

PDTIC

Plano Diretor de Tecnologia da
Informação e Comunicação

2021 - 2022



PDTIC

Plano Diretor de Tecnologia da
Informação e Comunicação

2021 - 2022



EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PDTIC

Ana Claudia Sivieri
Shirley Amador Bezerra
(Titular e suplente da Superintendência de Gestão Interna da Informação - SGI)

André Garcia Pena
Yohana Cavalcante Pereira
(Titular e suplente do Gabinete da Superintendente Executiva - SUE)

David de Oliveira
Andreza de Oliveira Lima
(Titular e suplente da Superintendência de Fiscalização - SFI)

Paula Martins Macedo
Débora Luzia Penha Couto
(Titular e suplente da Superintendência de Administração e Finanças - SAF)

Roberto Mitsuke Hirayama
Marcio Jose Mutti Barreto
(Titular e suplente da Superintendência de Planejamento e Regulamentação - SPR)

Arthur George Carvalho Alves
André Mota de Abreu Iwasa
(Titular e suplente da Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação - SOR)

Luigy de Freitas
Gabriel Hideki Vatanabe Brunell
(Titular e suplente da Superintendência de Controle de Obrigações - SCO)

Andrey Ribeiro Perez Nunes
Luis Cláudio Santana Santoro
(Titular e suplente da Superintendência de Competição - SCP)

Rodrigo Curi
Ralph Soares Calvert
(Titular e suplente da Superintendência de Relações com Consumidores - SRC)

Renata Machado Moreira
Eduardo Sodre Castro
(Titular e suplente do Gabinete da Presidência - GPR)

Rodolfo Guimarães Neumann
Daniel de Andrade Araújo
(Titular e suplente da Secretaria do Conselho Diretor - SCD)

Daniel Wanderley Romão
Gilberto Francisco Salles Junior
(Titular e suplente da Assessoria Internacional - AIN)

Renato Couto Rampaso
Sérgio Augusto Costa Macedo
(Titular e suplente da Assessoria Técnica - ATC)

Laura Andreia Gomes Toledo
Rafael Santos Rocha
(Titular e suplente da Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social - APC)

José Afonso Cosmo Júnior
Carlos Nei Costa da Silva Filho
(Titular e suplente da Assessoria de Relações Institucionais - ARI)

Maria Goreti da Silva

Wellton de Matos Leitão
(Titular e suplente da Corregedoria - CRG)

Samuel Pires de Deus Rocha
Luiz Batista Gomes dos Santos Pereira
(Titular e suplente da Auditoria Interna - AUD)

RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO DO PDTIC

Leonardo Euler de Moraes
(Presidente da ANATEL)

COMISSÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

Karla Crosara Ikuma Rezende
(Superintendente-Executivo)

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

Nilo Pasquali
(Superintendente de Planejamento e Regulamentação)

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

Igor de Moura Leite Moreira
(Superintendente de Fiscalização)

Carlos Manuel Baigorri
(Superintendente de Controle de Obrigações)

Abraão Balbino e Silva
(Superintendente de Competição)

Elisa Vieira Leonel Peixoto
(Superintendente de Relações com os Consumidores)

Isadora Moreira Firmino
(Superintendente de Administração e Finanças)

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
12/08/2020	001	Elaboração da primeira versão do documento	Equipe de Elaboração do PDTIC

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	8
1. Introdução	10
2. Termos e Abreviações	12
3. Metodologia Aplicada	13
4. Documentos de Referência	14
5. Princípios e Diretrizes	15
6. Organização da TIC	16
7. Resultados Preliminares do PDTIC Anterior	17
8. Referencial Estratégico de TIC	22
9. Alinhamento Estratégico	23
10. Inventário de Necessidades	29
11. Plano de Metas e Ações	31
12. Plano de Gestão de Pessoas	32
13. Plano Orçamentário	35
14. Plano de Gestão de Riscos	35
15. Processo de Revisão e Atualização do PDTIC	35
16. Fatores Críticos de Sucesso	36
17. Conclusão	37
18. Anexos	38

The background features abstract, flowing lines in yellow and blue. A prominent yellow line starts from the left, curves upwards and then downwards, forming a large, open shape. A blue line follows a similar path, slightly offset from the yellow one, creating a layered effect. The lines are thin and elegant, set against a plain white background.

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 seus 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 2021-2022 e abrange Sede, Gerências Regionais e Unidades Operacionais. Esse período foi definido de modo a atender o que dispõem 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 Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) e pelo Presidente da Agência. Além da revisão, atualizações poderão ocorrer sempre que a CTIC julgar pertinente, com o propósito de incorporar novas 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 2021 a 2022, de modo a atender à missão institucional da Agência. Este Plano Diretor está alinhado ao Plano Plurianual 2020/2023 (PPA), à Estratégia de Governo Digital 2020/2022 (EGD) e ao Plano Estratégico da Anatel 2015/2024 (PEI).

