

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2023/2024

Equipe indicada para elaboração do PDTIC

Rodolfo Guimarães Neumann

Ângela Cembranelli Aliandro

(Titular e suplente da Superintendência de Administração e Finanças - SAF)

João Marcelo Azevedo Marques Mello

Tais Lessa Cezar

(Titular e suplente da Superintendência de Controle de Obrigações - SCO)

Daniel da Silva Oliveira

Luis Cláudio Santana Santoro

(Titular e suplente da Superintendência de Competição - SCP)

David de Oliveira

Eric Magalhães Delgado

(Titular e suplente da Superintendência de Fiscalização - SFI)

Ana Claudia Sivieri

Shirley Amador Bezerra

(Titular e suplente da Superintendência de Gestão Interna da Informação - SGI)

Renato Salles Bizerra Aguiar

Davison Gonzaga

(Titular e suplente da Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação - SOR)

Roberto Mitsuke Hirayama

Renata Blando Moraes da Silva

(Titular e suplente da Superintendência de Planejamento e Regulamentação - SPR)

Rodrigo Curi

Ralph Soares Calvert

(Titular e suplente da Superintendência de Relações com Consumidores - SRC)

Yohana Cavalcante Pereira

Leonardo Della Justina do Nascimento

(Titular e suplente do Gabinete da Superintendente Executiva - SUE)

Daniel Wanderley Romão

Raquel Aires Sampaio Ferraz

(Titular e suplente da Assessoria Internacional - AIN)

Gustavo Facundo Arantes

Laura Andreia Gomes Toledo

(Titular e suplente da Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social - APC)

Carlos Nei Costa da Silva Filho

Thiago de Oliveira Souza

(Titular e suplente da Assessoria de Relações Institucionais - ARI)

Juliano Stanzani

Paulo Rodrigo de Moura

(Titular e suplente da Assessoria Técnica - ATC)

Samuel Pires de Deus Rocha

Luiz Batista Gomes dos Santos Pereira

(Titular e suplente da Auditoria Interna - AUD)

Maria Lúcia Valadares

(Titular e suplente da Assessoria de Relações com os Usuários - ARU)

Wellton de Matos Leitão

Alexandre Eustáquio Gomes de Miranda

(Titular e suplente da Corregedoria - CRG)

Gilberto Francisco Salles Júnior

Ana Carolina Viana Padilha de Oliveira

(Titular e suplente do Gabinete da Presidência - GPR)

Felipe Augusto Esmeraldo de Oliveira

Ricardo de Souza Cerqueira

(Titular e suplente da Ouvidoria - OV)

Adriano Cortez Marcomini

Luise Freire Vasconcellos

(Titular e suplente da Secretaria do Conselho Diretor - SCD)

Responsável pela aprovação do PDTIC

Comissão de Gestão Executiva da Anatel - CGE

Comissão de Gestão Executiva - CGE

Abraão Balbino da Silva

(Superintendente-Executivo)

Daniel Martins D Albuquerque

(Superintendente de Administração e Finanças)

Gustavo Santana Borges
(Superintendente de Controle de Obrigações)

José Borges da Silva Neto
(Superintendente de Competição)

Hermano Barros Tercius
(Superintendente de Fiscalização)

Raphael Garcia de Souza
(Superintendente de Gestão Interna da Informação)

Vinicius Oliveira Caram Guimarães
(Superintendente de Outorga e Recursos à Prestação)

Nilo Pasquali
(Superintendente de Planejamento e Regulamentação)

Cristiana Camarate Silveira Martins Leão Quinalia
(Superintendente de Relações com os Consumidores)

Maria Lúcia Valadares e Silva
(Chefe da Assessoria de Relações com os Usuários)

Dagma Sebastiana Caixeta de Macedo
(Chefe da Assessoria de Relações Institucionais)

Ronaldo Neves de Moura Filho
(Chefe da Assessoria Internacional)

Daniel Leite Santos França
(Chefe da Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social)

Juliano Stanzani
(Chefe da Assessoria Técnica)

Leticia Seabra Melo Fernandes
(Chefe da Secretaria do Conselho Diretor)

Suzana Silva Rodrigues
(Chefe de Gabinete da Presidência)

Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição	Autor
02/12/2022	001	Elaboração da primeira versão do documento	Equipe de Elaboração do PDTIC

Sumário

Apresentação	6
1. Introdução.....	7
2. Termos e Abreviações	7
3. Metodologia Aplicada	8
4. Documentos de Referência	9
5. Princípios e Diretrizes.....	10
6. Organização da TIC.....	11
7. Resultados Preliminares do PDTIC Anterior	12
8. Referencial Estratégico de TIC.....	19
9. Alinhamento Estratégico	20
10. Inventário de Necessidades	24
11. Capacidade Estimada de Execução da TIC.....	26
12. Plano de Metas e Ações	29
13. Plano de Gestão de Pessoas	30
14. Plano Orçamentário	30
15. Plano de Gestão de Riscos.....	31
16. Processo de Revisão e Atualização do PDTIC	31
17. Fatores Críticos de Sucesso	31
18. Conclusão	32
19. Anexos.....	32

Apresentação

O objetivo deste Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) é o de orientar a aplicação de recursos de tecnologia da Informação e Comunicação da Anatel, harmonizando-os com os objetivos estratégicos, reforçando os princípios de racionalização, padronização, uniformidade e economicidade, bem como garantindo a execução das políticas setoriais com maior eficiência e eficácia.

Este documento contém o diagnóstico da situação atual de TIC da Agência e o planejamento para o atendimento das necessidades identificadas, estabelecendo planos e ações adequadas para o alcance dos objetivos esperados.

O período de vigência deste PDTIC contempla o biênio 2023-2024 e abrange Sede, Gerências Regionais e Unidades Operacionais. Esse período foi definido de modo a atender o que dispõe a Portaria nº 778, de 4 de abril de 2019, do Ministério da Economia.

Este Plano será revisado anualmente, de modo a atualizar diretrizes, planos e, principalmente, subsidiar a elaboração da proposta orçamentária para o exercício seguinte. A revisão deverá ser aprovada pela Comissão de Gestão Executiva (CGE). Além da revisão, poderão ocorrer alterações sempre que a CGE julgar pertinente, com o propósito de atualizar necessidades e estratégias.

1. Introdução

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), criada pela Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, é uma entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações (MC).

A Anatel tem como missão regular o setor de telecomunicações para contribuir com o desenvolvimento do Brasil, sendo responsável pela organização e exploração dos serviços de telecomunicações, em especial quanto aos aspectos de regulamentação e de seu acompanhamento, outorga de concessão e permissão, expedição de autorização, uso dos recursos de órbita e de radiofrequências, fiscalização e aplicação de sanções.

Em abril de 2013, a Agência passou por uma importante mudança em sua estrutura organizacional decorrente da edição da Resolução nº 612/2013, que aprovou seu novo Regimento Interno, com o objetivo principal de ampliar a eficiência da Agência na regulação e na fiscalização dos serviços de telecomunicações no Brasil.

Entre as modificações estruturais da Anatel, decorrentes do novo Regimento Interno, destaca-se a criação da Superintendência de Gestão Interna da Informação (SGI), órgão responsável pela condução das atividades de gestão e provisão da informatização, de redes e de serviços de informática, de sistemas de informação e de comunicação e gestão da informação, incluindo atualização e manutenção do acervo documental e bibliográfico.

O presente PDTIC foi preparado com o intuito de estabelecer objetivos estratégicos de TIC para o período de 2023 a 2024, de modo a atender à missão institucional da Agência. Este Plano Diretor está alinhado ao Plano Plurianual 2020/2023 (PPA), Lei nº 13.971, de 27 de dezembro de 2019, à Estratégia de Governo Digital 2020/2022 (EGD), Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, e ao Plano Estratégico da Anatel (PEI), revisado para o período 2023 a 2027, Resolução Interna Anatel nº 160, de 03 de novembro de 2022.

Além disso, de acordo com o Decreto nº 7.579, de 11 de novembro de 2011, a Anatel faz parte do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) classificado como órgão Seccional. No caso dos órgãos do SISP, o planejamento da TIC é consolidado por meio do PDTIC.

Ainda, a Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos integrantes do SISP, prevê em seu artigo 6º que as contratações de soluções de TIC devem estar em consonância com o PDTIC do órgão ou entidade, elaborado conforme Portaria SGD/ME nº 778, de 4 de abril de 2019.

Nesse sentido, a elaboração do PDTIC pela Anatel atende às recomendações feitas pela Secretaria de Governo Digital (SGD) aos órgãos integrantes do SISP, assim como às melhores práticas de TIC.

2. Termos e Abreviações

Na tabela abaixo estão relacionados os significados dos principais termos e abreviações utilizados no decorrer da elaboração do PDTIC.

