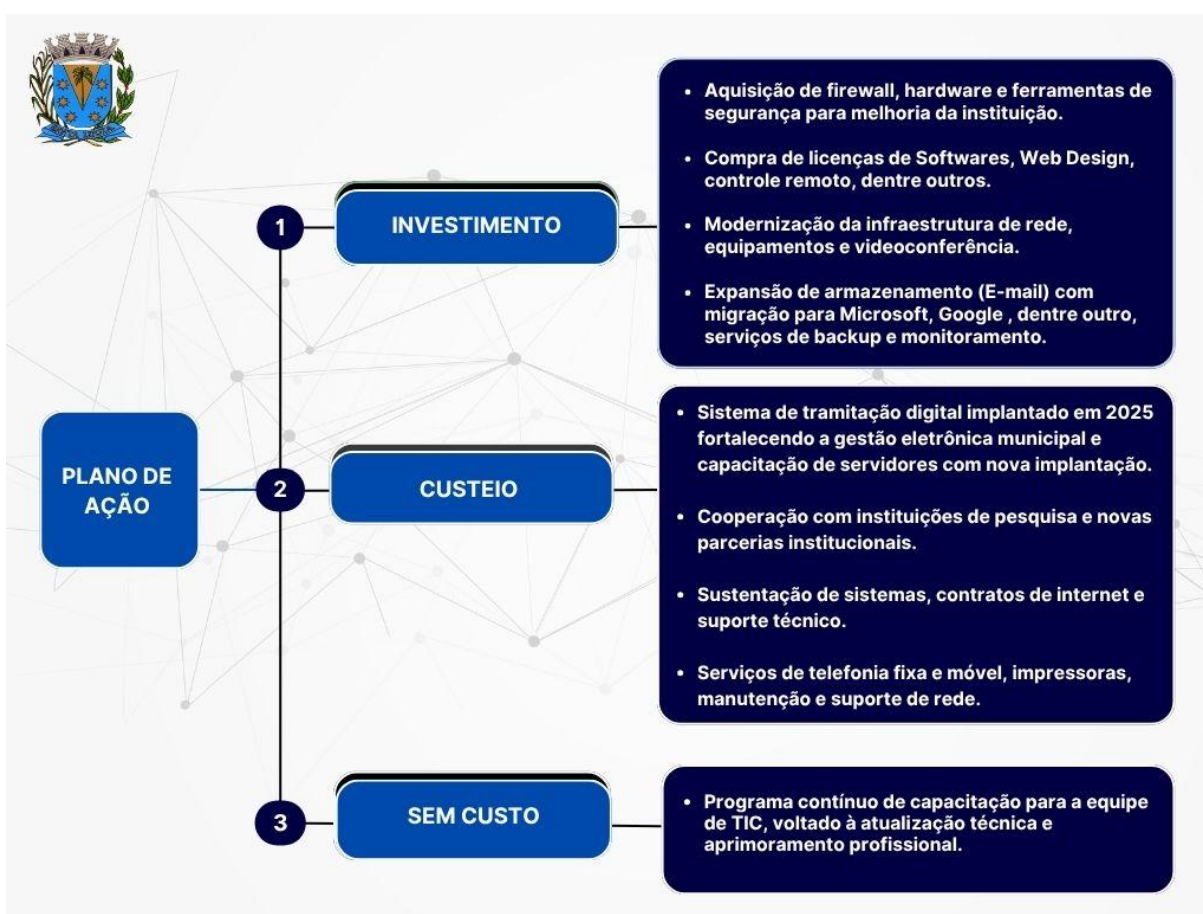


Figura 13 – Plano de ação 2025 - 2027

# CAPÍTULO 12

---

---

## **12.0 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NA ÁREA DE TI EM SANTA LÚCIA**

No plano de gestão de pessoas no município de Santa Lúcia, é abordado tanto o número atual de colaboradores na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) quanto a quantidade necessária para assegurar a eficiência dos serviços de maneira contínua. É importante notar que o instituto não conserva um quadro pessoal próprio, recorrendo assim à contratação por requisição para preenchimento de algumas de suas demandas.