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
CTIC	Comissão de Tecnologia da Informação e Comunicação da Anatel
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 2.0, de 2016 (SEI nº 2489287).

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

1. Preparação: representa o início do projeto de elaboração do PDTIC. O processo se inicia com a Comissão de TIC 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, consolidação de documentos de referência, identificação das estratégias da organização, dos princípios e diretrizes e elaboração do Plano de Trabalho do PDTIC.

2. Diagnóstico: caracteriza-se por buscar compreender a situação atual da TI na organização para, em consonância com esse quadro, identificar as necessidades (problemas ou oportunidades) que se espera resolver. Composta por atividades como a análise do PDTIC anterior, capacidade de execução da TI, levantamento de necessidades e alinhamento das necessidades às estratégias da organização.

3. Planejamento: trata-se do planejamento para o atendimento das necessidades identificadas na fase anterior, estabelecendo os planos e as ações adequadas para o alcance dos objetivos definidos. Para tanto, contempla atividades relacionadas à priorização e planejamento das necessidades, definição de metas e ações, abrangendo aspectos de pessoal, orçamentários e de 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	Plano Plurianual – PPA 2020/2023
DR02	Plano Estratégico Institucional – PEI 2015/2024
DR03	Decreto nº 8.638/2016, institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da APF
DR04	Estratégia de Governo Digital – EGD 2020/2022
DR05	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2019/2020
DR06	Portaria nº 656, de 24 de abril de 2018, institui a Política de Governança de TIC da Anatel
DR07	e-ARQ Brasil, Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos
DR08	Decreto Nº 8.789/2016, compartilhamento de bases de dados na APF
DR09	Decreto Nº 8.777/2016, Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal
DR10	Instrução Normativa Seges/ME nº 01/2019, sobre o Plano Anual de Contratações de TIC
DR11	Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, sobre o processo de contratação de soluções de TIC
DR12	Portaria SGD/ME nº 778/2019, sobre a implantação da Governança de TIC nos órgãos e entidades do SISP
DR13	Guia de PDTIC do SISP, versão 2.0, guia elaborado pelo SISP para elaboração do PDTIC
DR14	Resolução nº 612/2013, aprova o Regimento Interno da Anatel
DR15	Instrução Normativa GSI/PR nº 01/2008, sobre a Gestão de Segurança da Informação e Comunicação
DR16	Decreto nº 10.222/2020, sobre a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética
DR17	COBIT – Control Objectives for Information and related Technology.
DR18	ITIL – Information Technology Infrastructure Library.
DR19	Portaria nº 18.152/2020, que altera a Portaria nº 778/2019, que dispõe sobre a implantação da Governança de TIC nos órgãos e entidades pertencentes ao SISP

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

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 - Órgãos Vinculados ao Conselho Diretor;
- VI - Órgãos Vinculados à Presidência;
- VII - 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).

7. Resultados Preliminares do PDTIC Anterior

Ressalta-se que os resultados aqui expostos foram levantados no final do segundo trimestre de 2020, 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, 2019 e 2020, conforme a Portaria nº 1523, de 06 de setembro de 2018 (SEI nº 3206232) e revisado conforme a Portaria nº 2115, de 22 de outubro de 2019 (SEI nº 4787003).

O Plano Operacional (Tático) da Agência, definido para o mesmo período, 2019 e 2020, trouxe Diretrizes, Desafios e Iniciativas Estratégicas priorizadas para área de TIC, conforme tabela abaixo.

Tabela 5: Diretriz, Desafios e Iniciativas Estratégicas

Diretriz: Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos		
ID	Desafios	Medidas (Iniciativas)
D1	Manter e atualizar a infraestrutura de TIC para o adequado funcionamento dos macroprocessos da Nova Cadeia de Valor da Anatel	<p>a. Adquirir e manter serviços e equipamentos de rede, do datacenter e de microinformática necessários à continuidade do negócio da Agência</p> <p>b. Adquirir e manter as licenças de softwares necessárias à continuidade do negócio da Agência</p>

