



RELATÓRIO DE GESTÃO 2020

GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Nº 001/2021/SUP-GES/ATI
SGD 2021/26819/000213

Palmas, 07/01/2021 – Versão: 1.0



Documento foi assinado digitalmente por THIAGO PINHEIRO MACIEL em 08/01/2021 14:33:27.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 3D16E78700B2B044.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Governador
Mauro Carlesse

Presidente
Thiago Pinheiro Maciel

Vice-Presidente Executivo
Pedro Luís de Oliveira

Superintendente de Gestão e Governança de TI
Alírio Felix Martins Barros

Diretor de Administração Financeira
Miguel Carlos Chaves Junior

Superintendente de Infraestrutura e Serviços de TI
Augusto Ayres de Oliveira

Superintendente de Sistemas de Informação
Marinaldo Oliveira Santos

EQUIPE DE APOIO

Diretor de Infraestrutura
Tairone Carneiro de Oliveira Barbosa

Diretor de Suporte e Serviços
Hiram Melchiades Torres Gomes Sobrinho

Diretora de Gestão de Contratos
Michelly Ribeiro Gomes Queiroz Santos

Diretora de Gestão de Projetos, Processos e Inovação
Cristina Pereira de Oliveira

Diretora de Sistemas de Informação
Ana Dolores Lima Dias

Diretor de Treinamento e Implantação de Sistemas
Márcio Amadeu Lopes de Oliveira

Assessora Técnica da SUPGES
Claudia Vinhal Lagares Marques

Assessora Técnica da SUPGES
Verônica de Araújo Damasceno Oliveira





SUMÁRIO

- 1. INTRODUÇÃO06**
- 2. ESTRUTURA E RECURSOS HUMANOS8**
- 3. GESTÃO E GOVERNANÇA DE TI10**
 - 3.1. GESTÃO DE PROJETOS, PROCESSOS E INOVAÇÕES 10
 - 3.2. GESTÃO DE CONTRATOS DE TI.....27
- 4. GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....30**
 - 4.1. AÇÕES NA ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO30
 - 4.2. AÇÕES NA ÁREA DE TREINAMENTO DE TI59
- 5. GESTÃO DE INFRAESTRURA E SERVIÇOS74**
 - 5.1. AÇÕES DE SUPORTE E SERVIÇOS.....76
 - 5.2. AÇÕES DE INFRAESTRUTURA.....78
- 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS87**





FIGURAS, TABELAS E GRÁFICOS

Figura 01	Gráfico de PBTI/TR Licitados. Fonte: www.ati.to.gov.br	11
Figura 02	Complexidade e Tempo para Elaboração Documental. Fonte: DPPI.....	12
Figura 03	Enquadramento por Nível de Complexidade/Tempo dos Projetos. Fonte: www.ati.to.gov.br	13
Figura 04	Quantidade de Projetos Trabalhados por Órgão. Fonte: DPPI/GIT.....	14
Figura 05	Quantitativo de Unidades da Estrutura Básica.....	18
Figura 06	Percentual de Macroprocessos Finalizados Baseado no Quantitativo de Unidades da Estrutura Básica.....	18
Figura 07	Processos Finalizados.....	19
Figura 08	Processos Publicados.....	21
Figura 09	Processos.....	21
Figura 10	Serviços de Gestão Estratégica da ATI e suas respectivas atuações junto às Unidades do Governo.....	23
Figura 11	Suporte Digital x Papel, por Finalidade.....	28
Figura 12	Total de Processos por Categoria.....	29
Figura 13	Comparativo por Status dos Projetos e Ações de Sistemas de Informação dos Órgãos.....	31
Figura 14	Atividades por Associação de Status.....	32
Figura 15	Tarefas por Categorias.....	33
Figura 16	Entregáveis e Planejados do SGD.....	34
Tabela 17	Integrações em Andamento do SGD.....	35
Tabela 18	Integrações.....	35
Figura 19	Atendimentos SGD.....	35
Figura 20	Atendimentos CONV@TO.....	36
Figura 21	Atendimentos Central.....	36
Tabela 22	Gerenciamento das Aplicações Entregues.....	37
Tabela 23	Gerenciamento das Aplicações com Previsão.....	37
Figura 24	Tarefas por Status – 912.....	38
Figura 25	Tarefas por Categorias.....	39
Figura 26	Versões por Hora(s).....	39
Figura 27	Gerenciamento das Atividades - Entregue: 744; A Entregar: 51.....	40
Figura 28	Lista de Sistemas da Divisão Financeira.....	41
Figura 29	Demandas Abertas no GLPI.....	42
Tabela 30	Ordem de Serviço.....	42
Figura 31	Demandas Abertas no JIRA.....	43
Figura 32	Gráfico de Demandas Atendidas.....	43
Tabela 33	Sistemas Tributários.....	50
Figura 34	Gráfico de Atendimentos no GLPI.....	50
Tabela 35	Projetos em Desenvolvimento.....	52
Figura 36	Ordem de Serviço.....	53
Figura 37	Atendimento via GLPI.....	54
Figura 38	Situação dos Projetos.....	54
Tabela 39	Gerenciamento das Manutenções.....	55
Tabela 40	Gerenciamento das Manutenções em Andamento.....	55
Tabela 41	Gerenciamento das Manutenções por Chamados – Quantitativo.....	56





Figura 42	Chamados dos Órgãos com Menor Demanda.....	57
Figura 43	Chamados dos Órgãos com Maior Demanda.....	57
Figura 44	Sistemas Saneados e Atualizados por Órgão.....	58
Tabela 45	Documentação Técnica e de Gestão de Sistemas Finalizado por Órgão.....	59
Figura 46	Andamento de Tarefas e Demandas da GSG.....	59
Tabela 47	Andamento dos projetos de Implantação.....	62
Tabela 48	Dados dos Treinamentos Realizados.....	67
Figura 49	Tarefas da Gerência de Treinamento.....	67
Figura 50	Tarefas por Tipo.....	68
Figura 51	Situação das tarefas da Gerência de Treinamento.....	68
Tabela 52	Treinamentos em Andamento.....	69
Tabela 53	Plataformas Implantadas ou em Implantação.....	71
Figura 54	Quantitativo de Usuários Treinados nas Implantações <i>Moodles</i>	71
Figura 55	Cursos Cadastrados por Órgão.....	72
Figura 56	Ranking de acesso aos <i>Moodles</i> de Setembro a Outubro de 2020.....	72
Figura 57	Atendimentos por Gerência.....	76
Figura 58	Atividades de Redes e Comunicações.....	81
Figura 59	Metas de Segurança da Informação e Ações Realizadas.....	86





1. INTRODUÇÃO

A Administração Pública, deixou de ser burocrática e passou a ser gerencial, voltada para resultados com foco do Cidadão, observando dentre os princípios o do Interesse Público.

A utilização das tecnologias de comunicação e informação pela Administração Pública é uma realidade, sendo definida como ponto central para desenvolver uma boa gestão governamental.

Com um mundo que está cada vez mais conectado, temos à disposição uma enorme quantidade de dados que são gerados a todo momento por cidadãos via plataformas digitais, aplicações colaborativas, serviços públicos e particulares, dentre outras fontes e tecnologias já conhecidas. Isso tudo torna esse momento importante para o setor público, que deve compreendê-los melhor, para assim integrá-los e utilizá-los em benefício da população, formando a base de um estado inteligente.

No entanto, não há como negar a influência negativa da pandemia do Corona Vírus no cumprimento das ações previstas para o ano de 2020 sobre a gestão pública, bem como os escassos recursos orçamentários e financeiros disponíveis, que obrigaram ao uso racional das soluções tecnológicas existentes no Estado. Mesmo diante de tais desafios, foi possível proporcionar o desenvolvimento e o acesso da população a serviços públicos de qualidade, uma vez que buscou-se construir um Estado ágil, adaptado aos desafios, à complexidade e aos riscos inerentes às relações socioeconômicas, utilizando-se de instrumentos tecnológicos para a modernização da gestão.

Diante disso, a ATI viabilizou aos Órgãos da Administração a transformação de alguns serviços públicos para o meio digital. A pandemia tirou a lenda de que o digital era uma opção, algo que poderia ser deixado para depois. A crise trouxe a necessidade, e mostrou a realidade de que o digital é para agora, por ser a melhor alternativa.

A transformação digital não termina, mas se torna parte de como os desafios são resolvidos, e a Gestão Pública tem a missão de impulsionar o nível de alinhamento organizacional





necessário para fornecer resultados significativos com rapidez suficiente para atender o cidadão. Desta forma, a Tecnologia da Informação vem revolucionando a natureza, os limites e a estrutura do trabalho e da sociedade em geral. A vida diária tornou-se inconcebível sem ela, e os Órgãos Públicos devem investir em TI acreditando ser elemento essencial para o sucesso da gestão.

Ademais, é de amplo conhecimento que o Poder Executivo necessita dispor de soluções de gestão completas e seguras, aptas a oferecer altos níveis de confiabilidade na geração e análise de informações, permitindo soluções rápidas e ações eficientes no cumprimento de suas atividades institucionais.

Sendo assim, o seguinte relatório gerencial traz um conjunto de ações e projetos, que foram desenvolvidos e executados durante o ano de 2020, pelas Superintendências de Gestão e Governança de TI, de Sistemas de Informação e de Infraestruturas e Serviços de TI e demais áreas que compõem a Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Tocantins.





2. ESTRUTURA E RECURSOS HUMANOS

Em 2020, apesar das dificuldades causadas pela pandemia do Coronavírus e considerando o Decreto Estadual nº 6.072, de 21 de março de 2020, que declara estado de calamidade pública em todo o território do Estado do Tocantins, afetado pela COVID-19, a ATI, através da Diretoria de Administração e Finanças buscou implementar ações de suporte às áreas fins, contribuindo para o desenvolvimento da Instituição, possibilitando condições ao bom desempenho e qualidade na execução das atividades.

Sendo assim, as atividades foram realizadas com observância aos princípios que norteiam a Administração Pública, destacando-se a austeridade na aplicação da legislação, das normas e regulamentações vigentes, que disciplinam a utilização adequada dos recursos públicos.

Dessa forma, as ações do Programa de Manutenção e Gestão do Poder Executivo são destinadas a manutenção da máquina administrativa, e nesse exercício foi dada continuidade aos processos de 2019, houve ainda a autuação de 42 novos processos administrativos de serviços de terceiros pessoas jurídicas, como manutenção de aparelhos de ar condicionados e de elevador, de licença e treinamento Autodesk, de outsourcing de impressão, de telefonia móvel, de locação de *scanner*, de Gestão em TI, de dedetização predial, de limpeza de caixa d'água, de fornecimento de vale-transporte, de energia elétrica, abastecimento de água e coleta de esgoto, estágio supervisionados – IEL, certificação digital CNPJ e CPF, e aquisições de *Switches* e Ativos de Rede, material de consumo, computadores, aparelhos de ar condicionados, equipamentos para Datacenter, peças e suprimentos para recuperação microcomputadores.

Diante disso, a Agência busca a melhoria do atendimento, da excelência na execução de suas ações, aumento da capacidade dos Servidores e a redução do tempo médio para a conclusão das demandas.





Atualmente Agência é composta por 192 Servidores, sendo: 168 concursados, 13 comissionados, 9 contratados e 2 requisitados.





3. GESTÃO E GOVERNANÇA DE TI

Em se tratando de Gestão e Governança de TI, a Agência é responsável por gerir os contratos de aquisição e locação de hardware, software e de prestação de serviços relacionados à tecnologia da informação, oriundos dos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo; acompanhar a gestão dos projetos relacionados à tecnologia da informação, garantindo a integração ao Plano Diretor de Tecnologia de Informação; reservar a gestão, o controle e a integridade das informações estratégicas de Estado, para garantir a governança de tecnologia da informação na Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo; aprimorar e simplificar procedimentos e processos para a gestão de projetos de tecnologia e inovação, adotando a gestão por resultados; elaborar e coordenar o planejamento sobre investimentos em bens e serviços de tecnologia da informação; propor e prover soluções integradoras de meios, métodos e competências, com o uso intensivo e adequado da tecnologia da informação, promovendo projetos estruturadores para suportar as ações dos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo; e, prover e padronizar o catálogo de materiais, serviços e fornecedores de Tecnologia da Informação.

3.1. GESTÃO DE PROJETOS, PROCESSOS E INOVAÇÕES

3.1.1. GESTÃO DE INOVAÇÕES

A Gerência de Inovações Tecnológicas – GIT, vem desenvolvendo ao longo do ano de 2020, uma produção documental intensa no que se refere à elaboração de Estudos Técnicos Preliminares, Projetos Básicos e Termos de Referência, visando atender todas as demandas de aquisições e contratações de TI dos Órgãos da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual. Em uma segunda linha de produção, destacam-se os projetos de inovação que foram desenvolvidos pela Gerência.





3.1.1.1. Aquisições e Contratações de TI

No exercício de 2020 foram elaborados 129 Projetos Básicos de TI e Termos de Referência (PBTI/TR), uma diferença de 22 projetos a mais em relação a 2019, onde foram elaborados 107 documentos. Desses 129 projetos elaborados, 13 foram oficialmente cancelados, sendo o principal motivo a falta de planejamento do órgão demandante.

Foram licitados 47 projetos, totalizando um **valor estimado de R\$ 116.015.072,56** em investimentos nas diversas áreas de aquisição de *hardware*, *software* e contratação de serviços. Contudo, após o processo licitatório o **valor efetivamente licitado foi de R\$ 67.678.016,38**, gerando para o estado uma **economicidade de R\$ 48.337.056,18**, conforme exposto na **Figura 01**. Estes valores foram extraídos em 25/11/2020, podendo sofrer alterações até o final de 2020.

Estas informações podem ser acompanhadas em tempo real, com valores e demais informações atualizadas, através dos painéis disponíveis no portal da ATI no endereço <https://ati.to.gov.br/gestao-de-ti/paineis>.