Tabela 1: Termos e Abreviações

Termo	Descrição
CGE	Comissão de Gestão Executiva

SGD	Secretaria de Governo Digital
EGD	Estratégia de Governo Digital
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
SISP	Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação
PEI	Plano Estratégico Institucional
GPR	Gabinete da Presidência
SAF	Superintendência de Administração e Finanças
SCO	Superintendência de Controle de Obrigações
SCP	Superintendência de Competição
SFI	Superintendência de Fiscalização
SGL	Superintendência de Gestão Interna da Informação
SOR	Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação
SPR	Superintendência de Planejamento e Regulamentação
SRC	Superintendência de Relações com Consumidores

3. Metodologia Aplicada

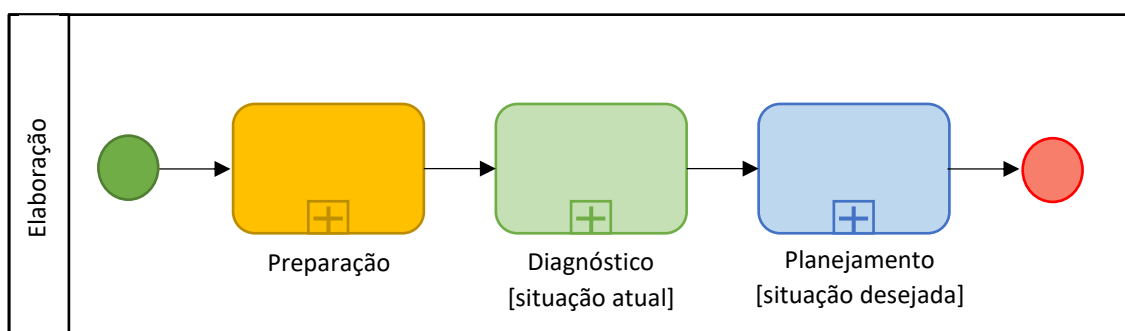
A elaboração do PDTIC baseou-se no Guia de PDTIC do SISP, Versão 2.1, de 2021 (SEI nº 9590748).

De acordo com o Guia do SISP, o processo de elaboração do PDTIC é composto por três subprocessos:

1. Preparação: representa o início do projeto de elaboração do PDTIC. O processo se inicia com o Comitê de Governança Digital definindo a abrangência e o período de vigência e indicando a equipe de elaboração do PDTIC. Em seguida são conduzidas atividades de descrição da metodologia de elaboração do PDTIC, de consolidação dos documentos de referência, de identificação das estratégias da organização e dos princípios e diretrizes, os quais compõem o Plano de Trabalho do PDTIC.
2. Diagnóstico: caracteriza-se por buscar compreender a situação atual da TIC na organização para, em consonância com esse quadro, identificar as necessidades (problemas ou oportunidades) que se espera resolver. Composta por atividades como: análise dos resultados do PDTIC anterior, análise do referencial estratégico de TIC, análise da organização da TIC, realização de análise de SWOT da TIC, estimativa da capacidade de execução da TIC, identificação das necessidades, consolidação do inventário necessidades e alinhamos às estratégias da organização.
3. Planejamento: caracteriza-se por planejar o atendimento das necessidades, estabelecendo os planos e as ações adequados para o alcance dos objetivos esperados. Para isso, contempla atividades relacionadas à priorização das necessidades e planejamento de metas e ações, abrangendo aspectos de pessoal, orçamento e riscos.

A imagem abaixo ilustra o processo de elaboração do PDTIC:

Figura 1: Processo de Elaboração do PDTIC



4. Documentos de Referência

Os documentos utilizados na elaboração do PDTIC visam alinhar as ações de TIC ao Plano Estratégico Institucional da Anatel, às Diretrizes de Governo e Órgãos de Controle, além de manter a conformidade com a legislação pertinente.

Na tabela abaixo são listados os principais documentos que nortearam a elaboração do PDTIC.

Tabela 2: Principais Documentos de Referência

ID	Documentos de Referência
DR01	Lei nº 13.971, de 27 de dezembro de 2019 - Plano Plurianual (PPA 2020/2023) - Planejamento governamental que define as diretrizes, objetivos e metas da administração pública federal para o horizonte de quatro anos
DR02	Resolução Interna Anatel nº 160, de 03 de novembro de 2022 - Plano Estratégico Institucional (PEI) - Planejamento Estratégico da Agência Nacional de Telecomunicações revisado para o período 2023 a 2027 (SEI nº 9390933)
DR03	Decreto nº 10.332/2020 - Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
DR04	Portaria nº 1208, de 27 de agosto de 2020 - PDTIC Anatel 2021/2022 - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Anatel para o biênio 2021/2022 (SEI nº 5911075)
DR05	Portaria Anatel nº 656/2018 - Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - PG TIC da Agência Nacional de Telecomunicações.
DR06	Resolução interna Anatel nº 38/2021 - Política de Governança e Gestão Executiva (PGGE) da Agência Nacional de Telecomunicações e dá outras providências (SEI nº 7234427)
DR07	Decreto nº 10.046/2019 - Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados
DR08	Decreto nº 8.777/2016 - Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal
DR09	Instrução Normativa SG/ME nº 1/2019 - Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e sobre o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações
DR10	Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019 - Processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal
DR11	Portaria SGD/ME nº 778/2019 - Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP.
DR12	Portaria SGD/ME nº 18.152/2020 - Altera a Portaria nº 778, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP
DR13	Guia de PDTIC do SISP - Guia elaborado pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) para elaboração do PDTIC
DR14	Resolução Anatel nº 612/2013 - Regimento Interno da Agência Nacional de Telecomunicações
DR15	Instrução Normativa GSI/PR nº 1/2020 - Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal

DR16	Resolução Interna Anatel nº 17/2021 - Política de Segurança da Informação e Comunicações da Agência Nacional de Telecomunicações (POSIC/Anatel)
DR17	Decreto nº 10.222/2020 - Estratégia Nacional de Segurança Cibernética
DR18	Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
DR19	Lei nº 13.853/2019 - Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências
DR20	e-ARQ Brasil - Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos
DR21	COBIT - Control Objectives for Information and related Technology. Guia de boas práticas dirigido para gestão de tecnologia da informação (TI)
DR22	ITIL - Information Technology Infrastructure Library. Conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação (TI)

5. Princípios e Diretrizes

A Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - PGTIC da Anatel (Portaria nº 656, de 24 de abril de 2018 - SEI nº 2652189) é constituída por um conjunto de princípios e diretrizes que visam a criação de valor para Agência e para o cidadão mediante o uso dos recursos de TIC. Dessa forma, para elaboração deste Plano Diretor foram utilizados os mesmos princípios e diretrizes previstos na PGTIC.

Princípios que nortearam a elaboração do PDTIC

Tabela 3: Princípios

ID	Princípios
P1	Foco nas necessidades das partes envolvidas no uso de TIC, alinhadas aos objetivos do setor público
P2	Alinhamento dos planos e ações de TIC às estratégias e às necessidades institucionais
P3	Gestão por resultados
P4	Transparência
P5	Segurança e privacidade
P6	Prestação de contas e responsabilização
P7	Conformidade das ações de TIC com as obrigações regulamentares, legislativas, legais e contratuais aplicáveis

Diretrizes que nortearam a elaboração do PDTIC

Tabela 4: Diretrizes

ID	Diretrizes
D1	Considerar as práticas definidas pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISF
D2	Fomentar a integração visando o compartilhamento e a otimização dos recursos de TIC entre órgãos e entidades
D3	Buscar a melhoria contínua da infraestrutura de TIC

D4	Garantir Sistemas e Serviços de Qualidade aos usuários
D5	Otimizar a utilização dos recursos de TIC
D6	Aprimorar a Segurança da Informação e Comunicação
D7	Proporcionar a eficiência, a eficácia e a efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica dos processos de negócio

6. Organização da TIC

Contexto em que se insere a unidade de TIC na Anatel

A Anatel possui a seguinte estrutura organizacional:

- I - Conselho Diretor;
- II - Conselho Consultivo;
- III - Presidência;
- IV - Ouvidoria;
- V - Centro de Altos Estudos em Telecomunicações;
- VI - Órgãos Vinculados ao Conselho Diretor;
- VII - Órgãos Vinculados à Presidência; e,
- VIII - Órgãos Executivos.

São órgãos executivos:

- I - Superintendência de Planejamento e Regulamentação;
- II - Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação;
- III - Superintendência de Fiscalização;
- IV - Superintendência de Controle de Obrigações;
- V - Superintendência de Competição;
- VI - Superintendência de Relações com Consumidores;
- VII - Superintendência de Gestão Interna da Informação;
- VIII - Superintendência de Administração e Finanças.

Os órgãos executivos são subordinados funcionalmente ao Conselho Diretor e administrativamente ao Presidente da Anatel.

A Superintendência de Gestão Interna da Informação é a área responsável por gerir a infraestrutura de tecnologia da informação, redes, serviços e sistemas de informação e comunicação, necessários ao desempenho das atividades institucionais da Agência, conforme artigo 161 da Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, que aprovou o Regimento Interno da Agência (RI).

A SGI é constituída por três gerências: Gerência de Planejamento, Desenvolvimento e Segurança de Sistemas - GIDS, Gerência de Planejamento, Operação e Manutenção de Redes - GIMR e Gerência de Informações e Biblioteca – GIIB.

Competências da unidade de TIC

As responsabilidades e competências das Gerências podem ser observadas na Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, que aprovou o Regimento Interno da Agência (RI), conforme artigos abaixo.

