



Plano Diretor de Tecnologia de Informação
(Versão 1)
2018/2019

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA – CRCSC

Conselho Diretor

Marcello Alexandre Seemann

Presidente

José Mateus Hoffmann

Vice-presidente de Fiscalização, Ética e Disciplina

Raquel de Cássia Souza Souto

Vice-presidente de Registro

Adriano de Souza Pereira

Vice-presidente de Controle Interno

Rubia Albers Magalhães

Vice-presidente de Administração e Finanças

Adilson Pagani Ramos

Vice-presidente de Desenvolvimento Profissional

Roberto Aurélio Merlo

Vice-presidente da Câmara Técnica

Adilson Bachtold

Vice-presidente Institucional e de Relação com os Profissionais

Cassiano Babinetti

Representante dos Técnicos em Contabilidade

Comitê de Tecnologia da Informação

Coordenador

José Mateus Hoffmann

Membros

Edson de Souza

Jhonatan Alberto Costa

Martinho Nunes Santana Neto

Rodrigo Lima Guedes

SUMÁRIO

1. Apresentação e Introdução.....	05
2. Escopo.....	06
3. Período de Validade e Monitoramento.....	06
4. Metodologia Aplicada.....	06
5. Documentos de Referência.....	07
6. Direcionamento Estratégico, Princípios e Diretrizes.....	07
7. Organização da TI.....	07
8. Análise SWOT.....	09
9. Recursos Tecnológicos.....	11
10. Planejamento das Ações de TI.....	14
11. Plano de Capacitação.....	15
12. Plano Orçamentário do PDTI.....	16
13. Fatores Críticos para a Implantação do PDTI.....	16
14. Glossário.....	17

APRESENTAÇÃO

Este Plano Diretor de Tecnologia da Informação do CRCSC (PDTI-SC) tem por objetivo oferecer ao Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina e a seus profissionais contábeis, uma melhora na informação de seus dados a gestão do CRCSC, bem como uma melhora na qualidade dos serviços prestados a classe profissional contábil de Santa Catarina.

Pretende-se com a tecnologia da informação o maior alinhamento possível para cumprir o planejamento estratégico do sistema CFC/CRCs.

O PDTI constitui uma importante ferramenta de diagnóstico, planejamento e gestão de TI, que objetiva atender as necessidades de tecnologia da informação da autarquia para o biênio 2018-2019.

Um dos pontos principais do PDTI é a sua integração e alinhamento com o planejamento estratégico institucional da autarquia. Esta integração possibilita a TI a apoiar as estratégias organizacionais mais efetivamente, permitindo a formulação de suas estratégias, a organização de seus processos e, conseqüentemente, a determinação dos investimentos e recursos humanos em TI, orientados, sempre, pela estratégia de negócios.

1 INTRODUÇÃO

O Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina – CRCSC, é uma autarquia federal, criado pelo Decreto Lei nº 9.295/46 que autorizou a criação do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais, com atribuições profícuas de zelar pelo registro, a fiscalização e a aplicação da educação continuada do exercício da profissão contábil.

Este documento apresenta o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina – CRCSC, para o biênio 2018-2019, elaborados por solicitação do Comitê de Tecnologia da Informação do CRCSC (CTI), que, através de coleta das necessidades levantadas e consolidadas pelo grupo de trabalho responsável por sua elaboração, bem como pela recomendação do TCU em seu acórdão nº 2690/2016 – TCU – Plenário e solicitação constante no Relatório de Gestão - 2015 e 2016 – TCU, o Controle Interno do Conselho Federal e Conselhos Regionais solicitou a elaboração do presente planejamento.

Como desafio para o biênio 2018-2019, e com o avanço tecnológico, se faz necessário melhorar urgentemente todo o sistema informatizado. Sendo mais importante ainda, melhorar as suas informações gerenciais e, principalmente, aumentar a oferta de seus serviços online aos profissionais contábeis e a qualidade nas informações prestadas.