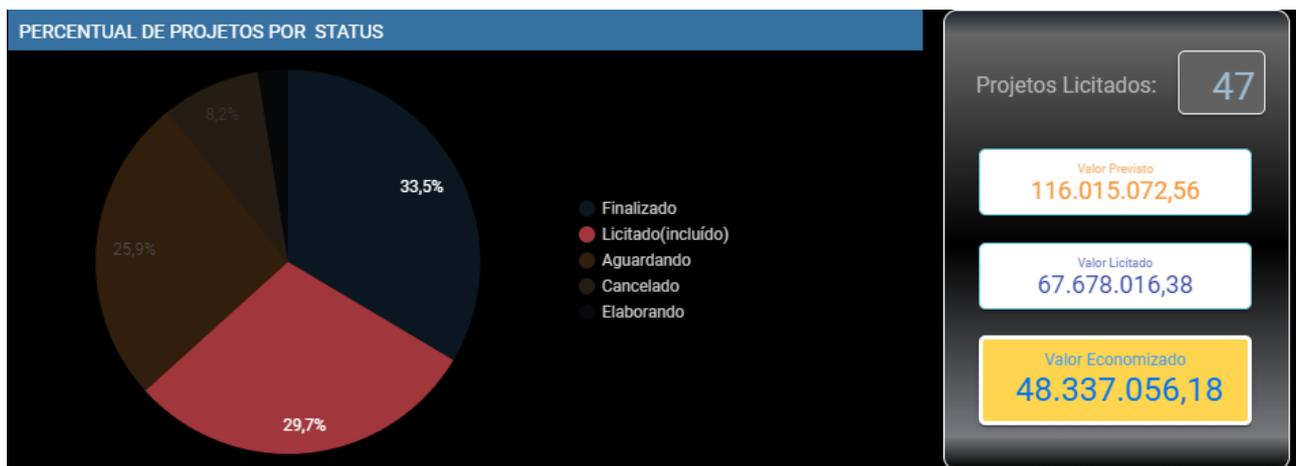


Figura 01 – Gráfico de PBTI/TR Licitados. Fonte: www.ati.to.gov.br.

Outro fator de destaque para as ações relacionadas ao desenvolvimento dos projetos de aquisições e contratações de TI são os níveis de complexidade na elaboração dos mesmos. Muitos projetos possuem especificidades de acordo com a aplicação e aderência de cada Órgão do estado. Desta forma foram estabelecidos parâmetros de complexidade variados





para que fosse possível estabelecer prazos de atendimentos viáveis para que os PBTI/TRs possam ser elaborados pela equipe da Gerência de Inovações Tecnológicas – GIT. De acordo com a **Figura 02**, podemos exemplificar a relevância de tempo para atendimento das demandas de todos os Órgãos Estaduais.

COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO DE ELABORAÇÃO (DIAS)	TIPO
A1	Serviços Padronizados - Nível 1	10	Serviço
A2	Serviços Padronizados - Nível 2	15	Serviço
B1	Serviços Não Padronizados - Nível 1	45	Serviço
B2	Serviços Não Padronizados - Nível 2	90	Serviço
C1	Equipamentos Padronizados - Nível 1	10	Investimento
C2	Equipamentos Padronizados - Nível 2	20	Investimento
D1	Equipamentos Não Padronizados - Nível 1	25	Investimento
D2	Equipamentos Não Padronizados - Nível 2	40	Investimento

Figura 02 – Complexidade e Tempo para Elaboração Documental. Fonte: DPPI.

Desta forma podemos demonstrar graficamente como os projetos foram enquadrados de acordo com a complexidade estabelecida para que a equipe pudesse atender de forma satisfatória todas as demandas exigidas, conforme demonstrado na **Figura 03**.



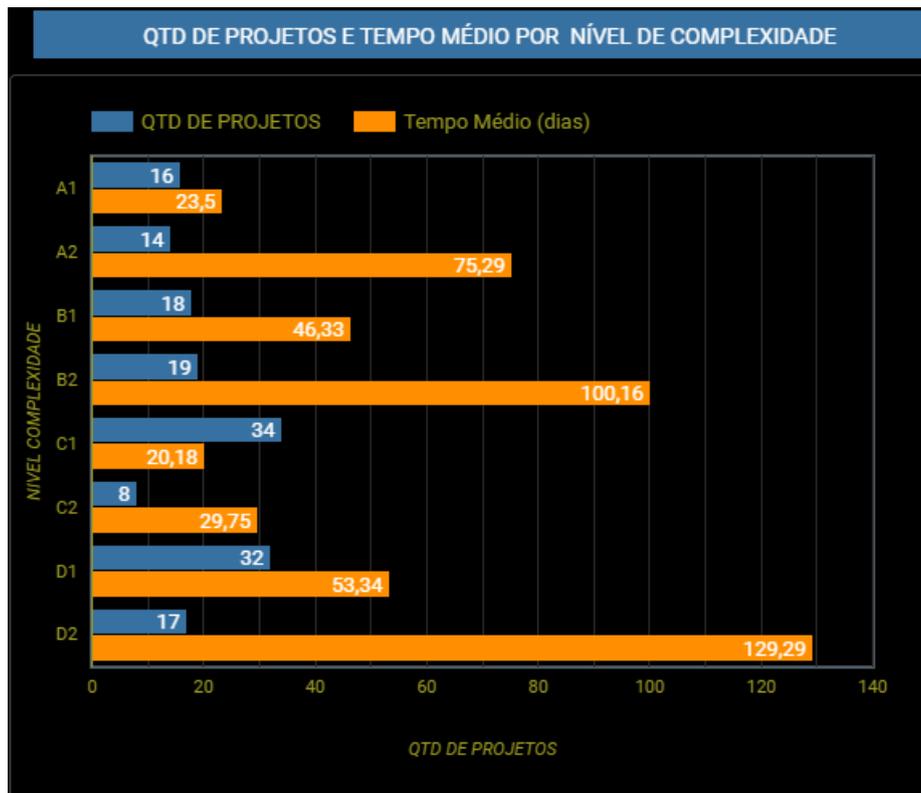


Figura 03 – Enquadramento por Nível de Complexidade/Tempo dos Projetos. Fonte: www.ati.to.gov.br.

Através de uma visão mais detalhada dos projetos desenvolvidos no ano de 2020, podemos distribuí-los em quantitativos por Órgão possibilitando, desta forma, obter uma visão mais detalhada conforme segue a **Figura 04** abaixo que está ordenada por número de projetos.

ÓRGÃO	QUANTIDADE DE PROJETOS
SSP	13
ATI	12
SEDUC	12
SEMARH	10
SEFAZ	09
SESAU	08
SECIJU	08
PMTO	05
IGEPREV	05
CGE	05
DETRAN	04
AGETO	03
SECAD	03
ADETUC	03





SETAS	03
SEAGRO	03
NATURATINS	02
UNITINS	02
PGE	02
SIC	02
RURALTINS	02
SEG	02
JUCETINS	02
ATS	02
CBMTO	02
ITERTINS	01
FAPT	01
AEM	01
AMETO	01
CASA CIVIL	01
Total	129

Figura 04 – Quantidade de Projetos Trabalhados por Órgão. Fonte: DPPI/GIT.

3.1.1.2. Inovações Tecnológicas

Foram trabalhados os seguintes projetos:

Projeto 1: Termo de Cooperação Técnicas entre UFT – ATI

Projeto entre a Universidade Federal do Tocantins – UFT e a Agência de Tecnologia da Informação - ATI, para a troca e disseminação de conhecimentos, possibilitando aos alunos a participação em projetos nas mais diversas áreas de ação desta Agência. O Termo de Cooperação Técnica estabelece um Protocolo de Intenções e tem por objeto a elaboração de estudos, pareceres, relatórios, propostas acadêmicas relacionadas a ensino, pesquisa e extensão, propostas técnicas e atividades de capacitação em parceria, associados às áreas de Administração, Jornalismo, Direito, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Meio Ambiente, Recursos Hídricos, Planejamento Urbano, Infraestrutura, Mobilidade, Energia, Inovação Tecnológica e Tecnologia da Informação e Comunicação em processos de elevado interesse público, possibilita-se ainda a participação de alunos através de estágio remunerado/não remunerado, nas diversas áreas de atuação.





Situação Atual: Aguardando assinatura do Termo de Cooperação entre as partes

Projeto 2: Termo de Cooperação Técnica entre SENAC – ATI

Projeto entre a Agência de Tecnologia da Informação – ATI e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC/TO, estabelecendo uma parceria que possibilitará a participação de alunos do SENAC, através de visitas técnicas e na colaboração de atividades monitoradas por técnicos da ATI e dos alunos com a participação e acompanhamento dos professores nas mais diversas áreas de conhecimento tecnológico abrangidas pelos cursos do SENAC. Propõem ainda a oferta de cursos de Formação Inicial e Continuada aos Servidores da ATI, com desconto de 20% (vinte por cento) no âmbito do Segmento de Informática, pelo Centro de Educação Profissional de Palmas – CEP/Palmas, a partir de cursos demandados, desde que o número de alunos seja suficiente para a formação de turmas e de acordo com a capacidade operacional do CEP/Palmas.

Situação Atual: Aguardando assinatura do Termo de Cooperação entre as partes.

Projeto 3 – Lixo Tecnológico

Elaborar um diagnóstico amplo de todo o parque tecnológico dos Órgãos do Governo Estadual, para identificar o quantitativo de materiais que podem e devem ser descartados de forma correta, através de empresas parceiras, possibilitando a reciclagem, o reaproveitamento destes materiais e venda, revertendo em benefícios às escolas públicas estaduais. Este projeto visa estabelecer parcerias com empresas, que estejam preparadas e autorizadas a recolher, coletar, reciclar e dar o devido descarte ao chamado “lixo tecnológico”. Todo o material deverá ser dividido em reaproveitáveis e descartáveis, revertendo parte dos lucros para a empresa parceira e parte para a rede estadual de ensino.

Situação Atual: Projeto preliminar finalizado, aguardando para iniciar as próximas etapas.

Projeto 4 – Implantação do Portal de Inovações

Este projeto se propõe a implantar uma solução tecnológica que poderá ser denominada Portal de Inovações, onde os gestores poderão lançar questões e desafios que demandam consultas públicas e que poderão ser sugeridas através de ações participativas dentro de





um determinado escopo, ao público-alvo envolvido. Com a implantação de uma ferramenta tecnológica conforme exposto, espera-se alcançar um grande número de pessoas envolvidas em prover soluções de governo que possam dinamizar e nortear as ações, bem como promover a gamificação e premiação dos colaboradores que tiverem suas propostas aceitas e implantadas, através de pontuação, gerando assim maior engajamento e sensação de pertencimento na administração pública.

Situação Atual: Projeto inicial finalizado, Termo de Referência e abertura de processo licitatório em andamento.

Projeto 5 – TIA – Tocantins Inteligência Artificial

Construir uma ferramenta robotizada denominada *CHATBOT*, para o atendimento on-line, que esteja disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana, através dos diversos canais de comunicação oficiais do Governo do Estado do Tocantins, orientando o cidadão sobre os diversos serviços de governo, ofertando as melhores alternativas para alcançar seus objetivos, de forma rápida, interativa e assertiva. Nesta primeira etapa do projeto a TIA deverá abranger a Central de Serviços da ATI, possibilitando auxiliar e dirimir dúvidas sobre as ações e procedimentos que os técnicos devem adotar para concluir determinada demanda dentro da Central. O robô terá a capacidade de abrir *tickets* de atendimento, auxiliar na resolução de problemas, orientar na tomada de decisão para resolução de determinada atividade específica. Disponibilizar conhecimento através de um banco de dados que alimente conteúdos, de acordo com a utilização do CHATBOT e que possibilite melhorar a interação com os usuários através de Programação Neurolinguística; Protocolar requisições e solicitações, agendar serviços, responder dúvidas de problemas pontuais e específicos, bem como direcionar chamados para atendentes físicos; Aumentar para no mínimo 50% o número de atendimentos.

Situação Atual: Projeto está em fase de testes de ferramentas para a definição de qual tecnologia deverá ser adotada.

Projeto 6 – Curso de Inovações Governamentais

A Gerência de Inovações Tecnológicas – GIT, desenvolveu um curso para ser disponibilizado para todos os Servidores públicos do Estado do Tocantins, promovendo a





disseminação de conhecimentos relacionados à área de Inovações Governamentais. O curso visa promover novos multiplicadores da cultura da inovação, além de demonstrar conceitos teóricos sobre o assunto, demonstrar maneiras de aplicabilidade da inovação, critérios, regras, padrões e formas de se criar um programa de ideias nos Órgãos públicos e como devem ser definidos os orçamentos voltados para esta área.

Situação Atual: O curso está disponível na plataforma *Moodle* da ATI, inicialmente como projeto piloto para os Servidores da Agência, posteriormente para os demais Agentes públicos.

3.1.2. GESTÃO DE PROCESSOS

A padronização dos processos de negócio vem sendo apoiada de forma transversal em toda a ATI, com o objetivo de criar mecanismos de gerenciamento, acompanhamento e controle dos serviços prestados que entregam valor aos clientes, através da execução de processos de negócio, com vistas a promover a melhoria contínua, evitar desvios, perdas de desempenho e de qualidade.

3.1.2.1. Iniciativas BPM – Levantamento dos Macroprocessos

Foi iniciado o levantamento dos Macroprocessos das unidades funcionais da estrutura básica, com o objetivo de realizar um diagnóstico da situação atual da ATI em relação à maturidade da gestão por processos e definir um ponto de partida, para o desenvolvimento da cadeia de valor e alinhamento estratégico dos processos a serem identificados e mapeados.



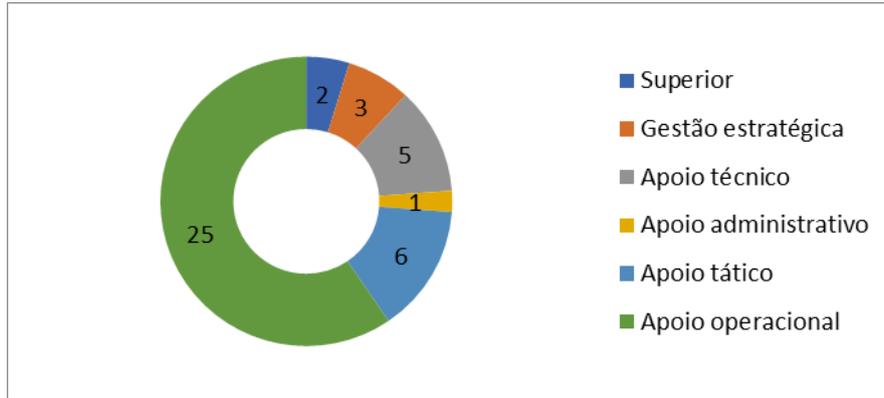


Figura 5 – Quantitativo de Unidades da Estrutura Básica.