Gerência de Planejamento, Desenvolvimento e Segurança de Sistemas - GIDS (art. 224 e 225);

Gerência de Planejamento, Operação e Manutenção de Redes – GIMR (art. 226 e 227);

Gerência de Informações e Biblioteca – GIIB (art. 228 e 229).

Governança de TIC da Anatel

Por meio da Portaria nº 656, de 24 de abril de 2018, o Conselho Diretor da Anatel instituiu a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – PGTIC na Agência. De acordo com a referida Política, integram o Sistema de Governança de TIC da Agência a seguintes estruturas organizacionais:

- I - Comissão de Gestão Executiva – CGE;
- II - Superintendência de Gestão Interna da Informação - SGI;
- III - Comissão de Segurança da Informação e Comunicações da Anatel - CSIC;
- IV - Equipe de Tratamento de Incidentes em Redes Computacionais - ETIR; e
- V - Fórum Permanente de Gestão de Dados – FP-Dados.

A Comissão de Gestão Executiva – CGE é composta pelo Superintendente Executivo, responsável pela sua coordenação, demais Superintendentes, Chefes de Assessoria, da Secretaria do Conselho Diretor e do Gabinete da Presidência da Anatel. A respectiva Comissão é responsável pela governança de TIC na Agência e dentre as suas competências destaca-se a aprovação do PDTIC, assim como o acompanhamento de sua execução, com a possibilidade de determinar providências para o seu cumprimento. Ademais, compete a Comissão estabelecer objetivos e metas de TIC, bem como orientar as iniciativas e os investimentos em TIC.

7. Resultados Preliminares do PDTIC Anterior

Ressalta-se que os resultados aqui expostos foram levantados no final do terceiro trimestre de 2022, de modo a cumprir o cronograma de elaboração deste PDTIC, dessa forma, são parciais, não refletindo o executado até o final do período de vigência do último Plano Diretor.

O PDTIC anterior foi produzido para um período de dois anos, 2021 e 2022, conforme a Portaria nº 1208, de 27 de agosto de 2020 (SEI nº 5911075) e revisado conforme a Portaria nº 2173, de 23 de dezembro de 2021 (SEI nº 7847311).

O Plano de Metas e Ações do PDTIC 2021/2022 foi elaborado com base no levantamento de necessidades de TIC realizado no âmbito da Agência, assim como nos objetivos e metas estratégicas previstos no Plano Estratégico e Tático da Anatel.

Foram previstas 9 (nove) metas com indicadores, valores e prazos, divididas entre Infraestrutura de TIC, Sistemas e Dados. Os indicadores foram aferidos trimestralmente. Dos 9 (nove) indicadores, em 2021 apenas 1 (um) oscilou abaixo do valor previsto. Em 2022, apenas 2 (dois).

Os resultados por trimestre de cada meta/indicador constam das tabelas abaixo.

Metas, Indicadores e Resultados 2021

Tabela 5: Metas/Indicadores e Prazos 2021

Metas, Indicadores e Prazos - Infraestrutura de TIC								
ID	Meta	Valor	Indicador	Prazo	Resultado por trimestre 2021			
					1º	2º	3º	4º
MI.01	Manter disponibilidade de comunicação externa	99%	Percentual médio de disponibilidade dos serviços de comunicação externa da Anatel (Internet e Telefonia Fixa): ⇒ Disponibilidade total dos serviços / Tempo total	Trimestral	100%	100%	100%	100%
MI.02	Manter disponibilidade de comunicação interna	99%	Percentual médio de disponibilidade dos serviços de comunicação interna: ⇒ Média geral de disponibilidade dos enlaces MPLS / Tempo total	Trimestral	99,00%	99,66%	99,51%	99,70%
MI.03	Manter disponibilidade da infraestrutura de suporte aos serviços de TI providos pelo Data Center	99%	Percentual de disponibilidade da infraestrutura de suporte aos serviços de TI - Data Center: ⇒ Disponibilidade da infraestrutura de Data Center / Tempo total	Trimestral	100%	100%	100%	100%
MI.04	Garantir atendimento adequado às requisições de serviços de infraestrutura de TI da sede	91%	Percentual de atendimento de chamados de TI, relacionados a operação da infraestrutura de TI da sede (Redes, Produção e Microinformática): ⇒ Total de chamados atendidos no prazo / Total de chamados	Trimestral	95,58%	97,93%	98,20%	96,93%
MI.05	Garantir atendimento adequado às requisições de serviços de infraestrutura de TI das	91%	Percentual de atendimento de chamados de TI, relacionados a operação da infraestrutura de TI das unidades	Trimestral	82,71%	83,73%	79,43%	88,50%

	unidades descentralizadas		descentralizadas (Atendimento nas GRs e UOs): ⇒ Total de chamados atendidos no prazo / Total de chamados					
MI.06	Manter a disponibilidade dos recursos básicos para o desempenho das atividades dos servidores	90%	Percentual dos recursos básicos disponíveis para o desempenho das atividades dos servidores: ⇒ Recursos básicos disponíveis e em funcionamento / Total de recursos básicos necessários	Anual	n/a	n/a	n/a	100%

Tabela 6: Metas/Indicadores e Prazos 2021

Metas, Indicadores e Prazos - Sistemas								
ID	Meta	Valor	Indicador	Prazo	Resultado por trimestre 2021			
					1º	2º	3º	4º
MS.01	Desenvolver e evoluir sistemas com qualidade e tempestividade adequadas às necessidades da Agência	70%	Percentual de entrega realizada no período/Total de demandas previstas para o período	Trimestral	95,52%	96,94%	97,39%	88,12%
MS.02	Manter sistemas com qualidade e tempestividade adequadas às necessidades da Agência	70%	Percentual de entregas realizadas no período/Total de demandas previstas para o período	Trimestral	91,86%	92,77%	95,31%	93,00%

Tabela 7: Metas/Indicadores e Prazos 2021

Metas, Indicadores e Prazos - Dados								
ID	Meta	Valor	Indicador	Prazo	Resultados por trimestre 2021			
					1º	2º	3º	4º
MD.01	Garantir a entrega das demandas analíticas da Agência	70%	Percentual de entregas de demandas de suporte à análise, ciência, administração e publicação de	Trimestral	89,73%	89,08%	89,05%	94,97%

			dados dentro do SLA					
--	--	--	---------------------	--	--	--	--	--

Metas, Indicadores e Resultados 2022

Tabela 8: Metas/Indicadores e Prazos 2022

Metas, Indicadores e Prazos - Infraestrutura de TIC								
ID	Meta	Valor	Indicador	Prazo	Resultado por trimestre 2022			
					1º	2º	3º	4º
MI.01	Manter disponibilidade de comunicação externa	99%	Percentual médio de disponibilidade dos serviços de comunicação externa da Anatel (Internet e Telefonia Fixa): --> Disponibilidade total dos serviços / Tempo total	Trimestral	100%	100%	100%	n/a
MI.02	Manter disponibilidade de comunicação interna	99%	Percentual médio de disponibilidade dos serviços de comunicação interna: --> Média geral de disponibilidade dos enlaces MPLS / Tempo total	Trimestral	99,72%	99,74%	98,96%	n/a
MI.03	Manter disponibilidade da infraestrutura de suporte aos serviços de TI providos pelo Data Center	99%	Percentual de disponibilidade da infraestrutura de suporte aos serviços de TI - Data Center: -> Disponibilidade da infraestrutura de Data Center / Tempo total	Trimestral	100%	100%	99,96%	n/a
MI.04	Garantir atendimento adequado às requisições de serviços de infraestrutura de TI da sede	91%	Percentual de atendimento de chamados de TI, relacionados a operação da infraestrutura de TI da sede (Redes, Produção e Microinformática): --> Total de chamados	Trimestral	95,30%	96,09%	96,92%	n/a

			atendidos no prazo / Total de chamados					
MI.05	Garantir atendimento adequado às requisições de serviços de infraestrutura de TI das unidades descentralizadas	91%	Percentual de atendimento de chamados de TI, relacionados a operação da infraestrutura de TI das unidades descentralizadas (Atendimento nas GRs e UOs): --> Total de chamados atendidos no prazo / Total de chamados	Trimestral	72,70%	80,51%	85,10%	n/a
MI.06	Manter a disponibilidade dos recursos básicos para o desempenho das atividades dos servidores	90%	Percentual dos recursos básicos disponíveis para o desempenho das atividades dos servidores: --> Recursos básicos disponíveis e em funcionamento / Total de recursos básicos necessários	Anual	n/a	n/a	n/a	n/a

Tabela 9: Metas/Indicadores e Prazos 2022

Metas, Indicadores e Prazos - Sistemas								
ID	Meta	Valor	Indicador	Prazo	Resultado por trimestre 2022			
					1º	2º	3º	4º
MS.01	Desenvolver e evoluir sistemas com qualidade e tempestividade adequadas às necessidades da Agência	70%	Percentual de entrega realizada no período/Total de demandas previstas para o período	Trimestral	100%	100%	99,62%	n/a
MS.02	Manter sistemas com qualidade e tempestividade adequadas às necessidades da Agência	70%	Percentual de entregas realizadas no período/Total de demandas previstas para o período	Trimestral	99,86%	99,52%	99,48%	n/a