O quantitativo de recursos humanos necessários para a área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) identificam-se uma (1) posição existente, enquanto são necessárias entre 2 à 4, partilhadas entre técnicos, analistas, cientistas da computação, entre outros dessa maneira. Totalizando os recursos humanos necessários para o município seria de 4 ou até mais dependendo de alguns casos, enquanto 1 está em vigor, evidenciando uma lacuna a ser preenchida. Contudo o município conta com recursos humanos tanto internos quanto de apoio terceirizado para gerenciamento das demandas técnicas e operacionais, abrangendo suporte ao usuário, manutenção de infraestruturas e desenvolvimento de software. A qualificação é uma prioridade, ressaltando a importância da educação frequente para manter os colaboradores atualizados quanto às mudanças tecnológicas. Segue o ciclo de aperfeiçoamento TIC montado logo abaixo para entendimento do assunto descrito acima



Figura 14 – Ciclo de aperfeiçoamento TIC

# CAPÍTULO 13

---

---

## **13.0 ESTRATÉGIA DE MITIGAÇÃO DE RISCOS E CONTINGÊNCIAS**

Para se ter uma gestão de riscos para o município de Santa Lúcia é necessário os processos das etapas a seguir que na qual compreendem: a) Entendimento do contexto, que envolve a pesquisa para determinar os resultados esperados, como a elaboração e execução do PDTIC; b) Identificação e observação de riscos, cujo são identificados eventos na qual podem afetar a execução do PDTIC; c) Análise de riscos, em que examina tanto as causas quanto consequências dos eventos reconhecidos em termos de probabilidade e impacto; d) Priorização e designação de respostas aos riscos, que estabelece os controles a serem executados para mitigar os riscos; e) Monitoramento e comunicação, processo responsável por mapear e monitorar os riscos.

Todavia cada risco identificado no plano podemos destacar probabilidades, impactos e graus de risco, dessa maneira para resolução da mitigação desses problemas são necessárias ações, como qualificação de recursos humanos, priorização de ações do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), favorecimento de contratações conjuntas, comunicação com lideranças e aprimoramento da gestão para atender às mudanças normativas.

# CAPÍTULO 14

## 14.0 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A concretização deste Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) se fraciona na realização das medidas essenciais, novamente atualizado no ano de 2025, reconhecendo que determinados aspectos são fundamentais para chegar aos objetivos estratégicos definidos e efetuar a visão de futuro delineada para a área de tecnologia da informação e comunicação. Esses aspectos abrangem uma série de fatores críticos para o sucesso, como a estruturação e disponibilidade de recursos necessários para execução das atividades projetadas para o município de Santa Lúcia.

**PLANO DIRETOR  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
2025**

A realização deste Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) de Santa Lúcia só foi possível com planejamento, foco, trabalho em equipe, visão ampla do cenário atual e estimativas para o futuro.

-  PLANEJAMENTO
-  TRABALHO EM CONJUNTO
-  VISÃO ESTRATÉGICA

Visando a melhoria contínua do cenário atual e futuro, o município projeta, até 2027, uma estrutura mais sólida, pautada em avanços na Cibersegurança, no Governo Digital, novas parcerias, novos projetos voltados ao cidadão e ao fortalecimento institucional.

Figura 15 – PDTIC

# CAPÍTULO 15

---

---

## 15.0 APÊNDICE E DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

Este documento tem como objetivo estruturar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) no município de Santa Lúcia para o período de 2024 à 2027. O principal desafio é garantir um alinhamento da estratégia de TIC com os objetivos institucionais e estratégias digitais, com foco em contribuir tanto para o município quanto para a sociedade, especialmente na expansão do acesso às informações e na modernização dos serviços públicos. A expectativa é que ao final da implementação deste plano, a tecnologia da informação e comunicação seja vista como uma parceira de forma estratégica pelas áreas fins, facilitando a efetuação de serviços na finalidade de que otimizem seus processos de negócio.

Contudo durante a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), foram coordenadas três fases distintas. Na Fase de preparação, definiu-se a abrangência e o período do PDTIC, equipe de elaboração, descrição da metodologia de elaboração, destaca-se também a identificação das estratégias da organização, princípios e diretrizes elaborados. Na Fase de diagnóstico, foram analisados, o referencial estratégico, mapa mental, organização, planejamento do levantamento de necessidades e inventário de necessidades, alinhando-os às estratégias organizacionais. Por fim na Fase de Planejamento, foram atualizados critérios de priorização, onde define-se as metas e ações, organizadas, apontamento de fatores críticos de sucesso e planejado o gerenciamento de riscos.