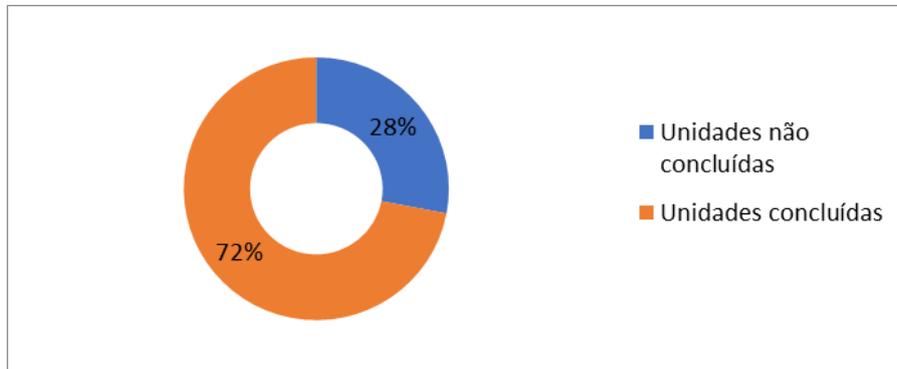


Figura 6 – Percentual de Macroprocessos Finalizados Baseado no Quantitativo de Unidades da Estrutura Básica.

Essa iniciativa é a primeira fase da metodologia de gestão por processos da ATI e visa compreender e visualizar os processos, procedimentos e atividades. Foi realizada de forma pontual através de reuniões com os gerentes das áreas de apoio técnico e operacional e concluído em sua totalidade, conforme previsto para 2020, a fim de identificar e coletar informações determinantes para a delimitação do escopo dos processos, bem como verificar o alinhamento ao Regimento Interno.

O levantamento dos macroprocessos da estrutura técnica e operacional é a primeira fase para a definição dos macroprocessos da ATI, sendo assim, os mesmo foram validados pelas áreas, porém não foram publicados, devido a necessidade de definição dos macroprocessos na visão de negócio, que é a base para construção da cadeia de valor fundamentada na missão institucional.





3.1.2.2. Processos Publicados

O Gerenciamento de Serviços vai além de um conjunto de habilidades organizacionais especializadas que fornecem valor através de serviços, é uma prática profissional suportada por um amplo grupo de conhecimento, experiência e habilidades.

Visando aperfeiçoar a estratégia e o gerenciamento dos serviços à luz das melhores práticas, a ATI adequou e implantou em âmbito Institucional os processos de: Gestão da Demanda, Aquisição e Contratação de Bens e Serviços de TI, Gerenciamento de Contratos, Gerenciamento de Processos e Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.

Dessa forma, foram modelados processos conforme composição básica da ATI: estrutura de administração superior, estrutura de gestão estratégica, estrutura de apoio técnico, estrutura de apoio administrativo, estrutura de apoio tático e estrutura de apoio operacional, conforme abaixo:

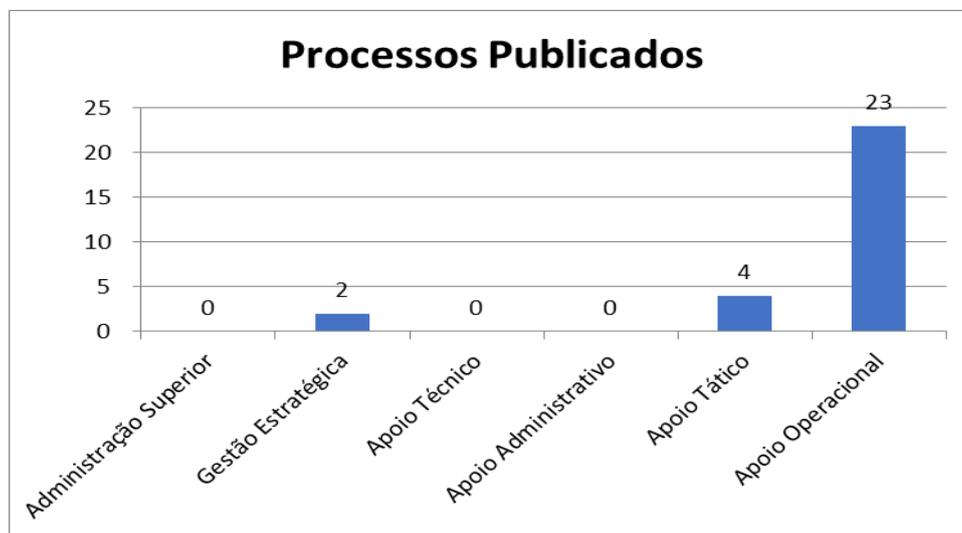


Figura 7 – Processos Finalizados.

UNIDADE	PROCESSO	ESTRUTURA BÁSICA
Agência de Tecnologia da Informação Superintendências	Gestão de demanda - Recebimento	Estratégico
Agência de Tecnologia da Informação Superintendências	Gestão de demanda - Análise Comitê	Estratégico





Agência de Tecnologia da Informação - Operacional	da	Instituição da Equipe Técnica	Operacional
Agência de Tecnologia da Informação - Operacional	da	Elaboração de Análise Preliminar	Operacional
Agência de Tecnologia da Informação - Operacional	da	Elaboração de Estudo Técnico	Operacional
Gerência de Atendimento Usuários - Service-Desk	aos	Atendimento ao Usuário	Operacional
Gerência de Atendimento Usuários - Service-Desk	aos	Atendimento ao Solicitante Interno	Operacional
Gerência de Atendimento Usuários - Service-Desk	aos	Acompanhamento de Chamado Demandado pelo Usuário	Operacional
Gerência de Atendimento Usuários - Service-Desk	aos	Cumprimento de Requisição	Operacional
Gerência de Atendimento Usuários - Service-Desk	aos	Monitoramento Proativo de Chamado	Operacional
Gerência de Atendimento Usuários - Service-Desk	aos	Gerenciamento de Chamado por Divisão	Operacional
Gerência de Atendimento Usuários - Service-Desk	aos	Classificação de Chamado	Operacional
Gerência de Atendimento Usuários - Service-Desk	aos	Gerenciamento de Acesso	Operacional
Gerência de Atendimento Usuários - Service-Desk	aos	Complementação e/ou Aprovação	Operacional
Gerência de Atendimento Usuários - Service-Desk	aos	Fechamento de Chamado	Operacional
Gerência de Atendimento Usuários - Service-Desk	aos	Reabertura de Chamado	Operacional
Gerência de Atendimento Usuários - Service-Desk	aos	Atendimento de Requisição	Operacional
Gerência de Fiscalização de Contratos de Tecnologia da Informação	de	Designação de Fiscal Técnico	Operacional
Gerência de Fiscalização de Contratos de Tecnologia da Informação	de	Fiscalização de Serviço	Operacional
Gerência de Fiscalização de Contratos de Tecnologia da Informação	de	Vistoria	Operacional
Gerência de Fiscalização de Contratos de Tecnologia da Informação	de	Monitoramento de Prazo	Operacional
Gerência de Fiscalização de Contratos de Tecnologia da Informação	de	Atesto Digital	Operacional
Gerência de Processos de Tecnologia da Informação	de	Gerenciamento do Catálogo de Serviços	Operacional





Gerência de Processos de Tecnologia da Informação	Modelagem de processos	Operacional
Agência de Tecnologia da Informação - Diretorias	Gestão de demanda - Diretoria	Tático
Agência de Tecnologia da Informação - Diretorias	Gestão de demanda - Rejeição	Tático
Diretoria de Gestão de Projetos, Processos e Inovação	Aquisição e Contratação de Bens e Serviços de TI	Tático
Diretoria de Suporte e Serviços	Solicitação de Permissão e Níveis de Acesso à Central de Serviços	Tático

Figura 8 – Processos Publicados.

Todos os processos relacionados na **Figura 8** se encontram publicados no portal da ATI (<https://ati.to.gov.br/gestao-de-ti/processos/>).

A ATI tem em seu portfólio de *BPM* nas diversas fases do ciclo de modelagem de processos o seguinte panorama:

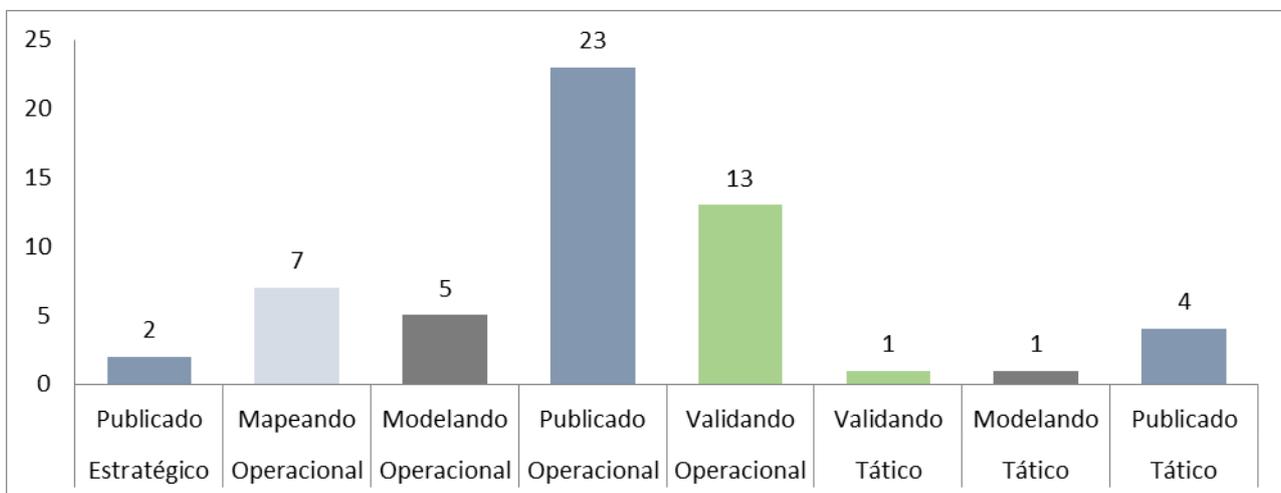


Figura 9 – Processos.

3.1.2.3. Catálogo de Serviços

A ATI adotou uma abordagem orientada a Serviços para a solução das demandas de negócio e do suporte para modelos do negócio, estratégias e operações. Assim, apesar de não oferecer serviços diretamente à população, dispõe de um extenso Catálogo de Serviços





onde estão listados, na visão de negócio, todos os serviços de TI, que estão ativos e disponíveis aos usuários.

O catálogo foi construído associando produtos da área de negócio, a serviços de TI que são prestados pelas áreas operacionais. Devido à sua extensão e granularidade de áreas operacionais, o gerenciamento do referido catálogo foi centralizado na SUPGES.

Atualmente a ATI executa 40 (quarenta) serviços relacionados a 386 (trezentos e oitenta e seis) produtos de Sistemas, Infraestrutura e Gestão. O Catálogo de Serviços pode ser consultado no *link* <https://ati.to.gov.br/gestao-de-ti/catalogo-de-servicos/>.

3.1.2.4. Carta de Serviços

A ATI provê os serviços de Tecnologia da Informação para que os Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado do Tocantins executem suas atividades finalísticas no atendimento à população. A estrutura organizacional da Agência foi definida para suportar toda a infraestrutura de serviços de tecnologia das Unidades Estaduais, dessa forma a ATI oferece serviços de: Gestão e Governança de TI, Sistemas de Informação e Infraestrutura e Serviços de TI, conforme representação abaixo:



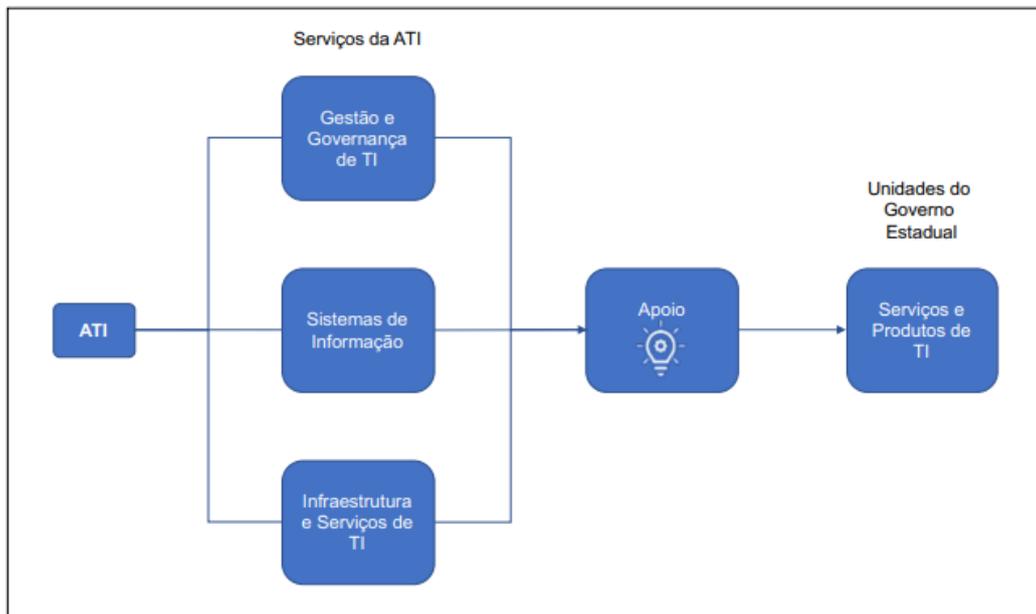


Figura 10 – Serviços de Gestão Estratégica da ATI e suas respectivas atuações junto às Unidades do Governo.

3.1.2.5. Escritório de Gestão

Para gerenciar com eficiência e promover o alinhamento estratégico está sendo estruturado o Escritório de Gestão em todo o âmbito Institucional. O projeto foi iniciado com o estudo técnico para identificar as necessidades de negócio que foram especificadas em forma de Catálogo de Serviços, que visa estabelecer o apoio necessário ao processo de geração de produtos e serviços associados à Estratégia e Governança, Projetos e Processos, nos temas a seguir: levantamento de dados e análise do ambiente interno e externo; elaboração, avaliação e atualização dos artefatos de governança e estratégicos; atualização e revisão de indicadores e metas; definição e composição da carteira de projetos estratégicos; detalhamento dos projetos; estruturação de políticas, programas e ações; ações de alinhamento da estratégia e governança; implementação e acompanhamento do processo de monitoramento da estratégia; formatação e comunicação estratégica e de governança; estratégia e gestão; apoio operacional; modelo de negócio; desenvolvimento e sustentação de competências; modelos e metodologias.