Não obstante, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação tem por objetivo:

- A alocação mais adequada dos recursos da área de TI;
- Atendimento todas as determinações e a legislação exigida;
- Atender as necessidades da TI para seus usuários;
- A obtenção de propostas mais vantajosas (economicidade);
- O fortalecimento das ações de TI (efetividade);
- A melhoria da gestão dos recursos da TI;
- Geração de valor para uma atuação estratégica de TI;

- A satisfação dos clientes da TI (áreas finalísticas);
- A maior transparência das ações de TI;
- Um maior compartilhamento de informações.

2 **ESCOPO**

As orientações e definições do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) afetam diretamente o Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina e os profissionais de contabilidade, devendo, desta maneira, ser o planejamento pautado em ações para atender às necessidades avaliadas e priorizadas pelo Comitê Estratégico de TI do CRCSC. As diretrizes para a realização das ações definidas no PDTI são de responsabilidade da Diretoria Executiva e do Comitê de Tecnologia da Informação (CTI), devendo as demais coordenadorias do CRCSC contribuir com informações para execução e o monitoramento.

3 **PERÍODO DE VALIDADE E MONITORAMENTO**

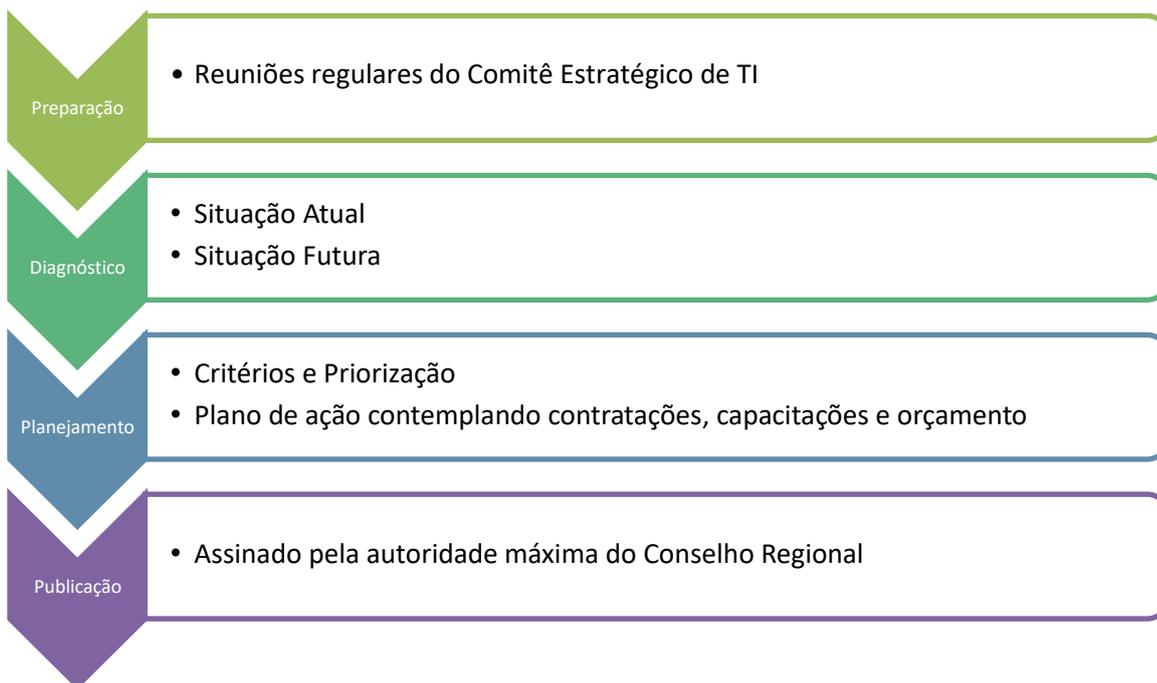
A validade deste PDTI compreende o biênio 2018/2019 e contempla as ações e metas até o final de 2019.