Tabela 10: Metas/Indicadores e Prazos 2022

Metas, Indicadores e Prazos - Dados

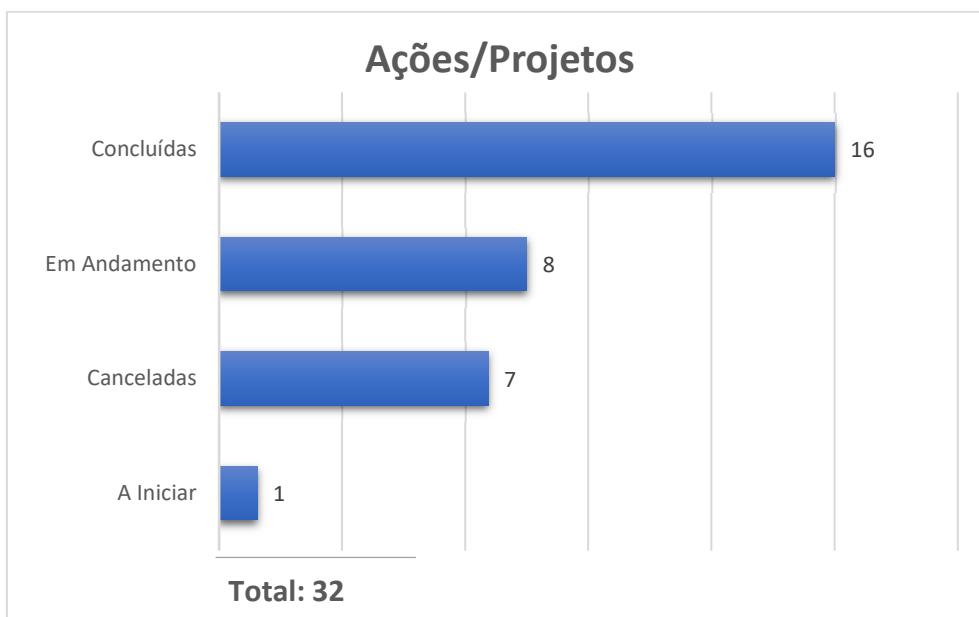
ID	Meta	Valor	Indicador	Prazo	Resultados por trimestre 2022			
					1º	2º	3º	4º
MD.01	Garantir a entrega das demandas analíticas da Agência	70%	Percentual de entregas de demandas de suporte à análise, ciência, administração e publicação de dados dentro do SLA	Trimestral	94,77%	91,27%	97,03%	n/a

Ações/Projetos

Para o exercício de 2021, foram elaboradas 11 (onze) ações/projetos. Para 2022, foram previstas 21 (vinte e uma) ações. Totalizando 32 (trinta e duas) ações no PDTIC. Dessas, até o final do 3º trimestre de 2022, 16 (dezesesseis) haviam sido concluídas, 1 (uma) permanecia a iniciar, 7 (sete) canceladas e 8 (oito) em andamento com previsão de conclusão para o final de 2022.

O gráfico a seguir expressa o status atual das ações do PDTIC 2021/2022.

Figura 2: Status das ações do PDTIC



Ações/projetos 2021

Tabela 11: Ações/Projetos 2021

ID	Ações previstas para 2021	Status
AS.01	Realizar as contratações/prorrogações, ref. aos itens de desenvolvimento/manutenção de sistemas, previstas no PAC e executar as contratações vigentes	Concluída
AS.02	Desenvolver nova solução para suportar o processo de contratação em substituição aos sistemas SICAC/Orçamento/SIAM/etc.	Concluída
AS.03	Desenvolver nova solução para suportar o processo de participação social (consulta pública, tomada de decisão), em substituição ao SACP	Concluída
AS.04	Desenvolver os demais MVPs do Anatel Consumidor / SGC	Concluída
AS.05	Evoluir o Mosaico, para atendimento dos novos regulamentos de outorga, licenciamento e radiodifusão e do projeto Implantação da Revisão do Modelo de Gestão do Espectro	Cancelada
AS.06	Realizar as manutenções evolutivas, adaptativas e de sustentação dos sistemas legados	Concluída
AS.07	Desenvolver o módulo Restrição de Cobrança do ARCO	Concluída
AI.01	Realizar as contratações/prorrogações, ref. aos itens de infra, previstas no PAC e executar as contratações vigentes	Concluída
AI.02	Realizar as contratações/prorrogações, ref. aos itens de infra, previstas no PAC para GRs e SFI e executar as contratações vigentes	Concluída
AD.01	Realizar as contratações/prorrogações que dê suporte à necessidade de dados	Concluída
AD.02	Construir e manter soluções de análise, ciência, administração e publicação de dados	Concluída

Ações/projetos 2022

Tabela 12: Ações/Projetos 2022

ID	Ações previstas para 2022	Status
AS.01	Desenvolver o MVP2 do Sistema Valor	Concluída
AS.02	Desenvolver o MVP1 do Sistema Auditar	Concluída
AS.03	Desenvolver o MVP1 da versão web do Aplicativo Anatel Comparador	A iniciar
AS.04	Desenvolver o MVP1 do Certifica	Concluída
AS.05	Desenvolver o MVP Dívida Ativa do ARCO	Concluída
AS.06	Desenvolver o MVP2 do Coleta de Dados	Concluída
AS.07	Desenvolver o MVP1 do Sistema de acesso aos dados dos sistemas estruturantes	Cancelada
AS.08	Desenvolver o MVP1 do Sistema de Obrigações previdenciárias/fiscais/trabalhistas	Cancelada
AS.09	Desenvolver o MVP1 do novo SIAL	Cancelada
AS.10	Desenvolver o MVP1 do App Fiscalização	Cancelada
AS.11	Desenvolver o MVP1 do Sistema Fiscalização Regulatória	Cancelada
AS.12	Desenvolver o MVP1 do Sistema Mosaico para reduzir a dependência da solução proprietária da Spectrum Center	Em andamento
AS.13	Desenvolver o MVP do Sistema Mosaico para adequações sobre revisão do RUE (e outras normas)	Cancelada
AS.14	Desenvolver o MVP1 do Cataloga - Sistema de Catalogação de Dados	Concluída
AS.15	Desenvolver o MVP2 do Sistema Auditar	Em andamento
AS.16	Desenvolver o MVP2 do Sistema ARCO (Módulos Administrativo e Dívida Ativa)	Em andamento
AS.17	Desenvolver o MVP3 do Sistema Valor (Acompanhamento do Orçamento)	Em andamento
AS.18	Desenvolver o MVP2 do Sistema Atende+ (Gestão e fiscalização dos contratos da SRC)	Em andamento

AS.19	Desenvolver o MVP2 do Sistema Certifica (Certificação e Homologação)	Em andamento
AS.20	Desenvolver o MVP1 do Sistema Gestão Estratégica	Em andamento
AD.01	Desenvolver solução de Inteligência Artificial para realizar recomendação de processos por similaridade	Em andamento

No início de 2023 será feita nova avaliação sobre os resultados do PDTIC 2021/2022. As ações que porventura não venham a ser concluídas serão submetidas à Comissão de Gestão Executiva (CGE) para deliberação quanto a sua inserção no PDTIC 2023/2024.

8. Referencial Estratégico de TIC

Missão, Visão, Valores e objetivos estratégicos da TI da Anatel

Tabela 13: Referencial Estratégico da TI

Missão	Contribuir para a eficiência e simplificação dos processos da Anatel por meio de soluções de tecnologia da informação e comunicação
Visão	Ser provedora de serviços de tecnologia da informação e comunicação para a Anatel de forma efetiva e inovadora
Valores	1. Alinhamento estratégico 2. Comprometimento 3. Transparência 4. Ética nas relações 5. Postura colaborativa 6. Entregas de qualidade
Objetivos	1. Garantir a adequabilidade da infraestrutura interna e das TICs (PEI 2023/2027) 2. Atender aos objetivos da Estratégia de Governo Digital (EGD)

Matriz SWOT

Tabela 14: Matriz SWOT

	Itens
Pontos Fracos	Número reduzido de servidores com perfil técnico adequado
	Dificuldade de compreensão e execução pela área de negócio dos papéis relacionados ao desenvolvimento ágil de sistemas
	Grande quantidade de sistemas em final de ciclo de vida tecnológico
Pontos Fortes	Governança de TI formalmente estabelecida e funcionando (Comissão de Gestão Executiva (CGE))
	Posicionamento da área de TI na Agência como Superintendência
	Boa capacidade de realização de contratações
	Comprometimento dos servidores com o trabalho realizado
Ameaças	Processos de trabalho mapeados
	Surgimento de demandas <i>ad-hoc</i>
	Alterações intempestivas nas relações contratuais, tais como desinteresse na renovação de contratos
	Alterações legislativas/regulamentares externas à Anatel que impactem nos sistemas internos
Oportunidades	Qualidade insatisfatória na prestação de serviço por fornecedores
	Apoio da alta administração

	Existência do Planejamento Estratégico Institucional que direciona as ações de TIC
--	--

9. Alinhamento Estratégico

Estratégia de Governo Digital – EGD

A Estratégia de Governo Digital (EGD) é o instrumento elaborado pelo Governo Federal com o propósito de orientar e integrar as iniciativas relativas à governança digital na Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo Federal.