Atualmente se encontra aguardando a contratação dos serviços para a efetiva implantação.





3.1.2.6. Serviços

Em apoio aos serviços foram elaborados e publicados os seguintes manuais: Aquisição e Contratação de Bens e Serviços de TI; Consulta para Renovação de Contratos de TI; Indicação de Fiscal Técnico e Substituto de Fiscal Técnico para Contratos de TI; Vistoria de Aquisições de Bens de TI; Apoio a Cotação de Aquisições e Contratações de Bens e Serviços de TI; Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços. Esses manuais podem ser acessados através do *link* <https://ati.to.gov.br/servicos/>.

3.1.3. GESTÃO DE PROJETOS

A Gestão de Projetos de TI foi implantada com o objetivo de garantir o desenvolvimento das demandas de acordo com as estratégias da ATI, buscando melhor eficiência na gestão e otimização de recursos, reduzindo riscos e retrabalho, garantindo assim a conclusão dos projetos da melhor maneira possível.

Podemos destacar como principais atividades realizadas no exercício de 2020:

- Estudo e definição da metodologia de gerenciamento de projetos de TI baseada no Guia PMBOK®, elaborado pelo PMI, que contém as melhores práticas de gerenciamento de projetos disponíveis no mercado. Adoção do *Project Model Canvas* que é uma ferramenta cuja metodologia simplifica o gerenciamento de projetos, acelerando a elaboração por meio de estímulo visual e participação colaborativa.
- Criação dos modelos de artefatos que serão utilizados para o gerenciamento de projetos, tais como: Demanda de Projeto, Termo de Abertura de Projeto, Ata de Reuniões, *PM Canvas*, Plano de Gerenciamento de Projetos, Termo de Aceite, Solicitação de Mudanças, Termo de Encerramento;
- Mapeamento dos processos das Fases 1 (Iniciação) e 2 (Planejamento), para identificar e entender a sequência das atividades que compõem o fluxo de trabalho e subsidiar a gestão de projetos de TI. Esse procedimento de compreensão e registro de documentação é fundamental para otimizar processos e melhorar as





formas de atuação, por facilitar a observação de cada etapa em detalhes. Essa atividade foi elaborada com apoio da Gerência de Processos, e se encontra em fase da elaboração da documentação para aprovação e publicação;

- Criação e publicação de material para treinamento, com conteúdo de introdução ao gerenciamento de projetos, Fase 1 (Iniciação), confecção do TAP e introdução ao *Project Model Canvas*, voltado a formação e atualização dos gerentes de projeto;
- Elaboração do planejamento estratégico do setor para servir como guia para todas as ações que serão executadas, ajudando a administrar a quantidade de tempo, recursos e energia empregada na estratégia. Além disso, irá auxiliar a reconhecer problemas e identificar melhorias, permitindo visualização de onde se está e onde se pretende chegar. Essa atividade está em fase de ajustes para que seja submetida à aprovação;
- Desenvolvimento do manual de gerenciamento de projetos da ATI, que tem por objetivo auxiliar os gestores de projeto na elaboração de suas propostas, assim como orientá-los na condução de todas as etapas do trabalho. A principal referência para a concepção do manual é o *PMBOK*. Atividade se encontra aguardando aprovação dos processos para prosseguimento;
- Capacitação de gerentes de projetos, através da plataforma EAD com orientação e acompanhamento de forma presencial, nos conteúdos de introdução ao gerenciamento de projetos, iniciação, desenvolvimento do TAP e metodologia para confecção do *Project Model Canvas*.

- Foram acompanhados os seguintes projetos:

- **Implantação do OTRS**

Consultoria e acompanhamento para conclusão do projeto de implantação do OTRS, que tem como objetivo implantar um *software* de gestão de chamados, com capacidade para atender de forma integrada e centralizada todos os Órgãos da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual, em relação aos serviços de responsabilidade da ATI.

Situação Atual: Concluído.

- **Migração do Ambiente Operacional da SEFAZ**

Consultoria e acompanhamento para conclusão do projeto de migração das bases





de dados tributários e financeiros da SEFAZ para uma estrutura tecnológica mais avançada e segura na estrutura da ATI, proporcionando mais estabilidade e velocidade na execução das tarefas.

Situação atual: Concluído.

- **CHATBOT da Central de Serviços**

Consultoria e acompanhamento da gestão do projeto para implantar um serviço de *CHATBOT* integrado a ferramenta OTRS da central de serviços, automatizando os chamados rotineiros de 1º nível, reduzindo custos com pessoal e melhorando o tempo de resposta dos serviços.

Situação atual: Planejamento.

- **Migração do SIGCAR para a estrutura da ATI**

Consultoria e acompanhamento da gestão do projeto de migração do Sistema de Gerenciamento do Cadastro Ambiental Rural – SIGCAR, que se encontrava na estrutura da empresa terceirizada, para a estrutura da ATI.

Situação atual: Planejamento, dependendo da instalação da nova infraestrutura de servidores da ATI.

- **Implantação da PLATAFORMA TARGET no ambiente da ATI**

Gestão e execução do projeto de implantação da PLATAFORMA TARGET para gerenciamento de projetos na ATI, iniciando a cultura de gestão de projetos com uso de uma plataforma que facilita a execução e controle das ações e resultados dos projetos.

Situação atual: Em execução.

- **Escritório de Gestão e Governança na ATI**

Acompanhamento da gestão do projeto para implantação do Escritório de Gestão e Governança na ATI, com o objetivo de criar e implantar ferramentas e metodologias de gestão e governança, assessorar a gestão da estratégia organizacional, o que inclui as ações de planejamento estratégico, desdobramento da estratégia, monitoramento da execução, reavaliação da estratégia organizacional e respectivos objetivos e metas.

Situação atual: Aguardando processo de contratação dos serviços para continuidade.

- **ATD – Aceleração da Transformação Digital**





Acompanhamento da gestão do projeto Aceleração da Transformação Digital - ATD, que visa disponibilizar alguns serviços de forma totalmente digital, através da utilização da tecnologia, para melhorar seu desempenho, ampliar seu alcance e otimizar os resultados e reduzir custos operacionais.

Situação atual: Iniciação, aguardando definição de escopo.

3.2. GESTÃO DE CONTRATOS DE TI

Em 2020, a Diretoria de Gestão de Contratos – DGC/SUPGES/ATI, atuou conforme o planejamento realizado no Exercício de 2019, dando continuidade as atividades de Vistoria e Monitoramento de todos os Contratos de Aquisições ou Serviços de TI dos Órgãos do Poder Executivo do Estado do Tocantins e efetuando a análise dos Processos que foram levantados junto às Entidades.

A DGC criou um Plano de Gestão de Contratos que possibilitou analisar os dados reunidos, excluir duplicidades, Processos encerrados ou que sua finalidade não corresponda às atribuições da ATI/TO. Após essa higienização dos dados, passou-se a trabalhar com 175 (cento e setenta e cinco) Processos de TI.

A maior parte dos Processos (73%) estavam em “suporte papel”, o que dificulta as consultas e efetivo monitoramento. Para que fosse possível realizar o acompanhamento, os Órgãos estão sendo demandados por meio de Ofício, para que encaminhem à ATI/TO os Processos de TI ainda em suporte físico para sua digitalização. Este procedimento vem sendo realizado gradativamente. Atualmente cerca de **78% passaram ao suporte digital**, proporcionando maior conhecimento, transparência, eficiência, economicidade e celeridade às atividades. A **Figura 11** demonstra a situação atual dos Processos, quanto ao seu suporte, agrupados por finalidade.



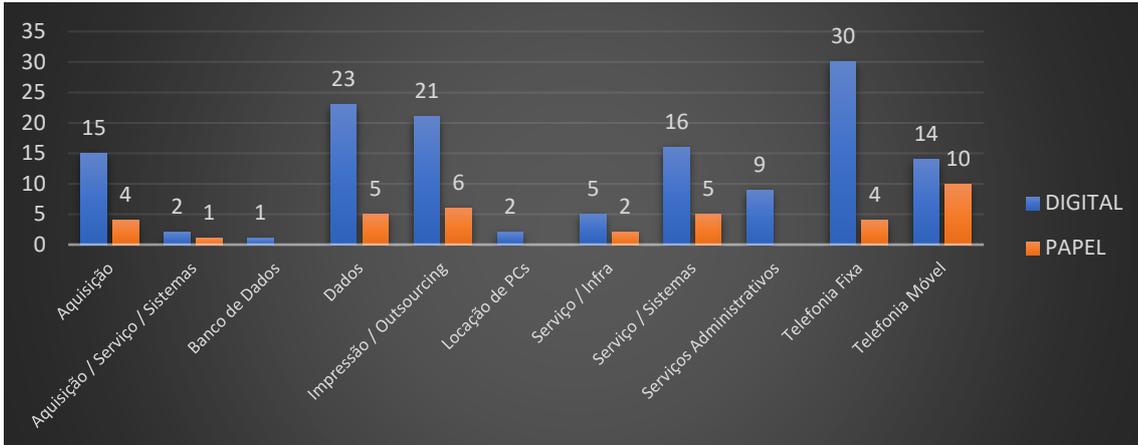


Figura 11 – Suporte Digital x Papel, por Finalidade.

Os Processos em “suporte digital” passam por uma avaliação chamada **absorção**, que consiste no preenchimento dos dados deste Processo desde sua autuação até a situação atual. Tarefa complexa, pois a equipe deve extrair todas as informações relevantes e a maioria destes possuem mais de dez volumes, demandando um tempo maior para concluir esta atividade. Ainda assim, em 2020, a DGC absorveu 50% dos processos constantes no Plano de Gestão de Contratos, considerando os 138 (cento e trinta e oito) digitais.

Com a análise do Plano foi possível agrupar os Processos por tipo de finalidade, conforme demonstrado na figura 2, sendo 19 (dezenove) Processos de Aquisição, 28 (vinte e oito) de Dados/*Internet*, 34 (trinta e quatro) de Telefonia Fixa, 24 (vinte e quatro) de Telefonia Móvel, 27 (vinte e sete) de Impressão/*Outsourcing*, 21 (vinte e um) de Serviço/Sistemas e 22 (vinte e dois) de outros Serviços. Constatou-se que há 12 (doze) Processos em situação de Reconhecimento de Dívida a ATI/TO orientou aos Órgãos sobre a necessidade de regularização das pendências.



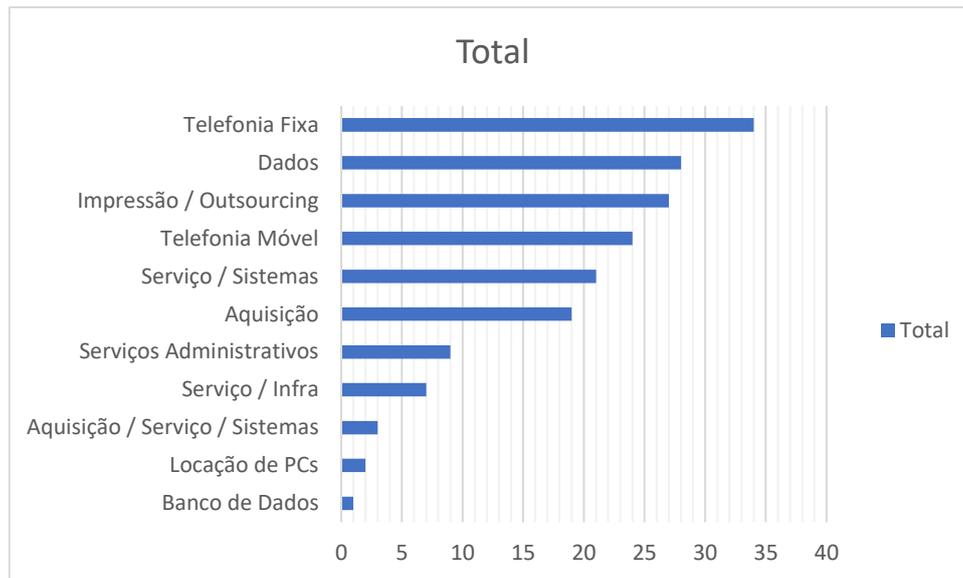


Figura 12 – Total de Processos por Categoria.

A DGC acompanha o Diário Oficial do Estado – DOE, bem como o Plano de Gestão de Contratos, o que possibilita o conhecimento dos prazos de vigência, alertando seus Gestores quanto a necessidade de realização de renovações, aditivos de valor ou nova contratação. Verificamos ainda a existência da designação de Fiscal e Substituto de Fiscal, orientando a devida designação quando necessário.

A DGC através da sua Gerência de Fiscalização de Contratos-GFC/DGC/SUPGES/ATI, realizou 17 (dezesete) Vistorias em todas as Aquisições de TI dos Órgãos, com o objetivo de inspecionar itens entregues a fim de emitir Laudo e Parecer Técnico de Conformidade.

A meta para 2021 é alcançar 100% dos Processos de TI digitais e efetuar absorção de todos. Destarte, partiremos à fase 2 da absorção, onde iremos aprofundar nas características dos serviços prestados e seus valores.

A DGC fará ainda reuniões técnicas com os Fiscais de Contratos, para orientá-los quanto a fiscalização e o efetivo cumprimento da legislação vigente, dando continuidade ao apoio técnico necessário.





4. GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A Superintendência de Sistemas de Informação é responsável por gerir os sistemas utilizados pela Administração Pública e Indireta do Poder Executivo Estadual, implementar e coordenar a implantação de novos serviços eletrônicos a serem ofertados à população, em formato digital, com uma visão integrada e sistêmica, promovendo soluções de integração e interoperabilidade de *softwares* e bancos de dados, criando ferramentas e mecanismos de comunicação entre diferentes plataformas de desenvolvimento e infraestrutura.

Desenvolver, manter e gerenciar o desenvolvimento de Portais Institucionais, Sistemas e Aplicativos de Tecnologia da Informação. Além de elaborar, normatizar, fiscalizar, prover padrões de *design*, acessibilidade, ergonomia e usabilidade para internet e intranet. Projetar, viabilizar a integração e a disponibilização de informações automatizadas.

Promover o acesso da sociedade civil organizada às informações governamentais, não confidenciais por força legal, através do uso de meios de interação e disponibilização das bases de dados estaduais. Logo, consolidar e expandir o Governo Eletrônico do Estado do Tocantins.