As ações, metas e resultados serão monitorados pela diretoria executiva e o Comitê de Tecnologia da Informação, e o processo de elaboração do PDTI para o próximo biênio terá previsão de início em outubro de 2019, a ser conduzido pelo Comitê Estratégico de TI do CRCSC.

4 **METODOLOGIA APLICADA PARA ELABORAÇÃO**

Foi utilizada uma metodologia, brevemente descrita abaixo, inspirada no Guia de Elaboração de PDTI do SISP com adaptações.

Procurou-se estabelecer um modelo prático e simplificado, mais adequado à realidade do Conselho Regional de Contabilidade, considerando sua estrutura organizacional e dimensão.



5 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Proposta Orçamentária e Plano de Trabalho do CRCSC de 2018
- Portaria CRCSC nº 059/2017 Cria o Comitê de Tecnologia e Informação do CRCSC
- Portaria CRCSC nº 098/2018 Inclui Integrante Comitê de Tecnologia da Informação (CTI)
- Acórdão nº 2.622/2015 TCU – Plenário
- Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01
- Instrução Normativa – TCU nº 63 de 01/09/2010
- Guia de PDTI do SISP 2.0 beta
- PDTI/CFC 2016/2017
- PDTI/CVM 2013-2017
- PDTI/CREA-PE 2015-2016
- PDTI/CADE 2014-2016
- PDTI/Peti 2016 – 2017 Enap

6 DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO, PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Diante do planejamento traçado pelo CRCSC, verificou-se a necessidade de uma organização sistemática das atividades necessárias à execução dessas decisões, levando-se em conta os objetivos organizacionais e medindo-se resultado alcançado em comparação às expectativas criadas, por meio de uma retroalimentação organizada.

Missão do Sistema CFC/CRCs

Inovar para o desenvolvimento da profissão contábil e zelar pela ética e qualidade na prestação dos serviços, atuando com transparência na proteção do interesse público.

Visão do Sistema CFC/CRCs

Ser reconhecido como uma entidade profissional partícipe no desenvolvimento sustentável do País e que contribui para o pleno exercício da profissão contábil no interesse público.

Valores do Sistema CFC/CRCs

Ética; Excelência; Confiabilidade; e Transparência.

Objetivos Estratégicos CFC/CRCs

Os Objetivos Estratégicos do Sistema CFC/CRCs estão representados no Mapa Estratégico, tendo como meta o alcance de seus resultados até o ano de 2027.

7 ORGANIZAÇÃO DA TI

O profissional de TI é o responsável por gerenciar as informações em uma organização, criando e distribuindo-se em redes de computadores.

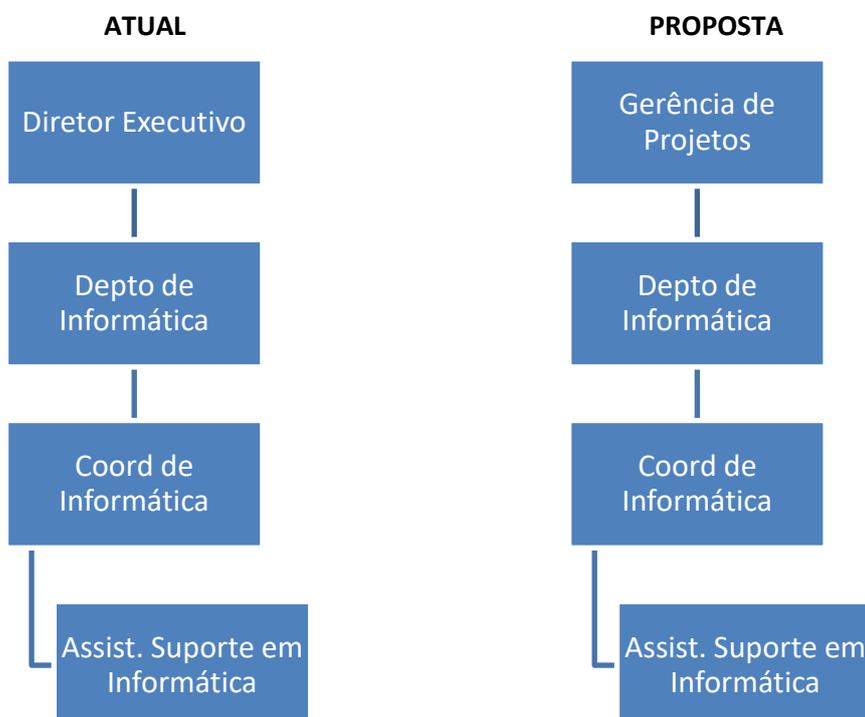
Atualmente, a equipe de TI do CRCSC não possui entre seus funcionários as qualificações técnicas necessárias para atender de maneira imediata a todas as demandas, desdobrando-se com uma estrutura informal modesta, para atender às demandas de grande importância para o sistema contábil catarinense e seus usuários internos.