Os PDTICs dos órgãos e entidades do SISP devem estar alinhados aos objetivos estratégicos e metas propostos na EGD, instrumento base e norteador das ações da Tecnologia da Informação e Comunicações dos órgãos da Administração Pública.

A EGD foi instituída por meio do Decreto nº 10.332, de 20 de abril de 2020, para o período de três anos, 2020 a 2022, e está organizada em princípios, objetivos e iniciativas. Na planilha abaixo estão descritos os objetivos previstos na EGD.

Tabela 15: Objetivos previstos na EGD

Objetivos Estratégia de Governo Digital - 2020/2022	
OB01	Oferta de serviços públicos digitais
OB02	Avaliação de satisfação nos serviços digitais
OB03	Canais e serviços digitais simples e intuitivos
OB04	Acesso digital único aos serviços públicos
OB05	Plataformas e ferramentas compartilhadas
OB06	Serviços públicos integrados
OB07	Políticas públicas baseadas em dados e evidências
OB08	Serviços públicos do futuro e tecnologias emergentes
OB09	Serviços preditivos e personalizados ao cidadão
OB10	Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito do Governo federal
OB11	Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica
OB12	Identidade digital ao cidadão
OB13	Reformulação dos canais de transparência e dados abertos
OB14	Participação do cidadão na elaboração de políticas públicas
OB15	Governo como plataforma para novos negócios
OB16	Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação
OB17	O digital como fonte de recursos para políticas públicas essenciais
OB18	Equipes de governo com competências digitais

A Anatel, enquanto órgão integrante do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), realiza seu planejamento de TIC, consubstanciado no PDTIC, alinhado às estratégias definidas para a Administração Pública Federal (APF) por meio da Estratégia de Governo Digital (EGD).

Alinhamento com a Estratégia da Organização

O alinhamento do PDTIC com a Estratégia da Organização teve como insumo o Plano Estratégico da Anatel – PEI, revisado para o período de 2023 a 2027 em novembro de 2022 (SEI nº 9390933). Tal alinhamento é realizado a partir da análise das áreas de negócio quanto às necessidades de soluções de tecnologia da informação para atingimento dos objetivos estratégicos preconizados no PEI. As

necessidades de solução de TIC são submetidas pelas áreas à Comissão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGE) para aprovação e priorização.

Plano Estratégico Institucional – PEI

O Plano Estratégico da Anatel contém os fundamentos basilares da atuação regulatória com a finalidade de garantir que o propósito da Agência permaneça aderente aos anseios da sociedade, estando em sintonia com os principais instrumentos de planejamento governamental, refletidos no Plano Plurianual (PPA), nas políticas públicas de telecomunicações e na Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil (EFD). Além disso, descreve o propósito, valores, missão e visão da Agência, assim como os objetivos, metas e iniciativas previstas para o período.

Mapa Estratégico

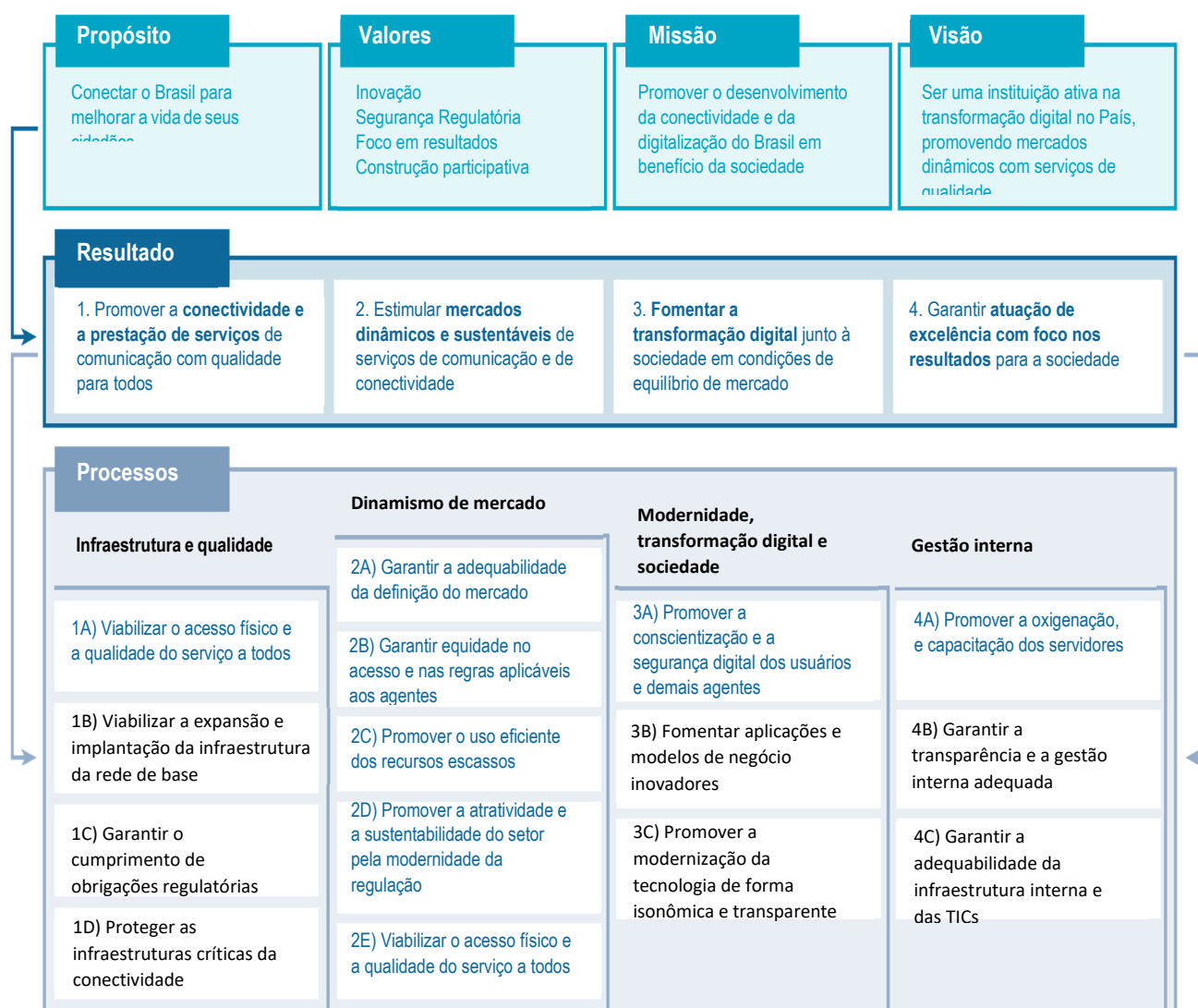
O Mapa Estratégico sintetiza o processo do planejamento estratégico da Anatel, contemplando a sua identidade institucional e o conjunto de objetivos estratégicos, com vistas a facilitar a compreensão pelo público interno e externo e demonstrar a correlação existente entre os diversos objetivos buscados no longo prazo.

Os objetivos estratégicos servem para apoiar a Anatel no seu planejamento de atuação, delimitando os desafios futuros a serem superados. Os objetivos estão organizados em duas perspectivas - Resultados e Processos.

Os Objetivos de Resultado contemplam os objetivos finais da Agência, entendidos como aqueles que visam à entrega de um valor público à sociedade e estão alinhados com as exigências legais e com as políticas públicas vigentes.

Os objetivos estratégicos de processos desdobram e detalham os objetivos estratégicos de resultado para um melhor direcionamento da atuação da Agência.

Figura 3: Mapa Estratégico da Anatel



A atuação da Superintendência de Gestão Interna da Informação (SGI) está diretamente relacionada ao objetivo estratégico de processos "4.C) Garantir a adequabilidade da Infraestrutura interna e das TICs", que indica que a Agência deve assegurar que todos os colaboradores possuam as ferramentas e as infraestruturas adequadas para trabalharem, buscando aproveitar oportunidades que porventura existam ou que venham a surgir para a automatização e digitalização de atividades.

Além dos objetivos, o Plano Estratégico prevê metas e iniciativas. As metas visam traduzir o valor público que será gerado e entregue pela Anatel à sociedade a partir do cumprimento de seus objetivos estratégicos, sendo mensurados por indicadores que refletirão os principais resultados da regulação setorial e de sua gestão.

Dentre as iniciativas, destaca-se a "23: Promover a automação de processos manuais e a disponibilidade das ferramentas de trabalho necessárias". A respectiva iniciativa está relacionada aos desafios previstos no Plano Estratégico em relação aos aspectos da gestão interna. O Plano menciona que com a estrutura atual implementada em 2013, houve grande evolução na gestão dos processos, mas que ainda há grande potencial para automação e digitalização das atividades. Ademais, que as aplicações de inteligência de dados são pouco utilizadas, havendo espaço para maior aproveitamento.