Prover a continuidade dos processos de formação e capacitação tecnológica para os servidores públicos lotados na Agência de Tecnologia da informação - ATI-TO, bem como, prover processos de formação e capacitação tecnológica dos produtos geridos por esta Agência para os servidores públicos estaduais.

4.1. AÇÕES NA ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Atualmente, existem 68 projetos e ações de desenvolvimento de sistemas na Diretoria de Sistemas de Informação, possuindo status de: Concluído, Em Andamento, Em Evolução, Iniciados, Paralisados, Em Homologação e Homologados, conforme **Figura 13** a seguir:



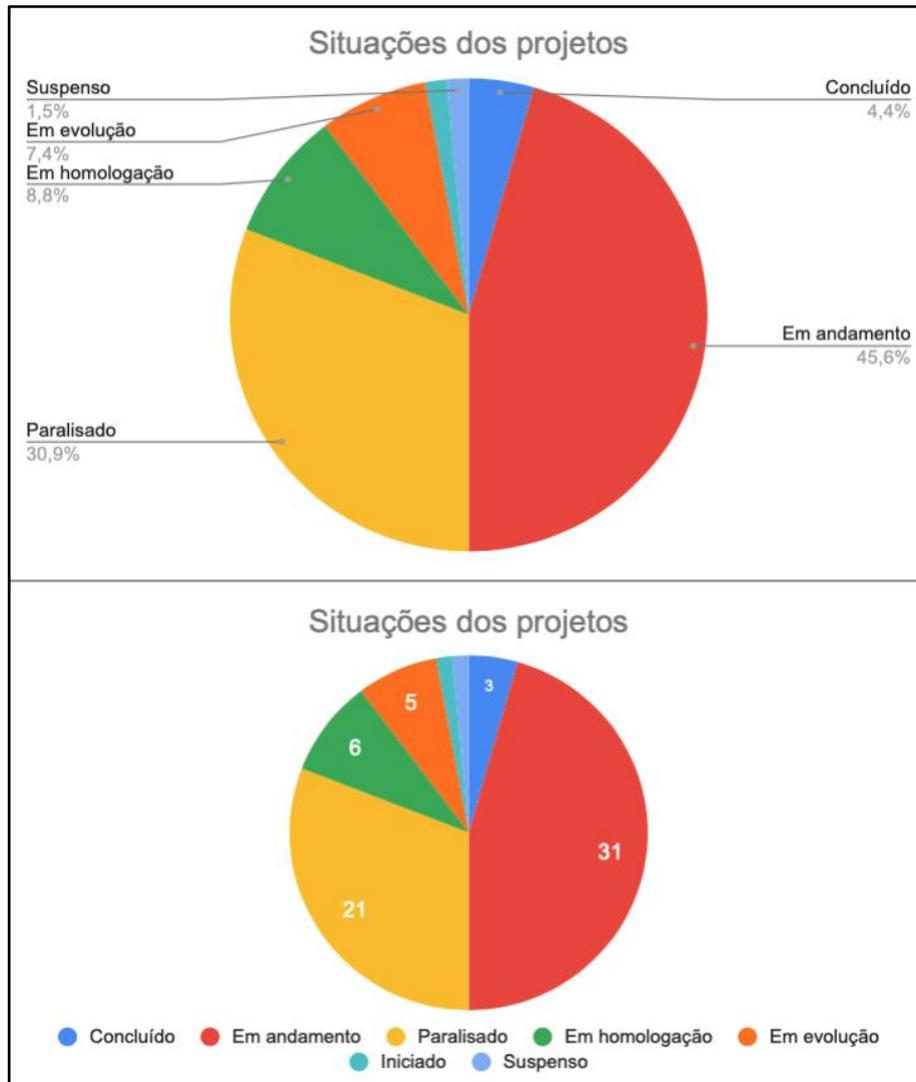


Figura 13 – Comparativo por Status dos Projetos e Ações de Sistemas de Informação dos Órgãos.

A Diretoria de Sistemas de Informação é composta por quatro gerências: Gerência de Desenvolvimento de Sistemas, Gerência de Sistemas Corporativos, Gerência de Sistemas de Gestão e Gerência de Sistemas Fazendários. Baseado nisso, a **Figura 13** apresenta todos os projetos alocados nas devidas gerências, bem como a situação e as atividades atribuídas a cada uma delas, como apresentado na **Figura 14**.

Contudo, tem-se relacionado a esses projetos o quantitativo de 2.534 Atividades, subdivididas em: 1.810 Entregues, 187 A Entregar e 59 Atrasadas, conforme apresentado na **Figura 14**.



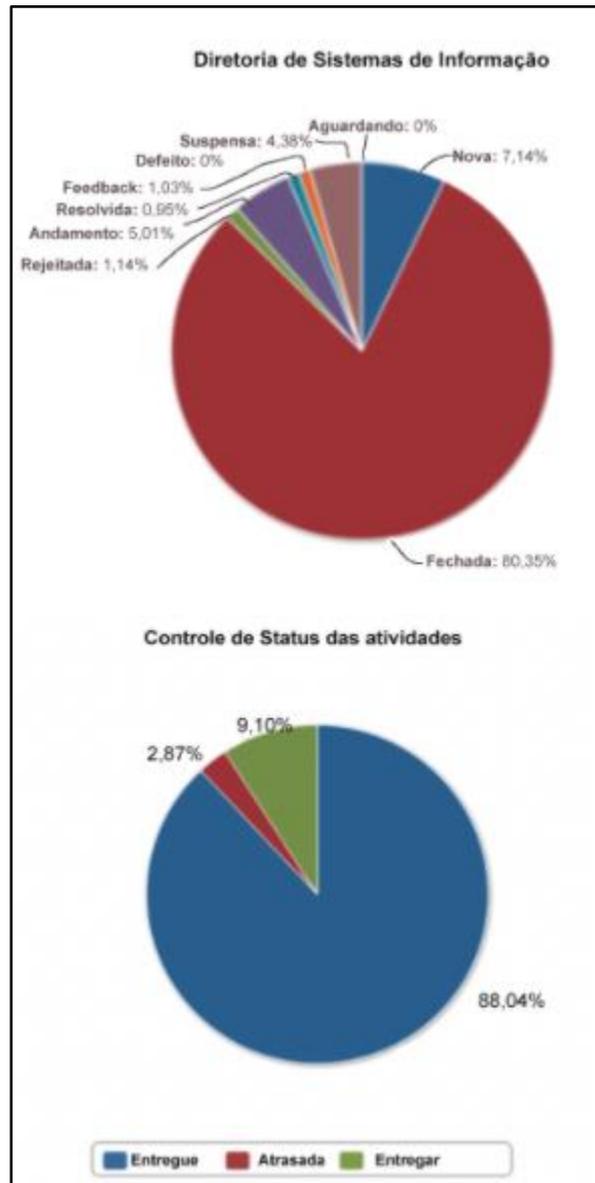


Figura 14 – Atividades por Associação de Status.

A Gerência de Sistemas Corporativos - GSC, administra e presta suporte técnico aos seguintes sistemas:

- Sistema de Gerenciamento de Atendimento – SGA;
- Sistema de Gerenciamento de Documentos – SGD;
- Sistema de Convênios - CONV@TO;
- Central de Notícias – Central;
- Portal de Sistemas;
- Portal de Serviços;
- Sistema de Controle de Diárias – DIÁRIAS;





- Sistema de Gestão de Frequência – SGF;
- Há também integração entre os Sistemas Planejados e Em Andamento, com prazo de entrega prevista para 18/12/2020, conforme segue:
 - SGD x API Estrutura Organizacional;
 - Central x Login Único do Servidor - *ToAuth*;
 - Integração SGD x Diárias;
 - Integração CONV@TO x SIAFI, INFOCONV, Banco do Brasil, Planeja, SICAP.

A integração do SIGAM x SGD, por se encontrar em fase de levantamento de informações quanto a esta implementação, não possui data estimada para entrega.

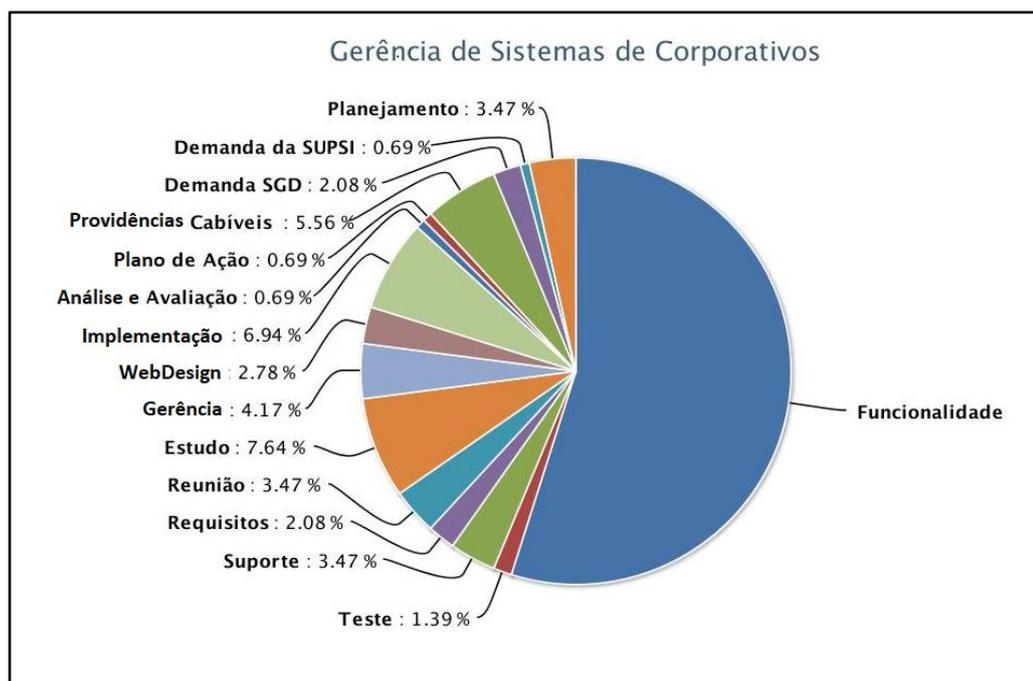


Figura 15 – Tarefas por Categorias.

Por meio da categorização das atividades realizadas nesta gerência, com ênfase na melhoria nos sistemas e no atendimento ao usuário, é possível visualizar na **Figura 15** a seguir, que a grande maioria das demandas se encontra na categoria de Funcionalidades, desde o planejamento à efetiva implantação.

A GSC tem desenvolvido ações quanto a melhoria de desempenho e usabilidade das aplicações, e desta forma evoluindo e corrigindo o SGD com os SAC's que excluem páginas





sem a necessidade de serem geradas, agilizando o fluxo de processos, diminuindo arquivos e disponibilizando funções de controle de permanência e suas sub ações.

No momento, a GSC através da Divisão de Sistemas Corporativos, executa as seguintes **evoluções e correções** do SGD, proporcionando maior eficiência na criação de documentos/processos e controle de processos conforme **Figura 15**.

SAC'S	PRIORIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO ESTIMADO
Customização de <i>Layout</i> do SGD	Urgente	Finalizando customização	04/12/2020
Remoção dos Termos de Movimentação	Imediato	Teste IKHON	20/11/2020
Módulo Documentos > Assinar > Certificação Digital	Alta	Aguardando produção	-
Sobrestar: Tempo de permanência	Alta	Aguardando Homologação	-
Relatório Sobrestar	Alta	Aguardando Homologação	-
Módulo Documentos - Assinar/Notificações de Assinatura (Registro de Assinatura Rodapé)	Alta	Aguardando Produção	-
Módulo Documentos/Processos - Visualizar	Normal	Aguardando Homologação	26/11/2020
Módulo Processos/Visualizar (Sistemas Operacional IOS - <i>Iphone/Macbook</i>)	Normal	Encerrado (não haver solução no momento)	-

Figura 16 – Entregáveis e Planejados do SGD.

A GSC, através da Divisão de Sistemas Corporativos, executa as seguintes **integrações** do SGD, proporcionando maior eficiência na criação de documentos/processos e controle de processos, conforme **Tabela 17**.

SAC'S	PRIORIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO ESTIMADO
Manter Usuário - Integração API Estrutura Organizacional	Urgente	Customização	26/11/2020





Incluir Dossiê - Rotina de migração	Normal	Repassada documentação	02/12/2020
Integração entre SIGAM/SGD	Baixa	Especificado Gerada	-

Tabela 17 – Integrações em Andamento do SGD.

Através da Divisão de Gestão do Portal E-gov (Central-3/4), a DGP executa as seguintes **evoluções, correções e integrações**, proporcionando maior eficiência na criação de documentos/processos e controle de processos, conforme **Tabela 17** e integrações na **Tabela 18**.

EVENTOS	PRIORIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO ESTIMADO
Desenvolvimento do Site Corona Vírus COVID-19	Finalizado	Entregue	30/09/2020
Integração entre Central e <i>ToAuth</i>	Urgente	Codificação	18/12/2020
Especificação do Observatório do Turismo	Requisito	Nova	04/12/2020

Tabela 18 – Integrações em Andamento da CENTRAL.

A GSC, através da Divisão de Sistemas Corporativos – DSC, realizou atendimento a usuários do SGD com suporte técnico da contratada Ikhon Gestão Conhecimentos e Tecnologia LTDA, desenvolvedora do Sistema, nos períodos conforme demonstrado na **Figura 19**.

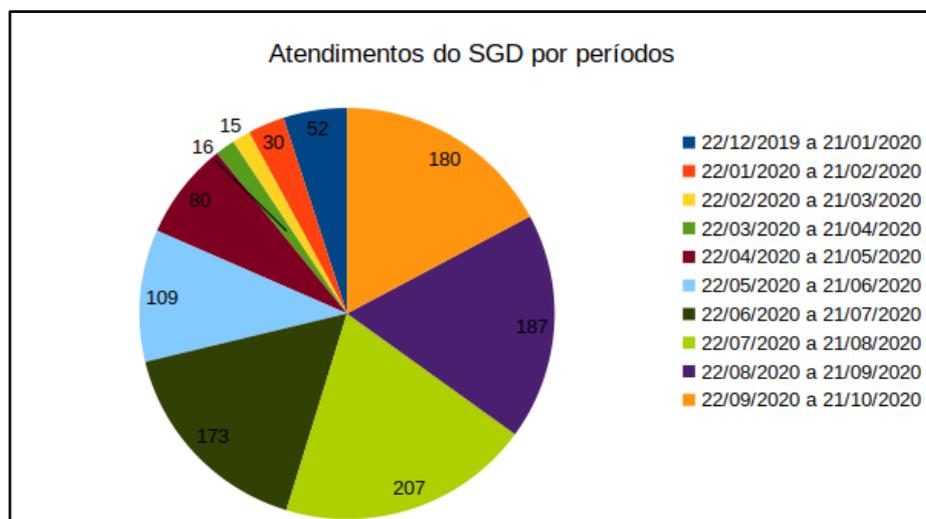


Figura 19 – Atendimentos SGD.