ID	Desafios	Medidas (Iniciativas)
D2	Aprimorar os serviços de TIC e os serviços relacionados à gestão da informação e conhecimento para o adequado funcionamento dos macroprocessos da Nova Cadeia de Valor da Anatel	<p>a. Atender de forma adequada as demandas de serviços de comunicações, telecomunicações e microinformática da Agência, especialmente telefonia, videoconferência, acesso à internet, comunicação de dados, links de fiscalização, Correios, suporte ao usuário e impressão</p> <p>b. Atender de forma adequada as demandas de serviços de suporte ao ambiente computacional e à rede de computadores da Agência</p> <p>c. Atender de forma adequada as demandas de serviços relacionados à gestão da informação e do conhecimento, especialmente indexação de jurisprudência, Biblioteca, dados, informação, portais na internet e na intranet, processo eletrônico e publicações oficiais</p>
D3	Aperfeiçoar os sistemas para o adequado funcionamento dos macroprocessos da Nova Cadeia de Valor da Anatel	<p>a. Desenvolver, evoluir e manter sistemas com qualidade e tempestividade adequadas às necessidades da Agência, especialmente os relacionados aos Macroprocessos Gerir Finanças e Arrecadação (ARCO), Gerir Recursos à Prestação (MOSAICO) e Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores (FOCUS)</p> <p>b. Desenvolver, evoluir e manter aplicativos móveis com qualidade e tempestividade adequadas às necessidades da Agência, especialmente o "Comparador de Ofertas" e o "Anatel Consumidor"</p> <p>c. Implantar a Visão Futura da Arquitetura de Aplicações com base nos produtos da Consultoria Advisia</p>
D4	Identificar as soluções para atendimento das novas necessidades de TIC para o adequado funcionamento dos macroprocessos da Nova Cadeia de Valor da Anatel	<p>a. Elaborar estudos técnicos para as novas necessidades de TIC previstas no PDTIC.</p>

O Plano de Metas e Ações do PDTIC 2019/2020 foi elaborado com base no levantamento de necessidades de TIC realizado no âmbito da Agência, assim como nos objetivos, desafios e iniciativas previstas nos Planos Estratégicos.

Visando um planejamento mais efetivo, no ano de 2018 foram planejadas apenas as ações previstas para serem concluídas em 2019. As ações previstas para serem concluídas em 2020 foram elaboradas no decorrer de 2019.

Para cada uma das iniciativas estratégicas foram elaboradas ações. Para o exercício de 2019, foi previsto um total de 43 (quarenta e três) ações, conforme Plano de Metas e Ações anexo à Portaria nº 1523/2018 (SEI nº 3167551). No decorrer do ano, ações não concluídas em 2018 foram incorporadas ao Plano, assim como novas necessidades, totalizando 72 (setenta e duas) ações, nos termos do Informe nº 9/2019/SGL sobre o acompanhamento da execução do PDTIC (SEI nº 5013569).

No final de 2019, das 72 (setenta e duas) ações previstas, 1 (uma) encontrava-se com status a iniciar (com atraso), 18 (dezoito) canceladas, 30 (trinta) concluídas e 23 (vinte e três) em andamento (com atraso), totalizando 24 (vinte e quatro) ações não concluídas, conforme apresentação realizada durante a 8ª Reunião Ordinária da Comissão de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC, em fevereiro de 2020 (SEI nº 5234335).

Dentre as 24 (vinte e quatro) ações não concluídas, 1 (uma) referia-se à aquisição de Software de Antena, cuja área demandante informou que não tinha mais interesse, e 2 (duas) ao projeto ARCO, cuja continuidade já havia sido prevista no Plano de Ação 2020. Dessa forma, das 24 (vinte e quatro) ações não concluídas, 21 (vinte e uma) foram acrescentadas ao Plano de Ação 2020.

Para o Plano de Metas e Ações 2020, inicialmente, foi previsto um total de 41 (quarenta e uma) ações, conforme planilha anexa ao Informe nº 7/2019/SGL (SEI nº 4751270). Contudo, as ações não concluídas no ano anterior foram acrescentadas ao Plano, assim como novas necessidades identificadas, totalizando, até o final do segundo trimestre de 2020, 70 (setenta) ações.

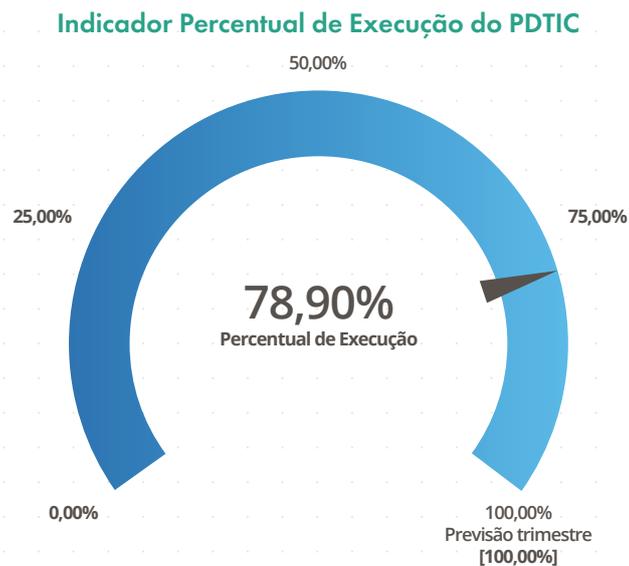
Das 70 (setenta) ações previstas, no final do segundo trimestre de 2020, 9 (nove) encontravam-se com status a iniciar, 6 (seis) canceladas, 12 (doze) concluídas e 43 (quarenta e três) em andamento, conforme slide 11 apresentado durante a 9ª Reunião Ordinária da CTIC, realizada em 12 de agosto de 2020 (SEI nº 5860903).