Alinhamento do PDTIC com os Planos Estratégicos

O Plano de Metas e Ações do PDTIC foi elaborado com base no levantamento de necessidades de TIC realizado no âmbito da Agência e considerando os objetivos previstos na Estratégia de Governo Digital 2020/2022 (EGD) e no Plano Estratégico Institucional 2023/2027 (PEI). Todas as metas e ações estão diretamente relacionadas ao objetivo estratégico de processos “4C) Garantir a adequabilidade da infraestrutura interna e das TICs” e à iniciativa “23: Promover a automação de processos manuais e a disponibilidade das ferramentas de trabalho necessárias”.

Nesse sentido, as principais ações do PDTIC 2023/2024 são de desenvolvimento de sistemas. Além disso, o Inventário de Necessidades prevê contratações de serviços e aquisição de ferramentas a fim de garantir a infraestrutura adequada de TIC para a Agência.

Desafios

Índice integrado de governança e gestão públicas - iGG

O Tribunal de Contas da União (TCU) realiza, periodicamente, levantamento do Perfil Integrado de Governança Organizacional e Gestão Publicadas de forma a conhecer melhor a situação da governança no setor público e estimular as organizações públicas a adotarem boas práticas de governança.

A partir de 2017, o TCU unificou quatro levantamentos de governança (pessoas, TI, contratações e governança pública) realizados com foco nas organizações públicas, além de tornar o levantamento público e parte integrante do processo de prestação de contas anuais.

O quadro a seguir apresenta o resumo da última autoavaliação realizada pela Anatel, em 2021:

Tabela 16: Resultado IGG 2021

Indicador	Valor
iGG (índice integrado de governança e gestão públicas)	70,5%
iGovPub (índice de governança pública)	79,8%
iGovPessoas (índice de governança e gestão de pessoas)	73,6%
iGestPessoas (índice de capacidade em gestão de pessoas)	68,8%
iGovTI (índice de governança e gestão de TI)	73,8%
iGestTI (índice de capacidade em gestão de TI)	65,5%
iGovContrat (índice de governança e gestão de contratações)	84,6%
iGestContrat (índice de capacidade em gestão de contratações)	79,0%
iGovOrcament (índice de governança e gestão orçamentária)	67,6%
iGestOrcament (índice de capacidade em gestão orçamentária)	50,3%

De acordo com a classificação adotada pelo TCU, atualmente, a Anatel não apresenta nenhum índice em estágio inicial de maturidade. Pelo contrário, a maioria dos índices que compõe o iGG da Agência encontra-se no patamar aprimorado de governança e gestão públicas.

Os índices relacionados à área de TIC, iGovTI e iGestTI, encontram-se no patamar aprimorado e intermediário, respectivamente. Não obstante, a SGI vem envidando esforços no sentido de aperfeiçoar os resultados obtidos. Nesse sentido, como desafio para o próximo biênio espera-se aperfeiçoar os resultados obtidos nos índices relacionados à área de TIC.

10. Inventário de Necessidades

Plano de Levantamento das Necessidades

O Inventário de Necessidades apresenta o conjunto de necessidades cujo atendimento efetivamente contribui, direta ou indiretamente, para o alcance dos objetivos de negócio da Anatel. Durante a etapa de Diagnóstico, as necessidades de Informação, Serviços, Infraestrutura e Pessoal de TIC foram levantadas por meio de:

- I - Avaliação do Referencial Estratégico de TI;
- II - Avaliação da Organização da TI;
- III - Análise SWOT (forças/fraquezas/ameaças/oportunidades) da TI;
- IV - Memorando-Circular encaminhado para as áreas; e
- V - Entrevistas realizadas com as áreas.

A prospecção das necessidades de TIC ocorreu conforme o previsto. Inicialmente, foi encaminhado o Memorando-Circular nº 3/2022/SGI (SEI nº 7999951) para as áreas com a relação das necessidades consideradas essenciais pela SGI e o manual com as orientações sobre o levantamento de necessidades. Posteriormente, foram realizadas entrevistas por meio das quais as áreas puderam detalhar suas necessidades e a SGI pôde realizar uma análise preliminar indicando se já havia solução de TIC existente ou se havia necessidade de previsão no PDTIC 2023/2024. Os gabinetes dos conselheiros foram consultados por meio do Memorando-Circular nº 4/2022/SGI (SEI nº 8097012).

De forma geral, as necessidades identificadas se referem a demandas de contratação de bens e serviços de TIC, bem como desenvolvimento de sistemas. As demandas de manutenção evolutiva de pequeno porte e manutenção corretiva de sistemas não foram inseridas no Inventário, por serem consideradas atividades de rotina acompanhadas por meio do sistema Visão.

Após o levantamento, as demandas foram consolidadas e submetidas à Comissão de Gestão Executiva (CGE) para aprovação, conforme Registro de Reunião (SEI nº 8143155). O inventário aprovado pela Comissão consta da planilha (SEI nº 8158547).

CrITÉRIOS de Priorização

A priorização das necessidades foi realizada levando-se em conta os critérios abaixo, previstos no Plano de Trabalho deste Plano Diretor (SEI nº 7977895).

Tabela 17: Critérios para priorização das necessidades

Prioridade	Classificação
1ª Prioridade	Essencial: relacionada à manutenção das condições atuais de funcionamento da TIC
2ª Prioridade	Legal: que possui previsão legal/regulamentar
3ª Prioridade	Estratégica: relacionada ao Plano de Gestão Tático da Anatel, à Estratégia de Governo Digital e ao aprimoramento dos recursos de TIC
4ª Prioridade	Negocial: demais necessidades a serem priorizadas pela Comissão de Gestão Executiva (CGE)

Ademais, para quando necessário, foram estabelecidos critérios específicos para priorização das demandas de manutenções evolutivas de grande porte e novos desenvolvimentos de sistemas, conforme tabela abaixo.

Tabela 18: Critérios específicos para priorização das necessidades de sistemas, quando necessário

Categorias	Descrição/Critérios
Implementação legal, regulamentar ou envolvendo órgão de controle	A solução atende demanda prevista em lei, regulamento (novos ou existentes) ou determinação de órgãos de controle (TCU, CGU, AUD e outros)? Alto: Prazo para atendimento de menos de 6 meses. Médio: Prazo para atendimento de até 1 ano. Baixo: Prazo para atendimento de mais de 1 ano. Não se aplica: Não atende demanda legal/regulamentar/órgãos de controle.
Implementação estratégica ou tática	A solução atende demanda prevista no plano estratégico ou tático? Alto: Prazo para atendimento de menos de 6 meses. Médio: Prazo para atendimento de até 1 ano. Baixo: Prazo para atendimento de mais de 1 ano. Não se aplica: Não atende demanda estratégica/tática.
Riscos	Descrição/Critérios
Não recolhimento ou recolhimento inadequado de valores ao erário (taxas, multas, contribuições, etc.)	Risco de prejuízo ao erário.
Operacional do processo de negócio	Risco Operacional Alto: não execução do processo devido à falta de sistema. Risco Operacional Médio: permite a execução do processo, porém com risco de falha na execução ou inexecução com impacto na Agência. Risco Operacional Baixo: não impacta na execução do processo.
Disponibilidade do PO	Risco de o PO estar disponível para a execução do Projeto. Alto: O PO estará disponível 8h/dia. Médio: O PO estará disponível 4h/dia. Baixo: O PO estará disponível menos de 4h/dia.
Benefícios	Descrição/Critérios
Melhor atendimento à sociedade (consumidores, prestadoras, fabricantes etc.)	A solução será utilizada pela sociedade: consumidores, prestadoras, fabricantes, etc.
Melhor atendimento institucional	Benefício Alto: Atende toda a Agência. Benefício Médio: Atende mais de uma superintendência/assessoria. Benefício Baixo: Atende uma superintendência/assessoria.
Aumento da produtividade	Ganho de produtividade na execução de processos ou atividades.
Manutenção/Evolução	Aumento na rapidez de adaptação da solução para responder a mudanças de contexto de negócio, na disponibilidade de

	profissionais qualificados tecnicamente no mercado e na atualização tecnológica.
--	--

Necessidades Identificadas

Ao final, as necessidades foram classificadas em três categorias:

1. Aba “LN PDTIC”: Necessidades a serem realizadas pela SGI por serem consideradas essenciais para o devido suporte de TIC à Agência e projetos de desenvolvimento e evolução de sistemas previstos para 2023/2024.
2. Aba “LN PDTIC SFI/GRs e demais áreas”: Necessidades a serem realizadas pelas áreas demandantes. Sobre esse ponto, cabe ressaltar que as respectivas necessidades deverão ser previstas no Plano de Contratações Anual (PCA) e Orçamento das respectivas áreas. Caberá à SGI atuar como integrante técnico das contratações, quando for o caso.
3. Aba “Não inseridas no LN”: Necessidades que não foram incluídas no Levantamento de Necessidades pelos motivos expostos na coluna "D"

As necessidades identificadas e priorizadas podem ser consultadas no Anexo III – Inventário de Necessidades (SEI nº 9550011).