A **Figura 20** demonstra os atendimentos aos usuários do Sistemas de Convênios e Congêneres - CONV@TO.

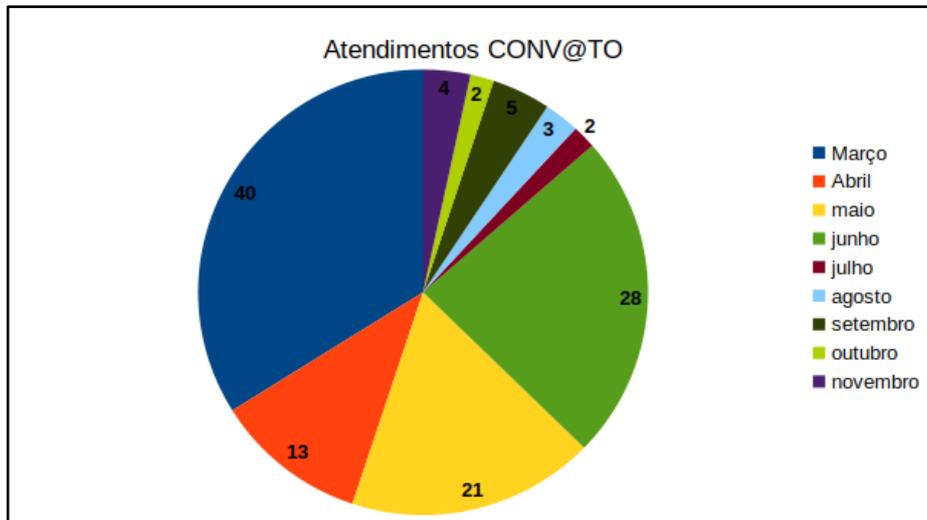


Figura 20 – Atendimentos CONV@TO.

A **Figura 21** demonstra os atendimentos de suporte a usuários do Sistemas da Central de Notícias - CENTRAL.

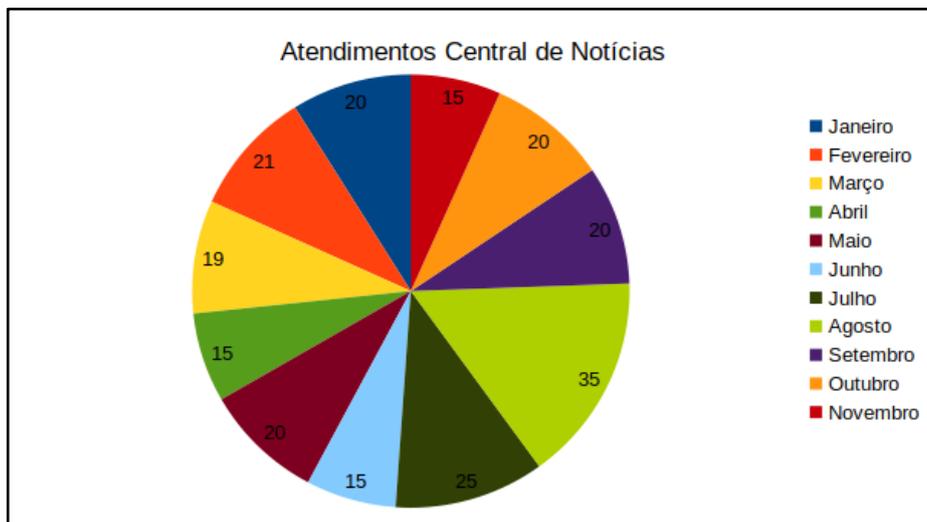


Figura 21 – Atendimentos Central de Notícias.

A Gerência de Desenvolvimento de Sistemas desenvolveu e apoiou a entrega dos seguintes projetos, conforme apresentado na **Tabela 22**:

NOME DA APLICAÇÃO	PERÍODO DE ENTREGA
Reclamações PROCON	1º Semestre de 2020
Sistema de Cadastro de Voluntários para enfrentamento da COVID-19	1º Semestre de 2020





Portal de Serviços	1º Semestre de 2020
Sistema de Estrutura Organizacional	1º Semestre de 2020
Site do Coronavírus	1º Semestre de 2020
Redesign do layout do SGD	1º Semestre de 2020
Redesign do Portal Corporativo do Governo e dos Sites Institucionais	1º Semestre de 2020
Redesign SAP Corregedoria	1º Semestre de 2020
Sistema de Gestão Terra Nossa	22/07/2020
Portal de Compras	22/07/2020
Portal de Sistemas	31/08/2020
Sistema de Gestão de Frequência (Versão 1 - SEFAZ)	25/09/2020
Mapa Cultural do Tocantins	20/10/2020
Sistema de Gestão de Frotas do Estado do Tocantins (Versão 1)	05/11/2020
API de Emissão DARE	13/11/2020
Portal do Contribuinte	16/11/2020
Redesign do Portal da Transparência	18/11/2020
Webservice da JUCETINS (Redesim)	24/11/2020

Tabela 22 – Gerenciamento das Aplicações Entregues.

A Gerência de Desenvolvimento de Sistemas atua na implementação dos seguintes Sistemas, possuindo como prazo de entrega através dos dados da **Tabela 23**:

NOME DA APLICAÇÃO	FASE	% DE ANDAMENTO	PREVISÃO DE ENTREGA
Sistema de Central de Relatórios da SEFAZ - MVP	Codificação	79,55%	30/11/2020
Sistema de Gestão de Frequência do Estado do Tocantins (Versão 2)	Codificação	94%	30/11/2020
Sistema de Controle de Diárias	Codificação	70%	30/11/2020
Redesign Portal de Turismo do Tocantins	UX/UI	20%	30/12/2020
Redesign Observatório do Turismo	UX/UI	10%	12/12/2020
Sistema de Gestão de Frotas do Estado do Tocantins (Versão 2)	Codificação	81,48%	30/12/2020
Integração Diárias com SGD	Codificação	30%	30/12/2020
Webservice da JUCETINS	Especificação	10%	29/01/2021
Webservice da JUCETINS (Fase 3)	Especificação	10%	março/2021

Tabela 23 – Gerenciamento das Aplicações com Previsão.





Conforme **Figura 24**, apresenta-se gráfico, compreendendo as análises estatísticas das atividades e aplicações da GDS, a fim de oferecer uma maior compreensão de sua gestão.

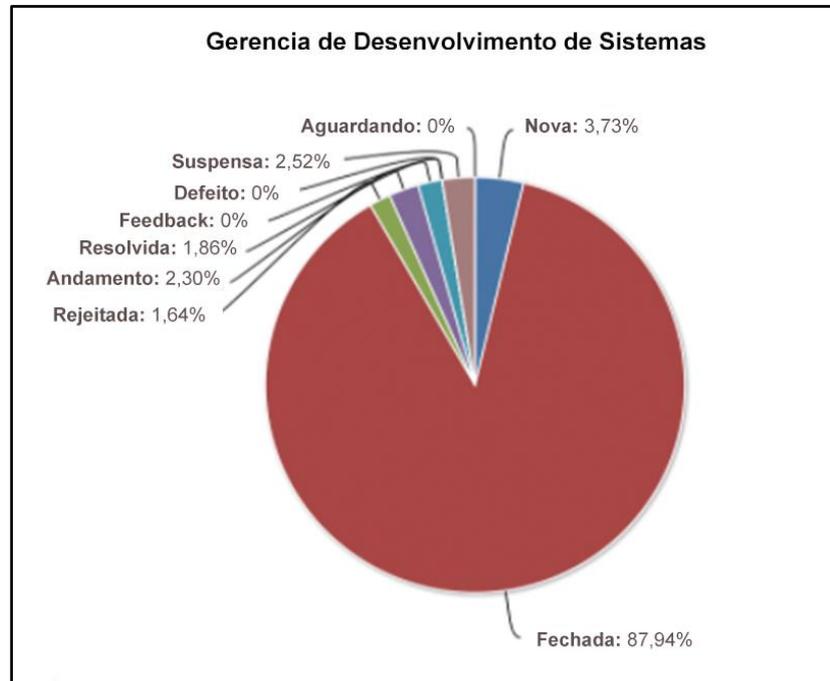


Figura 24 – Tarefas por Status - 912.

Através da **Figura 24** - Tarefas por Status, é apresentado o quantitativo em relação ao status das atividades dos projetos. Assim como, na **Figura 25** Tarefas por Categorias, é informado o quantitativo da associação das atividades para cada eixo técnico alocado.



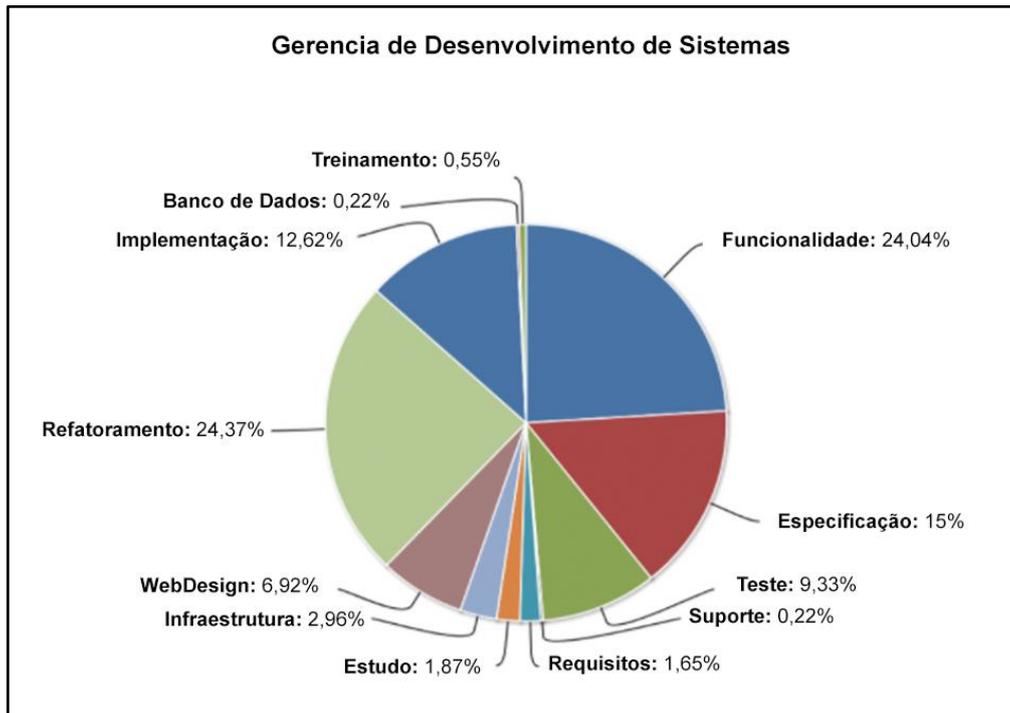


Figura 25 – Tarefas por Categorias.

Conforme apresentado na **Figura 26** - Versões por Hora(s), é possível notar que em determinadas atribuições de versões, os projetos tiveram déficit entre período de execução para o estimado.



Figura 26 – Versões por Hora(s).

Para fechamento de projetos temos o equivalente a 40 (quarenta) atividades a serem entregues, como demonstrado na **Figura 27**.



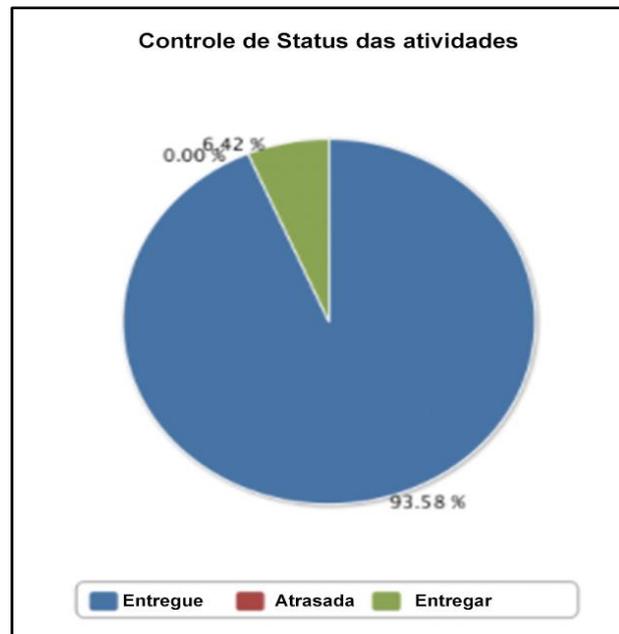


Figura 27 – Gerenciamento das Atividades - Entregue: 744; A Entregar: 51.

A Gerência de Sistemas Fazendários encontra-se dividida de acordo com a natureza dos sistemas de atuação, sendo estas: Divisão de Sistemas Tributários – DST, responsável pelos sistemas de natureza tributária; Divisão de Sistemas Financeiros – DSF, responsável pelos sistemas de natureza Financeira, e Divisão de Sistemas de Planejamento Orçamentário – DSPO, responsável pelos sistemas de natureza de Planejamento e Orçamento.

Nos tópicos seguintes, são descritos os sistemas geridos pela gerência, bem como o percentual de atendimento, sendo em sua maioria, através da utilização da ferramenta GLPI - Gestão Livre do Parque de Informática ou ainda geridos como projetos demandados por Ofício. Os dados apresentados correspondem ao quantitativo de atendimentos realizados no decorrer do ano de 2020.

Os sistemas administrados pela Divisão de Sistemas Financeiros, estão listados na **Figura 28**, totalizando 16 (dezesesseis) sistemas, dentre eles 08 (oito) ativos e 08 (oito) disponíveis apenas para consulta, ou seja, sistemas legados.