Para acompanhamento do PDTIC, foi previsto o indicador “Percentual de Execução do PDTIC” o qual considera a soma dos percentuais alcançados nas ações, dividido pelo número total de ações previstas para o período, excetuando-se as ações canceladas.

Para o Plano de Ação 2019, assim como para o Plano de Ação 2020, a meta prevista foi de 100% (cem por cento) de execução das ações prevista para cada ano, ao final de cada exercício.

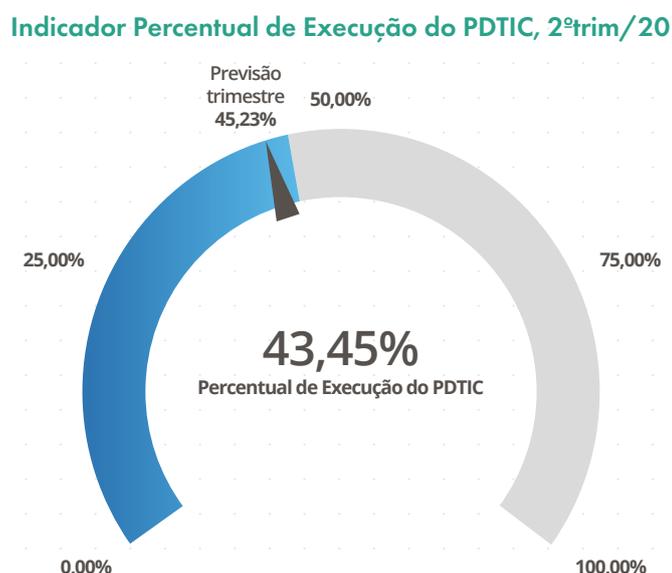
No final de 2019, as ações previstas para aquele ano alcançaram o percentual de 75% (setenta e cinco por cento) de execução, conforme apresentação realizada durante a 8ª Reunião Ordinária da CTIC (SEI nº 5234335). Entretanto, posteriormente, verificou-se a necessidade ajustar o status das três ações não concluídas em 2019 e não transferidas para 2020 para “canceladas”, o que atualizou o resultado do cálculo do indicador para 78,90% (setenta e oito vírgula noventa por cento) de execução.

Figura 2: Plano de Ação 2019



Quanto ao Plano de Ação 2020, o percentual de execução alcançado, até o final do segundo trimestre de 2020, foi de 43,45% (quarenta e três vírgula quarenta e cinco por cento), conforme apresentação realizada à CTIC em agosto de 2020 (SEI nº 5860903).

Figura 3: Plano de Ação 2020



Além do indicador "Percentual de Execução do PDTIC", foram previstos indicadores por Iniciativa Estratégica. Os quais consideram a soma dos percentuais executados nas ações relacionadas à determinada Iniciativa, exceto as ações canceladas, dividido pelo número total de ações relacionados à Iniciativa, cujos resultados até o final do segundo trimestre de 2020 constam na tabela abaixo.

Tabela 6: Resultado indicadores por Iniciativas Estratégicas. Fonte: Dashboard Qlik Sense

ID	Medidas (Iniciativas)	Plano de Ação 2019		Plano de Ação 2020 *resultado 2° trim/2020	
		Resultado	Meta	Resultado	Meta
1A	Adquirir e manter serviços e equipamentos de rede, do datacenter e de microinformática necessários à continuidade do negócio da Agência	79,44%	100%	29,40%	100%
1B	Adquirir e manter as licenças de softwares necessárias à continuidade do negócio da Agência	100%	100%	18,57%	100%
2A	Atender de forma adequada as demandas de serviços de comunicações, telecomunicações e microinformática da Agência, especialmente telefonia, videoconferência, acesso à internet, comunicação de dados, links de fiscalização, Correios, suporte ao usuário e impressão	86,77%	100%	51,58%	100%
2B	Atender de forma adequada as demandas de serviços de suporte ao ambiente computacional e à rede de computadores da Agência	40,00%	100%	75,00%	100%
2C	Atender de forma adequada as demandas de serviços relacionadas à gestão da informação e do conhecimento, especialmente indexação de jurisprudência, Biblioteca, dados, informação, portais na internet e na intranet, processo eletrônico e publicações oficiais	68,75%	100%	41,25%	100%
3A	Desenvolver, evoluir e manter sistemas com qualidade e tempestividade adequadas às necessidades da Agência, especialmente os relacionados aos Macroprocessos Gerir Finanças e Arrecadação (ARCO), Gerir Recursos à Prestação (MOSAICO) e Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores (FOCUS)	70,00%	100%	54,50%	100%