11. Capacidade Estimada de Execução da TIC

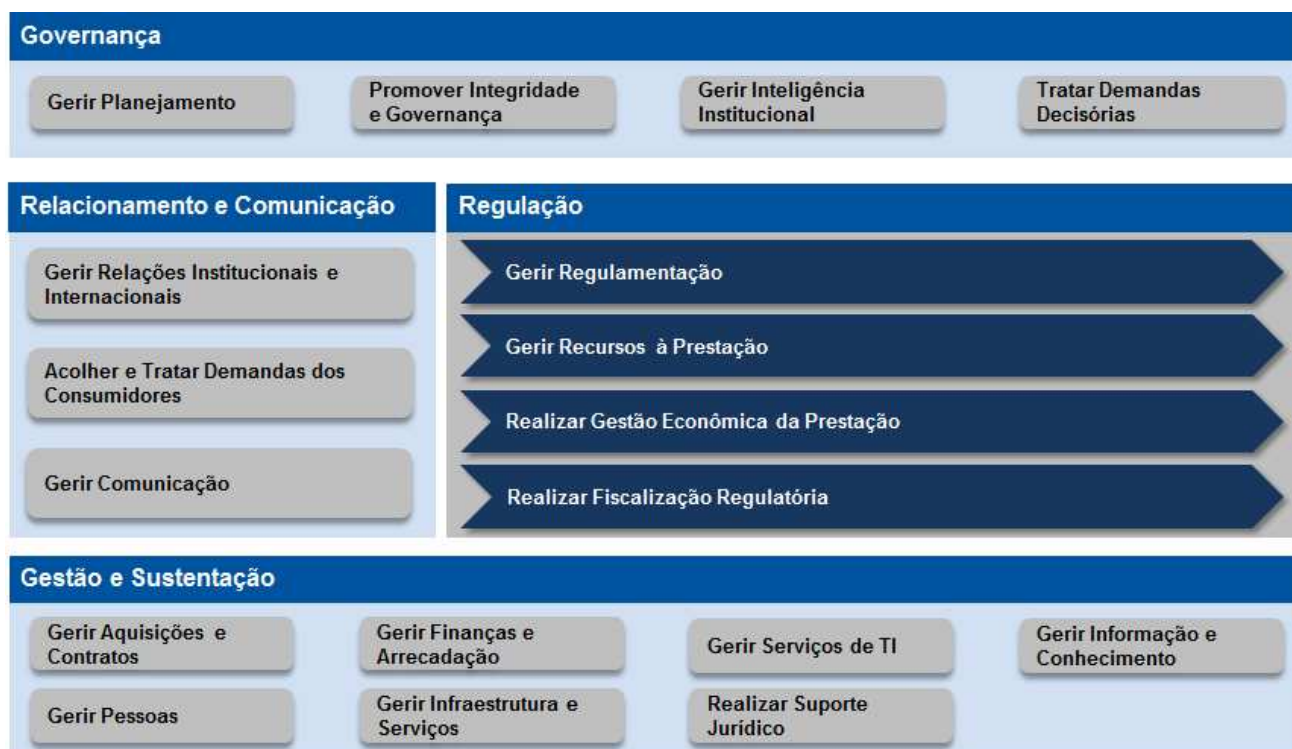
A estimativa da capacidade de execução da TIC é fundamental no processo de planejamento do Plano de Metas e Ações do PDTIC. Assim, para o planejamento de sua execução levou-se em consideração o quantitativo e o perfil da força de trabalho atualmente disponível na SGI versus o número de processos/atividades executados na Superintendência, observados os critérios de priorização apresentados. Além disso, foram considerados dados históricos sobre o número de entregas já realizadas.

Cadeia de Valor da Anatel

A Cadeia de Valor visa a demonstrar os processos e as atividades executadas internamente, cujos produtos são responsáveis por entregar bens e serviços para a sociedade em consonância com a estratégia da Anatel. Está organizada em quatro ambientes de processos, a saber:

- a. Governança: agrupa macroprocessos transversais de direcionamento ou controle dos demais processos institucionais;
- b. Relacionamento e Comunicação: agrupa macroprocessos por meio dos quais a Agência se relaciona com outras instituições e com a sociedade;
- c. Regulação: agrupa os macroprocessos finalísticos; e
- d. Gestão e Sustentação: agrupa os macroprocessos transversais e multitemáticos voltados à execução dos outros processos da Agência.

Figura 4: Cadeia de Valor da Anatel



Os processos e as atividades executadas na Superintendência de Gestão Interna da Informação – SGI estão relacionados aos macroprocessos “Gerir Serviços de TI” e “Gerir Informação e Conhecimento”, do ambiente “Gestão e Sustentação”. O quadro a seguir apresenta os processos vinculados aos respectivos macroprocessos e a quantidade de servidores alocados.

Tabela 19: Número de servidores por processo

Unidade	Processos mapeados https://anatel365.sharepoint.com/sites/WikiAnatel/SitePages/Central-de-Processos.aspx	Nº de Servidores
SGI/GIDS/GIMR/GIIB	Planejar Serviços de TI*	13
GIDS/GIMR	Construir Serviços de TI	GIDS: 12 GIMR: 1
GIMR	Executar Serviços de TI	4
	Entregar Serviços de TI	3
	Gerir Segurança da Informação e Comunicações	1
GIIB	Gerir Ferramentas de Conhecimento	2
	Gerir Dados	7
	Gerir Informação	1
	Gerir Biblioteca	1
	Gerir Acervo Documental	9
Total		54

*No processo Planejar Serviços de TI foram considerados os servidores que atuam no Gabinete da Superintendência, assim como os Gerentes e Assessores de cada Gerências e os servidores lotados na Coordenação de Orçamento e Contratações.

Para as contratações e prorrogações previstas no Inventário de Necessidades de TIC para 2023/2024, considerou-se a quantidade média realizada nos últimos cinco anos, ou seja, entre os anos de 2018 a 2022.

Tabela 20: Histórico de contratações realizadas pela SGI

Ano	Tipo	Entre R\$ 17.600 a 1.000.000 (um milhão)	Acima de 1 milhão	Total de contratações/prorrogações
2018	Contratações	15	7	22
	Prorrogações	15	2	17
2019	Contratações	11	6	17
	Prorrogações	16	5	21
2020	Contratações	7	6	13
	Prorrogações	13	3	16
2021	Contratações	10	7	17
	Prorrogações	11	3	14
2022	Contratações	6	7	13*
	Prorrogações	11	8	19
Média	Contratações	10	7	17
	Prorrogações	13	4	17

Fonte: Sistema Sicac, Sistema Orçamento e Inventário de Necessidades PDTIC 2023/2024

*3 contratação em andamento

Tabela 21: Número de Contratações/prorrogações previstas para 2023/2024

Ano	Tipo	Entre R\$ 17.600 a 1.000.000 (um milhão)	Acima de 1 milhão	Total de contratações/prorrogações
2023	Contratações	9	7	16
	Prorrogações	10	6	16
2024	Contratações	4	3	07
	Prorrogações	9	10	19
Média	Contratações	7	5	12
	Prorrogações	10	8	18

Para o desenvolvimento de sistemas, considerou-se a força de trabalho atualmente existente em cada coordenação responsável por essa atividade. A SGI possui 4 (quatro) coordenações para desenvolvimento de sistemas e 1 (uma) coordenação de arquitetura. Cada coordenação possui capacidade de atender dois projetos em paralelo por semestre. Além disso, foi levantada a série histórica das entregas realizadas nos últimos anos após a implementação da metodologia ágil, atualmente utilizada na Agência.

Tabela 22: Servidores e terceirizados por coordenação

Coordenações	Quantidade de servidores alocados
GIDS1	1
GIDS2	1
GIDS3	2
GIDS4	2
GIDS5	3

Tabela 23: Número de entregas de desenvolvimento realizadas

Ano	Semestre	Quantidade de entregas
2021	1º semestre	0
	2º semestre	4
2022	1º semestre	8
	2º semestre	7* previstas

Tabela 24: Número de entregas de desenvolvimento previstas

Ano	Semestre	Quantidade
2023	1º semestre	8
	2º semestre	8

Destaca-se que visando um planejamento mais efetivo, inicialmente foram previstas apenas ações/projetos para 2023. No decorrer do respectivo ano, serão planejadas as ações para 2024.

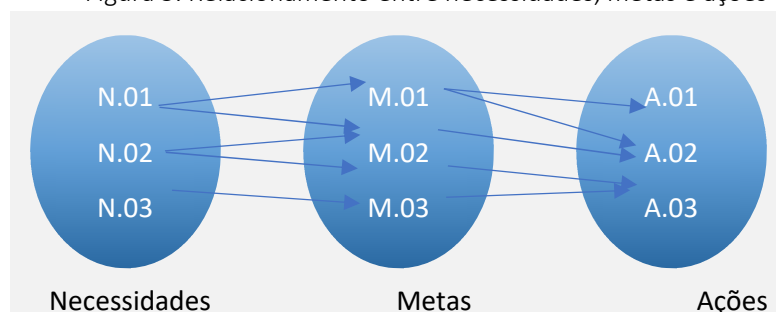
12. Plano de Metas e Ações

O Plano de Metas e Ações tem por objetivo definir metas e ações que contribuam para o alcance das necessidades inventariadas. O respectivo Plano, assim como os demais artefatos do PDTIC, foi elaborado seguindo as orientações do Guia de PDTIC do SISP, versão 2.1.