Atualmente a equipe de TI é composta por dois funcionários e um estagiário, são os funcionários:

- **Edson de Souza**, coordenador de informática, com formação em curso técnico de informática e cursando Tecnologia da Informação;
- **Fernando Vill**, assistente de suporte em informática, com formação em técnico em informática, graduado em Gestão de TI e bacharelado em análise de sistemas;
- **Gabriel Luckner de Souza Cordeiro**, estagiário de informática.

Diante deste quadro atual e para manter a qualidade dos serviços que uma TI deve oferecer a todos os seus usuários, o CRCSC, por meio de processo licitatório conforme determina a Lei nº 8.666/93, tem como contratada, uma empresa de tecnologia, TECJUMP Tecnologia em Informática Ltda, para prestar serviços de TI, relacionado com infraestrutura de servidores, segurança de rede, comunicação de dados, comunicação telefônica voip, interconexão de redes, serviços de hospedagem de site e e-mails, consultoria e suporte técnico em nível de hardware e software para o CRCSC.

Um investimento na equipe interna do CRCSC seria muito importante para alcançar os objetivos estabelecidos, assim como uma reestruturação no organograma interno para melhor coordenação da área, a proposta é a criação de uma gerência que integre setores do CRCSC voltados na área de tecnologia.



8 Análise de SWOT



A Matriz SWOT avalia a empresa olhando para suas forças e fraquezas e também levando em consideração os fatores internos e externos a organização.

A análise SWOT é uma ferramenta de gestão muito utilizada no mercado. O termo SWOT vem do inglês e representa as iniciais das palavras *Strenghts* (**forças**), *Weaknesses* (**fraquezas**), *Opportunities* (**oportunidades**) e *Threats* (**ameaças**).

No contexto do planejamento de TI, a ideia central da análise SWOT é avaliar os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças da TI organizacional.

A análise é dividida em duas partes: o ambiente externo à TI (oportunidades e ameaças) e o ambiente interno da TI (pontos fortes e pontos fracos). As características positivas internas que a TI pode explorar para atingir suas metas são os **pontos fortes**. Estes se referem às habilidades, capacidades e competências básicas da área de TI, que atuam em conjunto para ajudar a alcançar seus objetivos e metas. As características negativas internas que podem restringir o desempenho da TI são os **pontos fracos**. São as deficiências que devem ser superadas ou contornadas para que a TI possa alcançar o nível de desempenho desejado.

As **oportunidades** – características do ambiente externo, não controláveis pela TI, com potencial para ajudar a organização a crescer e a atingir ou exceder as metas planejadas. Por outro lado, as **ameaças** se constituem em características do ambiente externo, não controláveis pela TI, que podem impedir o atendimento às metas planejadas e comprometer o crescimento da entidade.

Forças

- Gestão orçamentária e financeira alinhada ao planejamento estratégico.
- Usuários de serviços segmentados em grupos.
- Infraestrutura.
- Proximidade da Diretoria Executiva e o Comitê de Tecnologia da Informação (CTI) no acompanhamento dos trabalhos.
- Apoio do Conselho Diretor para investimentos em tecnologia.