ID	Medidas (Iniciativas)	Plano de Ação 2019		Plano de Ação 2020 *resultado 2° trim/2020	
		Resultado	Meta	Resultado	Meta
3B	Desenvolver, evoluir e manter aplicativos móveis com qualidade e tempestividade adequadas às necessidades da Agência, especialmente o "Comparador de Ofertas" e o "Anatel Consumidor"	100%	100%	27,00%	100%
3C	Implantar a Visão Futura da Arquitetura de Aplicações com base nos produtos da Consultoria Advisia	12,50%	100%	10,00%	100%
4A	Elaborar estudos técnicos para as novas necessidades de TIC previstas no PDTIC.	100%	100%	*Sem ação vinculada	100%

8. Referencial Estratégico de TIC

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

Tabela 7: 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alinhamento estratégico 2. Comprometimento 3. Transparência 4. Ética nas relações 5. Postura colaborativa 6. Entregas de qualidade
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intensificar e aprimorar o uso de Tecnologia de Informação na regulação (PEI 2015/2024) 2. Atender aos objetivos da Estratégia de Governo Digital (EGD 2020/2022)

Matriz SWOT

Tabela 8: Matriz SWOT

	Itens
Pontos Fracos	Número reduzido de servidores
	Dificuldade de atendimento do SLA entre TI e as áreas de negócio
	Grande quantidade de sistemas em final de ciclo de vida tecnológico
Pontos Fortes	Governança de TI formalmente estabelecida e funcionando (Comissão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC)
	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 ad-hoc
	Dificuldade de envolver alguns gestores de negócio nos processos de manutenção evolutiva, sustentação e desenvolvimento de sistemas
Oportunidades	Alterações intempestivas nas relações contratuais
	Apoio da alta administração
	Existência do Planejamento Estratégico Institucional que direciona as ações de TIC

9. Alinhamento Estratégico

Alinhamento com os instrumentos de TIC: 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 9: 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

Alinhamento com a Estratégia da Organização

O alinhamento com o negócio da Anatel teve como insumo o Plano Estratégico da Anatel – PEI 2015/2024, atualizado em abril de 2020 (SEI nº 5605067).

Plano Estratégico Institucional – PEI

O Plano Estratégico da Anatel, previsto para o período de dez anos (2015/2024), descreve a missão, visão e valores da Agência, assim como os objetivos e as estratégias previstas para o período. Em abril de 2020, o respectivo Plano foi atualizado de modo a alinhá-lo ao Plano Plurianual da União (PPA) 2020-2023 e às políticas públicas setoriais, ademais, metas e indicadores foram inseridos no Plano, assim como a Cadeia de Valor da Agência (SEI nº 5605067).

Figura 4: Missão, Visão e Valores da Anatel



Mapa Estratégico

O Mapa Estratégico é a representação visual de todas as dimensões da estratégia, compreendida como o conjunto de soluções que dará novo rumo à instituição. No caso da Anatel, a estrutura definida para hierarquização de soluções – que impulsionarão a organização nos dez anos em direção ao alcance de metas futuras – compreendeu o estabelecimento de:

- **Objetivos:** fins específicos a serem alcançados, diretamente relacionados à essência das funções primordiais da Agência e que abrangem os aspectos mais relevantes da sua missão.
- **Estratégias:** caminhos que a organização pretende trilhar para melhor cumprir sua missão e atingir sua visão ao término do período estabelecido.

Os Objetivos são fins específicos a serem alcançados e foram subdivididos em quatro Perspectivas: de Resultados, de Processos, de Pessoas e Conhecimento, e Financeira. Os Objetivos relacionados às perspectivas de Processos, de Pessoas e Conhecimento e Financeira devem apoiar o alcance dos objetivos de Resultado.