De acordo como o referido Guia:

- As metas definem marcos mensuráveis, controláveis e quantificáveis para a satisfação das necessidades inventariadas. Representam o valor do indicador a alcançar em determinado prazo. Ou seja, são compostas por três partes: indicador, valor e prazo.
- As ações são o conjunto de tarefas - atividades ou projetos - que deverão ser cumpridas para que, em conjunto, tenham grande probabilidade de produzir o alcance da meta estabelecida. São meios ou métodos específicos para se alcançar a meta. No PDTIC, plano tático de TI, as ações são estabelecidas em alto nível, sem a necessidade de detalhamento no nível operacional.
- O relacionamento entre as necessidades, metas e ações não ocorre necessariamente por meio de uma relação “um para um”. Ou seja, uma necessidade pode ser satisfeita com o alcance de uma ou mais metas, assim como uma meta pode ser alcançada com a execução de uma ou mais ações.

Figura 5. Relacionamento entre necessidades, metas e ações



O Plano de Metas e Ações deste PDTIC foi elaborado utilizando como insumo as necessidades levantadas e priorizadas durante a fase de diagnóstico, observando os objetivos previstos na Estratégia

de Governo Digital – EGD (2020/2022) e no Plano Estratégico Institucional – PEI (2023/2027). O referido Plano consta do Anexo I (SEI nº 9549982).

Visando um planejamento mais efetivo, as ações para 2024 serão elaboradas no decorrer do primeiro ano de vigência deste Plano Diretor.

13. Plano de Gestão de Pessoas

O Plano de Gestão de Pessoas indica o quantitativo e a qualificação dos recursos humanos necessários para se alcançar as metas e ações estabelecidas, conforme indicado no Anexo I (SEI nº 9549982).

De acordo com dashboard Gestão de Pessoas, disponibilizado pela Superintendência de Administração e Finanças (SAF) na ferramenta Qlik Sense, o quadro de referência da SGI é de 90 (noventa) servidores. Atualmente, a SGI conta com 54 (cinquenta e quatro) servidores lotados na Superintendência. Ou seja, com um déficit de 36 (trinta e seis) pessoas.

A distribuição dos servidores lotados na SGI consta da tabela abaixo.

Tabela 25: Estrutura organizacional e Número de Servidores
*dados de novembro 2022

Área	Quantidade
Gabinete da Superintendência	5
Total GIDS - Sistemas	14
Total GIIB - Dados, Gestão Documental e Portal	22
Total GIMR - Infraestrutura	13
Total Geral	54

Ressalta-se que, embora o déficit de pessoal seja um risco para execução dos processos da Superintendência, o ponto mais sensível diz respeito a dificuldade de obtenção de força de trabalho com qualificação técnica, visto que os processos desempenhados na SGI requerem conhecimento técnico específico.

Quanto à qualificação necessária para se alcançar as metas e ações estabelecidas neste PDTIC, destaca-se que as necessidades de desenvolvimento e capacitação foram previstas no levantamento realizado para compor o Plano de Desenvolvimento de Pessoas da Agência para 2023 (SEI nº 9225539).

Ainda sobre Gestão de Pessoas, cabe ressaltar que durante o ano de 2022 foi implementado o Programa de Gestão por Desempenho (PGD) na Superintendência, por meio do qual foi possível formalizar a atuação de servidores lotados nas Gerências Regionais e Unidades Operacionais nos processos da SGI. Sobre esse ponto, esclarece-se que embora os respectivos servidores atuem nos processos da Superintendência as atividades são em sua maioria locais.

Nesse cenário, o número de metas e ações do PDTIC foi estabelecido considerando o quantitativo e o perfil da atual força de trabalho disponível na SGI.

14. Plano Orçamentário

O Plano Orçamentário expressa os recursos orçamentários necessários para execução do PDTIC. Assim, a partir do Inventário de Necessidades de TIC foram estimadas as despesas,

classificadas em investimento ou custeio. Os valores previstos para 2023 e 2024 constam do Anexo III – Inventário de Necessidades de TIC (SEI nº 9550011) e Anexo I- Plano de Metas e Ações, Orçamentário e de Recursos Humanos (SEI nº 9549982).

Sobre essa questão, cabe destacar que o planejamento orçamentário deve ser utilizado para embasar a proposta orçamentária da área de TIC para o ano seguinte, porém se trata de um instrumento dinâmico que sofre alterações durante sua execução.

15. Plano de Gestão de Riscos

Para elaboração do Plano de Gestão de Riscos foi utilizada a metodologia e o modelo indicado no Guia de PDTIC do SISP, versão 2.1. Para cada uma das metas previstas no PDTIC foram identificados os riscos relevantes, probabilidade de ocorrência, impacto, ação preventiva, gatilho, ação de resposta ao risco e área responsável pelo tratamento. A probabilidade de ocorrência e o impacto foram classificados entre BAIXO, MÉDIO ou ALTO.

Considerando o extenso universo dos riscos identificados, como critério para aceitação dos riscos, optou-se por tratar apenas os riscos classificados como de maior probabilidade de ocorrência e/ou impacto, ou seja, aqueles classificados como ALTO.

O Plano de Gestão de Riscos pode ser consultado no Anexo II - Plano de Gestão de Riscos (SEI nº 9550005).

16. Processo de Revisão e Atualização do PDTIC

Processo de Revisão

Este plano será revisado anualmente, de modo a atualizar diretrizes, planos e projetos. Toda versão do PDTIC deverá ser aprovada pela Comissão de Gestão Executiva (CGE).

Processo de Atualização

O PDTIC não é um documento imutável, pelo contrário, é um instrumento vivo que deve ser revisto e atualizado ao longo do período de sua vigência. Nesse sentido, além da revisão anual, atualizações podem ocorrer para subsidiar a elaboração da proposta orçamentária de TIC para o exercício seguinte e quando a Comissão de Gestão Executiva (CGE) entender pertinente, de modo a incorporar novas necessidades, ou rever necessidades existentes.

Importante também ressaltar que o acompanhamento da execução das Metas e Ações contidas neste PDTIC será realizado de forma contínua, trimestralmente, pela Comissão de Gestão Executiva (CGE). Ademais, é disponibilizado dashboard sobre a execução do Plano para toda Agência, a fim de dar completa transparência ao desempenho do trabalho realizado.

17. Fatores Críticos de Sucesso

Existem alguns fatores essenciais para a obtenção dos resultados e cumprimento das metas estabelecidas no PDTIC. A ausência de um ou mais de um desses fatores poderá gerar impacto negativo na execução do Plano. Durante a elaboração do PDTIC, foram identificados os seguintes Fatores Críticos de Sucesso:

- a. Apoio da alta administração;
- b. Funcionamento regular da CGE, em especial, na tomada de decisões de sua competência e no próprio acompanhamento da execução do Plano;
- c. Comprometimento dos diversos atores envolvidos nas ações e projetos do Plano;
- d. Efetiva comunicação entre esses atores;
- e. Disponibilidade dos recursos humanos e financeiros necessários para a execução das ações e projetos;
- f. Realização das ações de capacitação necessárias para a execução das ações e projetos;
- g. Monitoramento e revisão periódica do PDTIC, de forma a garantir não só a conformidade de sua execução, como também seu alinhamento às necessidades negociais estratégicas.

18. Conclusão

Para cumprir sua missão, a Anatel tem passado por transformações relevantes nos últimos anos: reestruturação interna, aprimoramentos dos seus instrumentos de planejamento estratégico, planos de expansão, entre outras. Todas essas transformações impactam nos seus processos negociais, que possuem dependência crítica em Tecnologia da Informação e Comunicação.

Com o objetivo de garantir que a TIC suporte os objetivos estratégicos de negócio, a Superintendência de Gestão Interna da Informação deve estar estruturada para habilitar a Agência a maximizar os benefícios sociais de seus processos, capitalizando as oportunidades e ganhando agilidade na tomada de decisão.

Cada vez mais a TIC se torna inseparável das áreas finalísticas, com seu orçamento sendo dirigido pelas estratégias do negócio, o que provoca uma mudança de paradigma: a área deixa de ser vista como uma mera rubrica de despesas no orçamento e passa a ser considerada estratégica, fato evidenciado na reestruturação da Agência realizada em 2013. Os investimentos devem ser feitos de forma adequada, de modo a estruturar a Anatel para vencer os crescentes desafios impostos por um mundo cada vez mais informatizado, conectado e dinâmico.

Nesse sentido, a Agência estabelece este PDTIC como o instrumento que direciona e orienta a atuação da SGI, com vistas a contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos da organização, levando em conta os riscos e custos relacionados, bem como as necessidades institucionais e oportunidades de sinergia e agregação de valor.

19. Anexos

Anexo I - Plano de Metas e Ações, Orçamentário e de Recursos Humanos;

Anexo II - Plano de Gestão de Riscos;

Anexo III – Inventário de Necessidades.