SISTEMAS	SITUAÇÃO
SIAFE - Sistema Integrado de Administração Financeira do Estado do Tocantins	Ativo





Portal da Transparência	Ativo
Sistema de diárias da SEFAZ	Ativo
SGP - Sistema de Gestão de Processo na Dívida Ativa	Ativo
SGP - Arquivo - Sistema de Gestão de Processo no Arquivo	Ativo
IRPF – DIRF	Ativo
Moodle EAD – EGEFAZ	Ativo
Malote de Correspondência	Ativo
SIAFEM - Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios	Legado
SIOFI CONTAB - Sistema Orçamentário Financeiro e Sistema de Contabilidade Pública	Legado
Portal da Transparência	Legado
COMPRAS-TO - Sistema Eletrônico de Compras do Estado Tocantins	Legado
PREGAO-TO - Sistema de Pregão Eletrônico do Estado do Tocantins	Legado
LICITACAO-SGL - Sistema de Licitação.	Legado
SPL - Sistema de Protocolo do Estado	Legado
SGC - Site da Superintendência de Gestão Contábil	Legado

Figura 28 – Lista de Sistemas da Divisão Financeira.

Os sistemas COMPRAS-TO, PREGAO-TO e LICITACAO-SGL foram inativados em agosto de 2020 com a implantação dos módulos dos sistemas SIGA.

Os atendimentos realizados através da ferramenta GLPI, totalizaram 375 chamados, destes 338 (90%) já foram atendidos, 7 (2%) encontram-se abertos e não iniciados, restando 30 (8%) em andamento. O desenvolvimento das demandas do sistema SIAFE-TO e Portal da Transparência são realizados pela Contratada Logus Sistema de Gestão Pública LTDA, no entanto, as demandas deste gráfico englobam todos os sistemas geridos pela divisão.



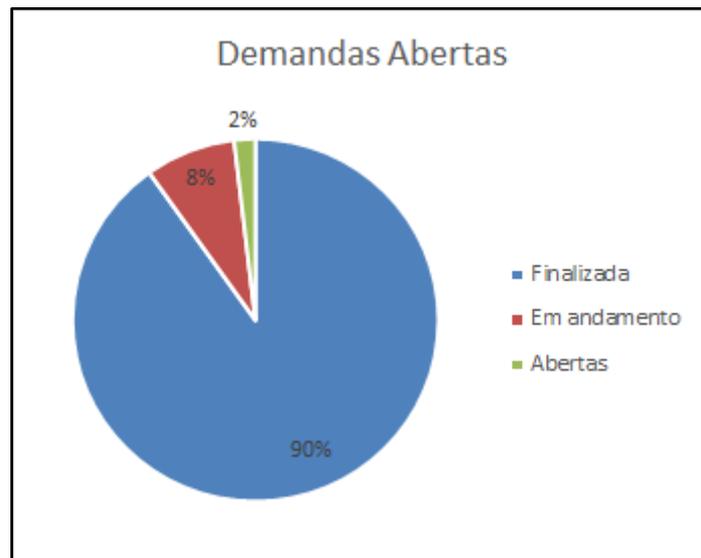


Figura 29 – Demandas Abertas no GLPI.

As demandas atendidas como ordem de serviço à empresa contratada, totalizam um quantitativo de 7 (sete) demandas, estando apenas uma paralisada.

ORDEM DE SERVIÇO	SITUAÇÃO
Assinatura Eletrônica de Pagamento	Em andamento
Integração com Sistema de Convênio	Em andamento
Integração com Sistema de Patrimônio	Em andamento
Integração da Folha de Pagamento - Rubrica Textual	Em andamento
Integração da Folha de Pagamento - Regime de Centro de Custo	Em andamento
Integração da Folha de Pagamento	Em andamento
Documento Nota de Empenho - Formato Imagem	Paralisada

Tabela 30 – Ordem de Serviço.

No gráfico representado pela **Figura 31**, observa-se as demandas abertas no sistema JIRA, ferramenta que permite o monitoramento de tarefas e acompanhamento de projetos, administrado pela empresa contratada, com quantitativo de demandas abertas para o sistema SIAFE-TO e Portal da Transparência. Foram 105 chamados (75%) finalizados, 22





chamados (16%) em andamento, 5 chamados (4%) abertos e não iniciados, 6 ordens de serviço (4%) em andamento e 1 ordem de serviço (1%) pendente.

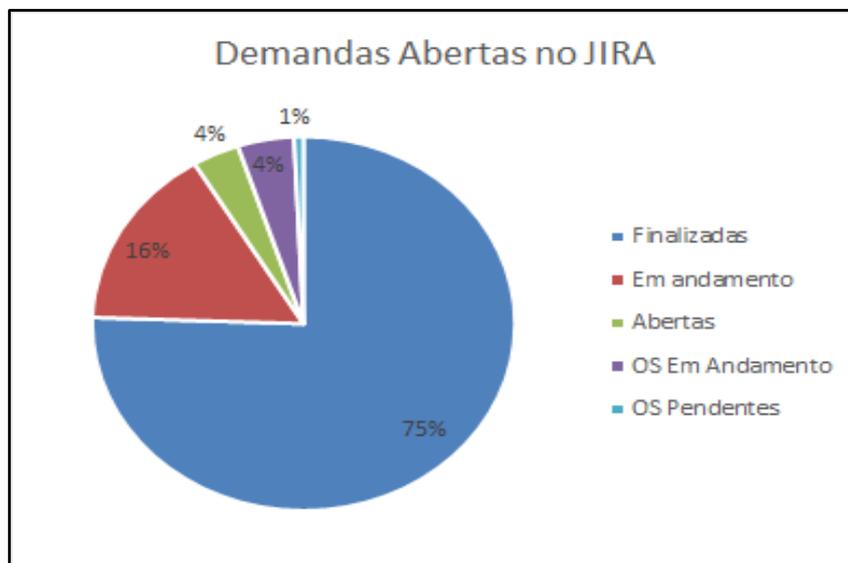


Figura 31 – Demandas Abertas no JIRA.

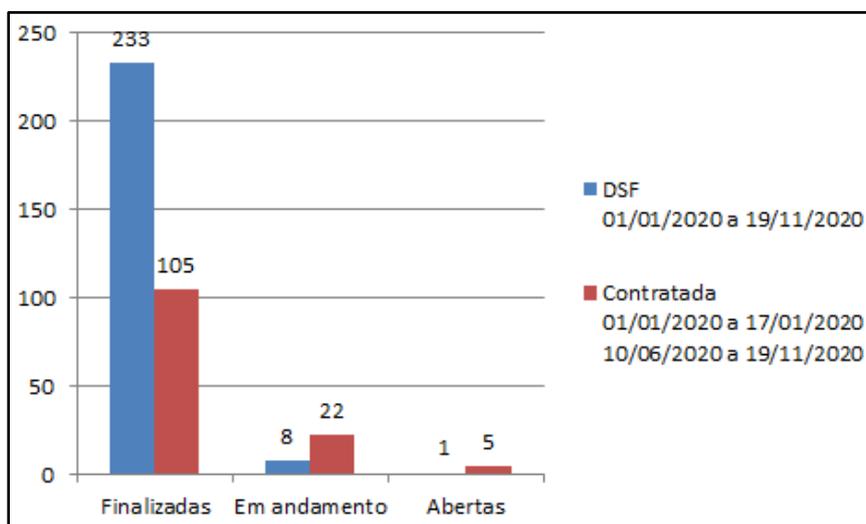


Figura 32 – Gráfico de Demandas Atendidas.

Os sistemas administrados pela Divisão de Sistemas Tributários, são apresentados na **Tabela 33**, totalizando 67 Sistemas Ativos, 05 Sistemas Suspensos e 01 Sistema em Desenvolvimento.

APLICAÇÃO	DESCRIÇÃO	SITUAÇÃO
AI	Auto de Infração de Empresas	Ativo





TA	Termo de Apreensão de Mercadorias/Produtos	Ativo
ESCALA	Escala de Agentes do fisco para atividades de auditoria ou fiscalização	Ativo
OS	Ordem de Serviço a auditores em Escala	Ativo
SIMP	Cadastro de Empresas do Simples Nacional.	Ativo
IDNR	Imposto Declarado e Não Recolhido	Ativo
IANR	Imposto Apurado e Não Recolhido	Ativo
IPVA	Imposto sobre a propriedade de veículos automotores	Ativo
SCOP	Sistema de Controle de Postos Revendedores de Combustíveis	Ativo
IPM	Índice de Participação dos Municípios	Ativo
ACP	Acompanhamento de Processos Tributários	Ativo
BIC	Boletim de Informações Cadastrais do Contribuinte	Ativo
TARE	Termo de Acordo de Regime Especial	Ativo
ARRECADANÇA	Recepciona e incorpora arquivos (a cada 15 minutos e um consolidado ao final do dia) do sistema bancário (bancos privados e públicos) na base de dados da SEFAZ disponibilizando serviços de consulta e relatórios	Ativo
DIF	Documentos de Informações Fiscais - É um demonstrativo anual, destinado à apuração das informações relativas ao ICMS das empresas, que servirá de base para o cálculo do Índice de Participação dos Municípios - IPM, dos municípios do Estado, conforme disposto na Constituição Federal. Quando o contribuinte se omite dessa declaração, prejudica o município onde exerce suas atividades, reduzindo, desta forma, a sua receita	Ativo
BENEFÍCIOS FISCAIS	Requerimentos de Isenção de ICMS para Portador de necessidades especiais, Taxista e Mototaxista	Ativo
GIAM	Guia de Informação e Apuração Mensal do ICMS	Ativo
CPA	Controle de Produtividade de Agentes e Servidores Administrativos	Ativo





TEF	Transferência Eletrônica de Fundos - Uso do cartão de débito ou crédito através do ECF. Incorpora arquivos TXT via TED/TEF e Disponibiliza serviço de consulta e relatórios	Ativo
ECF	Emissor de Cupom Fiscal - Painel Geral do Emissor de Cupom Fiscal (AIT, VF, Fornecedor de Software, AIAC, TOC-ECF, TIL-ECF, Relatórios). A Escrituração Contábil Fiscal (ECF) substitui a Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica (DIPJ), a partir do ano-calendário 2014, com entrega prevista para o último dia útil do mês de julho do ano posterior ao do período da escrituração no ambiente do Sistema Público de Escrituração Digital (Sped). Portanto, a DIPJ está extinta a partir do ano-calendário 2014	Ativo
PASSE FISCAL	Registro de entrada e saída de caminhões do Estado do Tocantins	Ativo
PPD	Programa de Parcelamento de Débitos da Dívida Ativa	Ativo
DÍVIDA ATIVA	Dívida Ativa	Ativo
CND	Certidão Negativa de Débitos	Ativo
CDA	Certidão da Dívida Ativa	Ativo
SANEAMENTO REVEL	Termo de Revelia	Ativo
TVF	Termo de Verificação Fiscal	Ativo
ABCFARMA	Incorporador de informações de produtos farmacêuticos na tabela de produtos	Ativo
SICOL	Sistema de Controle de Lacres	Ativo
SLDI	Solicitação de Lacração de Dispositivos Internos	Ativo
PUAC-ECF	Pedido de Uso, Alteração ou Cessação de ECF	Ativo
RMR REBANHO	Resumo da movimentação do rebanho e inventário de gado e recurso de pasto	Ativo
UPED	Solicitação para utilização de Processamento Eletrônico de Dados	Ativo
DARE	Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais	Ativo





FDPI	Formulário de Produtividade dos Servidores Administrativo da SEFAZ e Vinculados ao PDAAF - Produtividade por Desempenho de Atividade Administrativo-Fazendário	Ativo
AIAC	Autorização de Informações Administradoras de Cartões	Ativo
PAF	Dados do Fornecedor do Programa Aplicativo Fiscal	Ativo
GIAS	Guia Nacional de Informação e Apuração do ICMS Substituição Tributária	Ativo
PAF	Dados do Fornecedor do Programa Aplicativo Fiscal	Ativo
TERMO DE CREDENCIAMENTO	Termo de Credenciamento (SPED)	Ativo
UPED	Solicitação para utilização de Processamento Eletrônico de Dados	Ativo
REGISTRO DE PASSAGEM	Registra a passagem de carga de transportadoras pelo Estado do Tocantins através de serviço WS de eventos das DF-e's (CT-e, MDF-e, NF-e) e informações de empresas	Ativo
CT-e	Conhecimento de transporte eletrônico. Busca arquivo XML na base da SVRS (Sefaz Virtual do Rio Grande do Sul) e incorpora na base da Sefaz. O Projeto CT-e tem como objetivo a implantação de um modelo nacional de documento fiscal eletrônico que venha substituir a sistemática atual de emissão do documento em papel, com validade jurídica garantida pela assinatura digital do emitente, simplificando as obrigações acessórias dos contribuintes e permitindo, ao mesmo tempo, o acompanhamento em tempo real das operações comerciais pelo Fisco	Ativo
CCI	Promove operações relativas à circulação de mercadorias ou prestações de serviços de transporte interestadual e intermunicipal ou de comunicação ou que estiverem legalmente obrigadas ao recolhimento do imposto. Atualiza informações (via WS) no Ambiente Nacional da RFB - Receita Federal do Brasil) com dados da SEFAZ-TO	Ativo
CCC	Cadastro Centralizado de Contribuinte. Realiza cadastro de contribuintes no cadastro centralizado CCC (Ambiente Nacional)	Ativo





CNE	Cadastro Nacional de Emissores. Rotina responsável pelo cadastramento de Contribuintes emissores de DF-e (NF-e/CT-e) no Cadastro Nacional de Emissores	Ativo
FRONTEIRA RÁPIDA	Sistema de Fiscalização e agilidade no desembaraço das mercadorias. Responsável por incorporar os documentos fiscais eletrônicos DF-e (MDF-e / CT-e / NF-e) nas estruturas do Fronteira Rápida, neste momento é gerado o número de protocolo que será o elemento de controle na Fiscalização de Trânsito de Mercadorias. Disponibiliza serviços que utiliza informações das DF-e's (CT-e, MDF-e, NF-e) e informações de empresas para monitorar, auditar, impedir ou liberar carga de transportadoras que entram no Estado de forma antecipada	Ativo
EFD	Escrituração Fiscal Digital. Busca arquivos TXT via SPED (vindos da base da receita) e os incorpora na base da Sefaz. A EFD-Contribuições trata de arquivo digital instituído no Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, a ser utilizado pelas pessoas jurídicas de direito privado na escrituração da Contribuição para o PIS/Pasep e da Cofins, nos regimes de apuração não-cumulativo e/ou cumulativo, com base no conjunto de documentos e operações representativos das receitas auferidas, bem como dos custos, despesas, encargos e aquisições geradores de créditos da não cumulatividade	Ativo
MDF-e	Manifesto Eletrônico de Documentos Fiscais. Busca arquivo <i>xml</i> na base da SVRS (Sefaz Virtual do Rio Grande do Sul) e incorpora na base da Sefaz. O Projeto MDF-e tem como objetivo a implantação de um modelo nacional de documento fiscal eletrônico que venha substituir a sistemática atual de emissão do documento em papel, com validade jurídica garantida pela assinatura digital do emitente, simplificando as obrigações acessórias dos contribuintes e permitindo, ao mesmo tempo, o acompanhamento em tempo real das operações comerciais pelo Fisco	Ativo
GTIN	Gerência Número Global do Item Comercial (Global Trade Item <i>Number</i>)	Ativo