Fraquezas

- Ausência de profissional de TI com foco em gestão de TI.

- Processos e metodologias de trabalho não formalizados.
- Baixa integração entre as equipes de TI do CRCSC e do CFC.
- Ações individuais de configuração e mudanças realizadas sem planejamento, comunicação e avaliação de impacto sobre outros sistemas.
- Criação de demandas internas sem planejamento, avaliação de impacto ou justificativa.
- Deficiências nas comunicações entre as áreas e falta de integração nos sistemas utilizados.
- Desconhecimento da capacidade de atendimento interno pelos gestores, favorecendo atrasos e suprimindo etapas necessárias do processo de desenvolvimento.
- Indefinição de papéis e responsabilidades de servidores e colaboradores.
- Sistema de Informação utilizado para gestão do Sistema CFC/CRCs (SPW) é limitado e recebe pouco suporte por parte da empresa responsável.
- Diversas vulnerabilidades de segurança em T.I. apontadas pela empresa terceirizada.
- Servidor de e-mail precário.
- Servidor local, limitações quanto ao acesso de fora da sede.
- Inexistência de sistema de comunicação interna entre funcionários além de telefone e e-mail.

Ameaças

- Apontamento de falhas no Deinf, por atos externos à sua gestão e competência.
- Exigência de alterações de escopo sem análise de impacto, prazo e qualidade.
- Incertezas das áreas de negócio na definição de requisitos (alta volatilidade) e ao que deve ser desenvolvido.
- Mudanças de priorização definidas sem avaliação de impacto em sistemas.
- Rompimento ou finalização de contrato de empresas envolvidas em serviços críticos.
- Visão equivocada sobre a TI suportar apenas as áreas de negócio.

Oportunidades

- Disponibilidade de padrões e de boas práticas de mercado em governança de TI.
- Oferta de capacitação para os funcionários.
- Existência de padrões, congressos, feiras e melhores práticas externas para a realização de *benchmarking* e *network*.
- Melhorias no planejamento e definições nas áreas de negócios.
- CFC criando Sistema de Informação próprio para gestão dos registrados.

9 Recursos Tecnológicos

Como apoio às diversas atividades desempenhadas pela TI deste Conselho vários recursos como sistemas gerenciadores de bancos de dados, sistemas de informação e hardware, foram adquiridos ao longo dos anos e necessitam de manutenção e evolução. Esta seção se destina a demonstrar quais são recursos.

Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados

O Sistema Gerenciador de Banco de Dados – SGBD – primário do Conselho é o SQL Server. Esta plataforma contempla contrato de suporte com atendimento prioritário 24x7, em português, bem como atualização de versões e correções de segurança disponibilizados pelo fabricante. Por conta dessa forte estrutura e dos constantes treinamentos ora investidos, deve ser a principal solução adotada pelos sistemas utilizados pelo órgão, principalmente aqueles classificados como críticos para o negócio.

Software Licenciados	Área de Negócio	Quantidade de Licenças
Windows Server	Informática	4 (quatro)
Adobe Creative	Comunicação	3 (três)
Corel Draw	Comunicação	2 (duas)
CP-Pro	Jurídico	8 (oito)
Prodimage (banco de Imagem)	Registro	2 (duas)
Sênior Folha pagamento	Recursos Humano	1 (uma)
Dimep (cartão ponto)	Recursos Humano	1 (uma)
Sistema Geren. De Atendimento (SGA)	Atendimento	1 (uma)
Antivírus Kaspersky	Informática	100 (cem)
Sistema Spiderware (SPW)	Informática	ERP
Windows 7 OEM	Informática	90 (noventa)
MS Office SmallBusiness 2007 OEM	Informática	33 (trinta e três)
MS Office Professional 2007 OEM	Informática	11 (onze)
MS Office SmallBusiness 2010 FPP	Informática	28 (vinte oito)
MS Office SmallBusiness 2010 FPP	Informática	23 (vinte e três)
IOS OEM	Informática	2 (dois)
Corel Draw	Comunicação	1 (uma)
Windows 10 OEM	Informática	24 (vinte quatro)
Office Home and Business 2016 Microsoft	Informática	24 (vinte quatro)

A tabela abaixo contém o inventário de sistemas gerenciadores de banco de dados adotados:

Banco de Dados	Quantidade de Licenças
SQLServer 2012	2 (duas)

Sistemas de Informação

Os sistemas de informação desempenham um papel de extrema relevância na operação diária do Conselho. Além dos sistemas em desenvolvimento, mantém diversos sistemas em operação.