Tabela 10: Perspectivas PEI

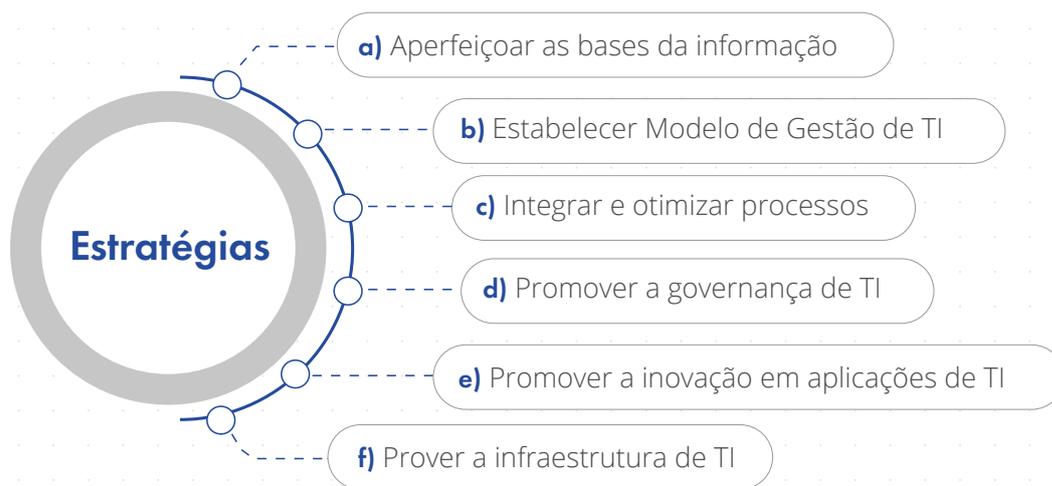
Perspectiva de Resultados	Perspectiva de Processos	Perspectiva de Pessoas e Conhecimento	Perspectiva Financeira
Objetivos finais da Anatel, entendidos como aqueles que visam à entrega de um serviço diretamente à sociedade	Objetivos relacionados aos processos-chave da Anatel, aos pontos críticos que deverão ser aperfeiçoados para viabilizar maior agregação de valor aos objetivos da perspectiva de Resultados	Objetivos relacionados aos recursos humanos, em seus aspectos físicos, fisiológicos e psicológicos, necessários à existência de servidores qualificados, motivados e dotados das informações exigidas para a realização das tarefas e, por conseguinte, para o alcance dos objetivos das perspectivas anteriores	Inclui o suporte financeiro para alcance dos objetivos das demais perspectivas

Figura 5: Mapa Estratégico



A atuação da Superintendência de Gestão Interna da Informação – SGI está diretamente relacionada ao objetivo da Perspectiva de Processos “2.09. Intensificar e aprimorar o uso de Tecnologia da Informação na regulação”, que possui as seguintes estratégias vinculadas:

Figura 6: Estratégias vinculadas



Cadeia de Valor da Anatel

A Cadeia de Valor da Anatel visa a demonstrar os processos e as atividades executadas internamente, cujos produtos são responsáveis por entregar bens e serviços para a sociedade.

Aprovada pela Portaria nº 1.117, de 14 de junho de 2019, a Cadeia de Valor da Anatel constitui a representação visual do conjunto de atividades internas, organizadas em 18 macroprocessos e 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.

A figura a seguir apresenta a cadeia de valor da Agência.

Figura 7: Cadeia de Valor de Agência



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”.

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 2015/2024 (PEI). Todas as metas do Plano estão diretamente relacionadas ao objetivo estratégico “Intensificar e aprimorar o uso de Tecnologia de Informação na regulação” do PEI, podendo contribuir para o alcance das demais metas institucionais.

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 - Formulário disponibilizado para as áreas na página do Integra da SGI; e
- V - Memorando-Circular.

A prospecção das necessidades de TIC ocorreu conforme o previsto. Para realização do levantamento foi criado formulário na página do Integra da SGI, assim como manual com orientações para o seu preenchimento. Além disso, foi criado canal para o esclarecimento de dúvidas no Microsoft Teams.

O referido formulário foi pré-preenchido com as necessidades consideradas essenciais pela SGI para o devido suporte de TIC à Agência. Em seguida, foi encaminhado o Memorando-Circular nº 3/2020/SGI para as áreas solicitando o seu preenchimento (SEI nº 5207994). Os gabinetes dos conselheiros foram consultados por meio do Memorando-Circular nº 4/2020/SGI (SEI nº 5234877). Após o levantamento, as demandas foram consolidadas, analisadas e discutidas com as áreas requisitantes.

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 5207536).