A tabela a seguir demonstra esses sistemas, contabilizando o número de recursos humanos alocados nas atividades relacionadas ao desenvolvimento e manutenção.

Sistemas	Área de negócio relacionada	Classificação	Quantidade de recursos humanos alocados
Consulta CEP	Fiscalização	Licenciado	Empresa SPW
Educação continuada	Educ. Continuada	Licenciado	Empresa SPW
Relatórios	Todos Setores	Licenciado	Empresa SPW
Atividades Fiscais	Fiscalização	Licenciado	Empresa SPW
Bens patrimoniais	Contabilidade	Licenciado	Empresa SPW
Sistema Cadastral	Registro	Licenciado	Empresa SPW
Sistema de Consultas	Atendimento	Licenciado	Empresa SPW
Contas a pagar/receber	Contabilidade	Licenciado	Empresa SPW
Sistema de redução	Financeiro	Licenciado	Empresa SPW
Sistema de Cursos	Desen.prof	Licenciado	Empresa SPW
Contabilidade	Contabilidade	Licenciado	Empresa SPW
Caixa	Financeiro	Licenciado	Empresa SPW
Dívida Ativa	Jurídico	Licenciado	Empresa SPW
Diárias/Passagens	Contabilidade	Licenciado	Empresa SPW
Habilitação-DHP	Atendimento	Licenciado	Empresa SPW
Estatísticas Cadastrais	Registro	Licenciado	Empresa SPW
Eleição	Diretoria	Licenciado	Empresa SPW
Controle de Estoque	Almoxarifado	Licenciado	Empresa SPW
Sistema fiscalização	Fiscalização	Licenciado	Empresa SPW
Sistema financeiro	Financeiro	Licenciado	Empresa SPW
Informações gerenciais	Diretoria	Licenciado	Empresa SPW
Sistema jurídico	Jurídico	Licenciado	Empresa SPW
Sistema mala direta	Atendimento	Licenciado	Empresa SPW
Ordem pagamento	Financeiro	Licenciado	Empresa SPW
Processo/protocolo	Atendimento	Licenciado	Empresa SPW

Plano de trabalho	Diretoria	Licenciado	Empresa SPW
Resoluções e ementas	Diretoria	Licenciado	Empresa SPW
Tramitação de processo	Instituição	Licenciado	Empresa SPW
Sistema decore	Fiscalização	Licenciado	Empresa SPW
Sistemas geren.web	Diretoria	Licenciado	Empresa SPW
Consulta web	Contabilistas	Licenciado	Empresa SPW
Termo de transferência	Fiscalização	Licenciado	Empresa SPW
Processo eletrônico	Registro	Licenciado	Empresa SPW
Fiscalização eletrônica	Fiscalização	Licenciado	Empresa SPW
Sistema consulta web	Informática	Licenciado	Empresa SPW
Replicação dados p/CFC	Informática	Licenciado	Empresa SPW

Hardware

O conselho possui hoje dentre seus ativos um conjunto de equipamentos que suportam toda a operação das atividades.

A tabela abaixo detalha os equipamentos em uso até novembro de 2017:

Hardware	Data de Aquisição	Quantidade
Notebook (Celeron)	2004	01
Notebook (Core2Duo)	2009	10
Notebook (Core-i5)	2012	08
Table (IPDA2)	2012	02
Ultrabook (Core-i5)	2015	17
Desktop (Celeron)	2006	01
Desktop (Core2Duo)	2009	08
Desktop (Core-i5)	2010	23
Desktop HP (Core-i5)	2011	06
Desktop HP (Core-i5)	2012	12
Desktop HP (Core-i5)	2013	6
Servidor (Arquitetura Desktop)	2009	1
Servidor (Arquitetura Desktop)	2014	1
Servidor (Arquitetura Desktop)	2015	1
Scanner	2007	1

Scanner	2009	1
Scanner	2012	4
Projektor	2005	1
Projektor	2008	1
Projektor	2010	4
Projektor	2016	6
Scanner	2017	1
Desktop	2017	24

10 PLANEJAMENTO DAS AÇÕES DE TI

O Planejamento das Ações de TI é composto pela relação das Ações de TI previstas para serem realizados no período 2018/2019, cada uma contendo o desempenho a ser avaliado ao longo das revisões.

Pretende-se que as ações sejam sempre vinculadas: a objetivos estratégicos específicos, à execução orçamentária e ao planejamento de capacitação de Servidores, buscando-se com isso o atendimento do Planejamento Estratégico CNMP e a otimização realização das atividades planejadas.

Além disso, a Assessoria de Políticas de TI da STI manterá o detalhamento das ações em planos de ações, seguindo modelo proposto pela Secretaria de Gestão Estratégica.

Governança e Gestão de TI

Ação	Previsão de Finalização	Alinhamento Estratégico	Priorização GUT
Definir e implantar processos de governança de TI no CRCSC	31/12/2019	Segurança	Média
Definir, implantar e validar padrões de uso de sistema de gerenciamento de Banco de Dados do CFC/CRC	31//12/2019	TI	Baixa
Elaborar, aprovar e divulgar uma política de segurança da Informação no CRCSC	31/12/2019	TI	Grave
Criação de cargo de gerência de projetos com o objetivo de melhorar a gestão dos processos de TI	31/12/2018	Diretoria	Grave

Serviços de TI e Sistemas de Informação

Ação	Previsão de Finalização	Alinhamento Estratégico	Priorização GUT
Implantar e aprimorar os sistemas de informação para os setores do CRCSC	31/12/2019	TI	Grave

Contratar os serviços para atender de forma integrada ou não, às necessidades de informação, avaliadas e priorizadas pelo PDTI e pelo Comitê de TI	31/12/2019	TI	Urgente
Implantação de novo serviço de firewall	31/02/2019	TI	Urgente
Implantação de novo serviço de backup	31/02/2019	TI	Urgente
Implantação de novo sistema de gerenciamento do Wifi	31/02/2019	TI	Urgente
Implantação de sistema de controle de tarefas e prazos	31/01/2019	Diretoria	Urgente
Contratação de sistema de comunicação interna	31/01/2019	TI	Urgente
Contratação e novo servidor de correio eletrônico	31/01/2019	TI	Urgente
Manutenção de hardware e sistemas	31/12/2019	TI	Média
Aquisição de sistema de controle de suporte do TI	31/04/2019	TI	Média
Aquisição de sistema de automação de marketing digital	31/04/2019	Comunicação	Média
Aquisição de sistema de disparo de SMS	31/04/2019	Diretoria	Média
Implantação de sistema de Acesso Remoto (Arquivos em Nuvem)	31/04/2019	Diretoria	Urgente
Implantação de sistema de BI	31/04/2019	Diretoria	Média
Implantação de sistema de ensino a distância	31/04/2019	Desenv. Prof.	Grave
Aquisição de sistema de mineração de dados (Big Data)	31/04/2019	Diretoria	Média
Contratação de novos links de internet e telefonia digital	31/04/2019	TI	Urgente

Aquisições e Contratações

Ação	Previsão de Finalização	Alinhamento Estratégico	Priorização GUT
Empresa especializada em TI para suporte em software e hardware em nível avançado	31/02/2019	TI	Urgente
Renovação das licenças atuais	31/12/2019	TI	Urgente
Link internet fibra ótica 4MB full	31/12/2018	TI	Urgente
Link Internet fibra ótica 20MB full	31/12/2018	TI	Urgente