Tabela 12: 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 Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC)

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

Tabela 13: Critérios para priorização das necessidades de sistemas

Categorias	Descrição/Critérios
Implementação legal/regulamentar/órgãos de controle	A solução atende demanda de lei, regulamento (novos ou existentes) ou determinação de órgãos de controle (TCU, CGU, AUD e outros) Alto: Prazo para atendimento de menos de 06 meses Médio: Prazo para atendimento de até 01 ano Baixo: Prazo para atendimento de mais de 01 ano Não se aplica: Não atende demanda legal/regulamentar/órgãos de controle
Implementação estratégica/tática	A solução atende demanda que estão previstas nos planos estratégicos ou tático Alto: Prazo para atendimento de menos de 06 meses Médio: Prazo para atendimento de até 01 ano Baixo: Prazo para atendimento de mais de 01 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 de tempo integral do “Dono do Produto”	Risco de o Dono do Produto estar disponível em tempo integral para a execução do Projeto

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 categoria:

1. Realização pela SGI 21_22: necessidades passíveis de serem atendidas pela SGI, em 2021/2022, desde que dentro de sua capacidade de execução, observada a ordem de priorização;
2. Realização pela SFI GRs 21_22: necessidades passíveis de serem atendidas pela SFI em 2021/2022;
3. Excluídas do LN para 21_22: necessidades excluídas do levantamento para 2021/2022

As necessidades identificadas e priorizadas podem ser consultadas no Anexo III.

11. Plano de Metas e Ações

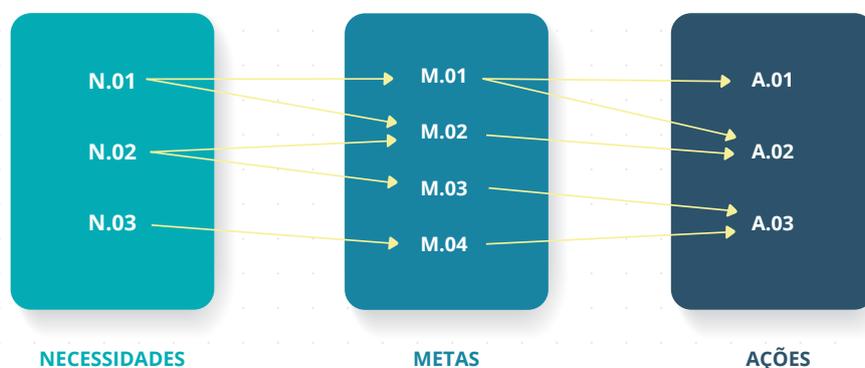
O Plano de Metas e Ações tem por objetivo definir metas e ações que contribuam para o alcance das necessidades inventariadas. O respectivo Plano, assim como os demais artefatos do PDTIC, foi elaborado seguindo as orientações do Guia de Elaboração de PDTIC do SISP, versão 2.0.

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 8. 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 (2015/2024). O referido Plano consta do Anexo I.

Visando um planejamento mais efetivo, o Plano de Metas e Ações para 2022 será elaborado no decorrer do primeiro ano de vigência deste Plano Diretor.

12. 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.

Sobre esse ponto destaca-se que durante a elaboração do PDTIC 2019/2020 a SGI contava com 68 (sessenta e oito) servidores em seu quadro. Atualmente, são 61 (sessenta e um), ou seja, houve uma redução de 7 (sete) servidores na Superintendência.

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

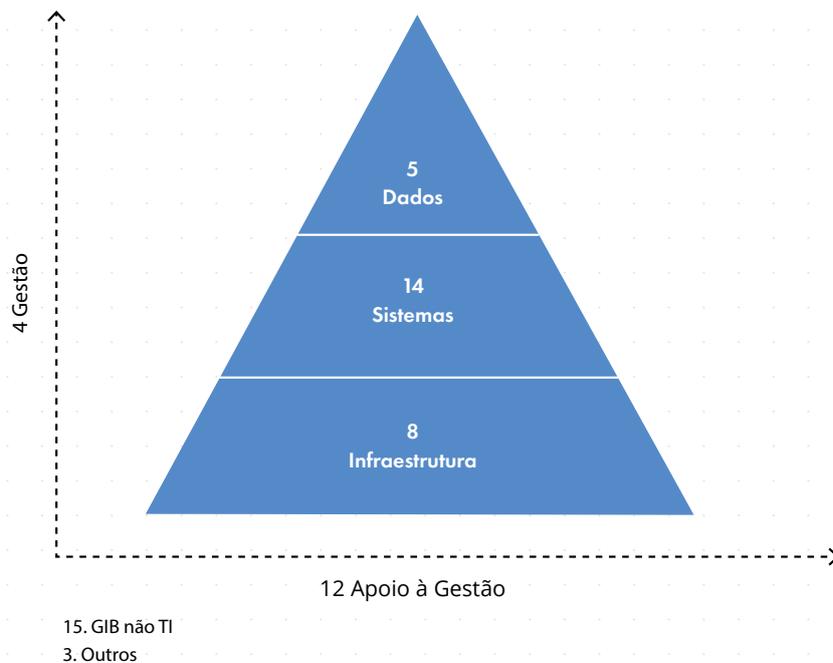
Tabela 14: Estrutura organizacional e Número de Servidores * dados de junho 2020