10 PLANO DE CAPACITAÇÃO

Ação	Prazo
Capacitar equipe para elaboração de PDTI	31/12/2019

Capacitar funcionários para diversos módulos do banco de dados SPW	31/12/2019
Capacitar funcionários para gerenciamento dos novos servidores	31/12/2019
Capacitar equipe técnica na virtualização de serviços	31/12/2019
Capacitar equipe técnica em Gestão de Riscos	31/12/2019
Capacitar equipe técnica na solução integrada de comunicação	31/12/2019

11 PLANO ORÇAMENTÁRIO DO PDTI

Tipo	Número (conta contábil)	Descrição	Valor
Custeio	6.3.1.3.02.01.005	Serviços de Informática	200.040,00
Custeio	6.3.1.3.02.01.037	Serviços de Internet	133.000,00
Investimentos	6.3.1.3.01.01.008	Materiais de Informática	17.000,00
Investimentos	6.3.2.1.03.01.006	Equipamentos de processamento de dados	78.000,00
Investimentos	6.3.2.1.05.01.002	Softwares	74.00,00

12 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Fatores críticos são requisitos necessários para alcançar o sucesso na execução do PDTI. A ausência de um ou vários desses requisitos, ou mesmo sua presença de forma precária, poderá gerar impacto na estratégia e, conseqüentemente, durante a gestão do CRCSC. Ainda que esses fatores estejam diretamente relacionados com a realidade do CRCSC, identificamos que os seguintes fatores críticos, com base na análise SWOT:

- Tornar o processo de implantação do PDTI um compromisso institucional do Conselho Diretor, Diretoria Executiva, dos gestores e dos funcionários do CRCSC.
- Criação de uma Gerência para da área de TI do CRCSC em colegiados e fóruns decisórios do CRCSC, naquilo que couber, visando consolidar o papel da TI na gestão estratégica da entidade.
- Compor um quadro de competências de TI com as especialidades necessárias para atender às ações e aos projetos definidos no PDTI.
- Garantir recursos humanos, orçamentários e financeiros para a execução das ações e dos projetos do PDTI.
- Difundir o modelo de governança de TI para o CRCSC.
- Implantar a estrutura organizacional de TI proposta neste documento.
- Descrever o processo conceitual referente às necessidades de informação, antes de iniciar sua automação.

13 GLOSSÁRIO

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

Benchmarking - processo de avaliação da empresa em relação à concorrência, por meio do qual incorpora os melhores desempenhos de outras firmas e/ou aperfeiçoa os seus próprios métodos.

BI - (*Business Intelligence*) Inteligência de negócios.

CFC - Conselho Federal de Contabilidade.

CGTIC - Coordenadoria de Gestão de TI e Comunicação

Cobit - guia de boas práticas apresentado como framework, dirigido para a gestão de tecnologia de informação.

CRCs - Conselhos Regionais de Contabilidade.

CRCSC – Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina

CREA-PE - Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Pernambuco.

DBA - (*Database administrator*) Administrador de banco de dados - profissional responsável por gerenciar, instalar, configurar, atualizar e monitorar um banco de dados ou sistemas de bancos de dados.

Deinf - Departamento de Informática

Embrapa - Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária.

IN - Instrução Normativa.

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira.

ISSO - *International Organization for Standardization* (Organização Internacional para Padronização).

ITIL - framework que define melhores práticas para o ciclo de vida do gerenciamento dos serviços de tecnologia da informação. Tem seu conteúdo baseado em práticas de

gerenciamento de serviços, práticas que ajudam a implantar e manter o gerenciamento de serviços em TI.

MPOG - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Network - Rede ou conexão.

PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

SISP - Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação.

SLTI - Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação.

SWOT - Metodologia para análise de cenário ou análise de ambiente.

TCU - Tribunal de Contas da União.

TI - Tecnologia da Informação.

Web Designer - profissional competente para a elaboração do projeto estético e funcional de um web site.