Área	Qnt.
Superintendência e Gabinete	4
GIDS - Gestão e Apoio à Gestão	3
GIDS1 - Processo de Desenvolvimento de Sistemas e Aplicações - Interno (SAF, SGI, SUE, AUD, CRG, PFE - 30 sistemas)	2
GIDS2 - Processo de Desenvolvimento de Sistemas e Aplicações - Externo (SRC, SCP, APC, AIN, ARI, OUV - 7 sistemas)	1
GIDS3 - Processo de Desenvolvimento de Sistemas e Aplicações - Técnico (SOR, ATC - 19 sistemas)	3
GIDS4 - Processo de Desenvolvimento de Sistemas e Aplicações - Regulatório (SCO, SFI, SPR - 19 sistemas)	2
GIDS5 - Processo de Operações e Arquitetura de Sistemas e Aplicações	6
Total GIDS	17
GIIB - Gestão e Apoio à Gestão	2
GIIB1 - Processo de Gestão do Processo Eletrônico, Vistas e Publicação Oficial	4
GIIB2 - Processo de Portal e Biblioteca	4
GIIB3 - Processo de Documentos, Arquivo, Protocolo e Correios	7
GIIB4 - Processo de Apoio à Governança de Dados, Coleta de Dados e Restrição de Acesso	3
GIIB5 - Processo de Gestão e Apoio à Análise de Dados	2
Total GIIB	22
Gestão e Apoio à Gestão	2
GIMR1 - Processo de Infraestrutura e Operações de TIC - Ambiente Computacional	2
GIMR2 - Processo de Infraestrutura e Operações de TIC - Redes	3
GIMR3 - Processo de Infraestrutura e Operações de TIC - Governança	2
GIMR4 - Processo de Infraestrutura e Operações de TIC - Atendimento ao Usuário	2
GIMR5 - Processo de Infraestrutura e Operações de TIC - Segurança	1
GIMR6 - Processo de Apoio a Gestão de Contratos de TIC	3
Total GIMR	15
Ausente ou com possibilidade de ausência	3
Total Geral	61

Dos 61 (sessenta e um) servidores lotados na SGI, 15 (quinze) atuam em coordenações da Gerência de Informações e Biblioteca que não desempenham atividades de TI (GIIB1 - Processo de Gestão do Processo Eletrônico, Vistas e Publicação Oficial; GIIB2 - Processo de Portal e Biblioteca e; GIIB3 - Processo de Documentos, Arquivo, Protocolo e Correios). Dessa forma, a SGI possui atualmente 46 (quarenta e seis) servidores alocados em atividades de TIC. Dos quais, 3 (três) estão ausentes ou com risco de ausência, totalizando 43 (quarenta e três) servidores.

Para demonstrar a atuação da força de trabalho alocada em TIC, os 43 (quarenta e três) servidores foram classificados em 5 (cinco) categorias: Gestão; Apoio à Gestão; Dados; Sistemas e; Infraestrutura, conforme figura abaixo.

Figura 9. Atuação da força de trabalho alocada em TIC



Observa-se que atualmente a SGI conta com apenas 14 (quatorze) servidores alocados em Sistemas, desses, 8 (oito) são responsáveis pela manutenção do legado de 79 (setenta e nove) sistemas.

Nesse cenário, o número de metas e ações do PDTIC foi estabelecido considerando a atual força de trabalho disponível na SGI, especialmente em Sistemas, visto que os 08 (oito) servidores responsáveis pela manutenção do legado são os mesmos que deverão atuar nas vertentes responsáveis pelo desenvolvimento de novos projetos.

Quanto à qualificação dos recursos humanos necessária para se alcançar as metas e ações estabelecidas, 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 2021.

13. Plano Orçamentário

O Plano Orçamentário expressa os recursos orçamentários necessários para realização das ações previstas no PDTIC. Assim, a partir do Plano de Metas e Ações foram estimadas as despesas, classificadas em investimento ou custeio. Os valores previstos para 2021 constam do Anexo I.

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, mas se trata de um instrumento dinâmico que pode vir a sofrer alterações durante sua execução.

14. Plano de Gestão de Riscos

Para elaboração do Plano de Gestão de Riscos foi utilizada a metodologia e o modelo indicado no Manual de Elaboração de PDTIC do SISP, versão 2.0. 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.

15. Processo de Revisão e Atualização do PDTIC

Processo de Revisão

Este plano será revisado anualmente, de modo a atualizar diretrizes, planos, projetos. Toda versão do PDTIC deverá ser aprovada pela Comissão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC).

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 Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) entender pertinente, de modo a incorporar novas necessidades.

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

16. 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 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 CTIC, 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.

17. 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 negociais, 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.

18. 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.