ECD	Escrituração Contábil Digital. Busca arquivo TXT via SPED (vindas da base da receita) e incorpora na base da Sefaz. A Escrituração Contábil Digital (ECD) é parte integrante do projeto SPED e tem por objetivo a substituição da escrituração em papel pela escrituração transmitida via arquivo, ou seja, corresponde à obrigação de transmitir, em versão digital, os seguintes livros: I - Livro Diário e seus auxiliares, se houver; II - Livro Razão e seus auxiliares, se houver; III - Livro Balancetes Diários, Balanços e fichas de lançamento comprobatórias dos assentamentos neles transcritos	Ativo
NFA-e	Nota Fiscal Avulsa Eletrônica - Serviço de validação Schema, autorização de uso, cancelamento e agendado autorizador. A Nota Fiscal Avulsa é uma solução para quem não realiza operações de venda de produtos com frequência. Não por acaso, ela é bastante utilizada por microempreendedores individuais (MEIs)	Ativo
NF-e PRODUTOR	Nota Fiscal Eletrônica Produtor Rural. Produtores rurais do Tocantins, pessoa física, com inscrição no cadastro de contribuintes da Secretaria da Fazenda (Sefaz/TO) podem emitir notas fiscais eletrônicas avulsas (NF-e), via internet, para operações internas e de produtos não tributáveis. Essa versão, via web, foi criada pela Sefaz para facilitar a vida do contribuinte oferecendo mais comodidade na hora de emitir o documento. Vale ressaltar, que essas notas fiscais emitidas por esse contribuinte específico, valem para os produtos não tributáveis como a soja, hortaliças, frutas frescas e gado e, somente, em circulação dentro do Estado	Ativo
PORTAL DO AUDITOR	Portal de malha fiscal para auditoria	Ativo





NF-e	Nota Fiscal Eletrônica. Busca arquivo XML na base da SVRS (Sefaz Virtual do Rio Grande do Sul) e incorpora / cancela na base da Sefaz. O Projeto Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) foi desenvolvido, de forma integrada, pelas Secretarias de Fazenda dos Estados e Receita Federal do Brasil, a partir da assinatura do Protocolo ENAT 03/2005, de 27/08/2005, que atribuiu ao Encontro Nacional de Coordenadores e Administradores Tributários Estaduais (ENCAT) a coordenação e a responsabilidade pelo desenvolvimento e implantação do Projeto NF-e.	Ativo
DIMP	Declaração de Informações de Meios de Pagamentos. Busca arquivo XML na base da SVRS (Sefaz Virtual do Rio Grande do Sul) e incorpora na base da Sefaz	Em Desenvolvimento
GWS	Gerenciador de WS de Entrada/Saída (ex: Infoconv - Serviço pago de consulta de CPF/CNPJ na RFB)	Suspenso
DeSTDA	Declaração de Substituição Tributária, Diferencial de Alíquota e Antecipação	Suspenso
INFOCONV	Serviço de Consulta situação de contribuintes na RFB (WS) por CPF/CNPJ	Suspenso
GAM	Gestão de Acessos de Usuários e Permissões em Aplicações Genexus (Genexus Access Manager)	Suspenso
NF-e (Novo projeto)	Novo projeto da NF-e com nova modelagem e arquitetura visando consultas e relatórios de alta performance integrados implementado com a tecnologia <i>elastic search</i> e <i>docker</i>	Suspenso
GNRE	Guia Nacional de Recolhimento de Tributos Estaduais	Ativo
PGDAS-D	Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples nacional – Declaratório	Ativo
PAINEL DO CONTRIBUINTE	Painel com informações para o Contribuinte	Ativo
SPM	Sistema de Pesquisa de Mercado	Ativo
PAUTA FISCAL	Sistema de Produtos e Preços	Ativo





ARQUIVO TRE	Geração de arquivos para TRE	Ativo
ARQUIVO TCE	Geração de arquivos da NF-é das instituições públicas do Tocantins TCE com objetivo de fiscalização	Ativo
PORTAL DF-e	Portal dos Documentos Fiscais	Ativo
CANAL VERMELHO	Sistema de Monitoramento de Trânsito de Cargas Suspeitas	Ativo
NFC-e	Nota Fiscal Eletrônica do Consumidor	Ativo
BP-e	Bilhete de Passagem Eletrônico	Ativo
TO LEGAL	Programa TO LEGAL busca ampliar a consciência da população quanto a importância do retorno dos tributos pagos, em serviços públicos de qualidade, fomentando a emissão de notas e cupons fiscais	Ativo

Tabela 33 – Sistemas Tributários.

Os atendimentos realizados através da ferramenta GLPI, conforme **Figura 34**, totalizaram 897 chamados, destes 709 (79%) já foram atendidos, 111 (12,4%) encontram-se abertos e não iniciados, 32 (3,6%) pendentes de alguma informação ou homologação pela área comercial, restando 45 (5%) em andamento.

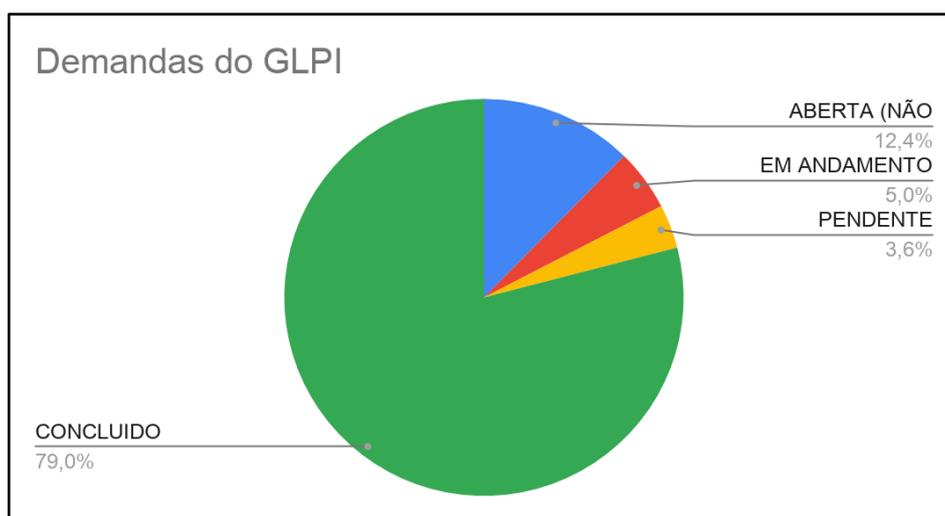


Figura 34 – Gráfico de Atendimentos no GLPI.

As demandas atendidas em forma de Projeto são descritas na **Tabela 35**, juntamente com sua respectiva situação atual, sendo elas originadas de chamados via ferramenta GLPI, Ofícios ou ainda projetos internos de melhoria nos fluxos de atendimento, rotinas de trabalhos, categorização dos sistemas, dentre outras atividades similares.





APLICAÇÃO	DESCRIÇÃO	SITUAÇÃO
NF3E	Automação dos documentos usados no setor de Energia Elétrica.	Aguardando início
BPe	Bilhete de Passagem Eletrônico. (Versão 1): Ajustar Layout para versão atual e implementar novos eventos do documento. (Versão 2): Ajustar Layout para nova nota técnica	Em andamento
CST	Catálogo de Serviços Tributário	Em andamento
CBC	Consórcio Brasil Central. Extração de Notas Fiscais	Concluído
Consulta NFC-e	Consulta NFC-e. Manutenção corretiva de relatórios e manutenção evolutiva de funcionalidades existentes	Suspensão
Correção erros arrecadação	Manutenção Corretiva do Processamento da Arrecadação	Suspensão
DIMP	Declaração de Informações de Meios de Pagamentos. Incorporação dos documentos e seus relatórios	Em andamento
DESTDA	Projeto da Modelagem da Nova DESTDA e seus relatórios	Suspensão
Dívida Ativa	Mapeamento do processo de Atendimento de Demandas do Tributário	Suspensão
EFD	Escrituração Fiscal Digital. Manutenção Corretiva e Evolutiva da EFD e disponibilização de relatórios	Em andamento
Atualização de Senhas	Fluxo de Processo de alteração das senhas das aplicações do tributário	Aguardando homologação
Processo de atendimento	Mapeamento do processo de Atendimento de Demandas do Tributário	Em andamento
Fronteira Rápida	Manutenção Corretiva e Preventiva de funcionalidades do Fronteira Rápida	Suspensão
Manutenção Kbase GX	GENEXUS - Manutenção de Bases de Conhecimento e outros. Padronização e Correção de Erros nas Base de Conhecimento do Genexus	Suspensão
GNRE	(versão 1): Mapear regras implementadas (Ativa - em andamento) (versão 2): Evoluir aplicação para Micro Serviço	Em andamento
Integração ADAPEC Sefaz	Integração entre os sistemas da SEFAZ e ADAPEC	Suspensão
IPM	Índice de Participação dos Municípios. Ajuste da Funcionalidade de cálculo do IPM do Sistema	Em andamento
NFeA	Nota Fiscal Eletrônica Avulsa. Monitoramento de Disponibilidade e Implementação de Novas Funcionalidades	Em andamento





NFe	Nota Fiscal Eletrônica. Monitoramento de Disponibilidade e Implementação de Novas Funcionalidades	Em andamento
NFF	Nota Fiscal Fácil. Ajuste no layout do MDFE e CTE para recepção de documentos gerados pelo aplicativo Nota Fiscal Fácil	Em andamento
Ordem Judicial	Ordem Judicial SGD 2020/25009/033455. Ajuste de Funcionalidades do SIAT para consulta a prefeituras do IPM	Aguardando homologação
Portal DF-e	Manutenção Corretiva de relatórios e Manutenção Evolutiva funcionalidades Existentes	Suspensão
Reincorporação da NF-e	Projeto da Modelagem da Nova NF-e	Suspensão
SMAF	Sistemas Auditoria Fiscal (Grandes Contribuintes). Implantação da versão 2 desktops	Aguardando homologação
TO LEGAL	Disponibilizar a versão atual do projeto "TÔ LEGAL" (cidadão e incorporação dos documentos, falta administrativo) em homologação	Aguardando homologação
TEF	Transferência Eletrônica de Fundos. Processamento dos arquivos TEF e melhoria na rotina de processamento	Em andamento
Configuração do novo Servidor WEB	Novo servidor WEB para novas aplicações atualizado	Aguardando início
Exportação de notas TCE	Geração de arquivos da NF-e das instituições públicas do Tocantins TCE com objetivo de fiscalização	Concluído
NFCe	Nota Fiscal do Consumidor Eletrônica - NFCe	Suspensão
Mapeamento de Processos Consolidação	Mapeamento de Processos Consolidação/"Deploy" Genexus	Aguardando homologação

Tabela 35 – Projetos em Desenvolvimento.

A **Figura 35** representa o quantitativo de Projetos em suas respectivas situações de acordo com a tabela acima, contendo 2 Projetos Aguardando Início, 11 em Andamento, 2 Concluídos, 10 Suspensos e 5 Aguardando Homologação.



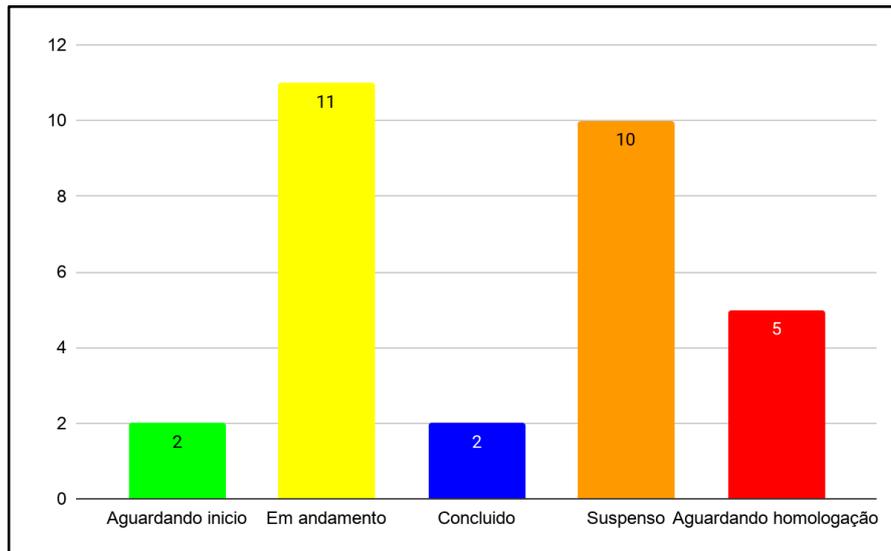


Figura 36 – Ordem de Serviço.

A Divisão de Sistemas Planejamento e Orçamento administra 4 (quatro) sistemas ativos, estando ainda prevista a absorção do Sistema de Dívida Pública, são eles:

- Planeja - Sistema de Elaboração, acompanhamento do PPA e do Orçamento Estadual.
- Gestores - Sistema utilizado pelo Grupo Gestor para o gerenciamento das solicitações de orçamento e pagamento dos processos dos Órgãos da Administração Pública.
- SIGOP - Sistema de Gerenciamento do Projeto PDRIS (Banco Mundial).
- PPA - Sistema utilizado para a realização das consultas públicas para a criação do Planejamento Pluri Anual.

Os atendimentos realizados através da ferramenta GLPI e por e-mail, totalizaram 59 chamados, destes 94,9% já foram atendidas (53 chamados) e 5,1% encontram-se abertas por terem se tornado projetos (3 chamados), conforme **Figura 37** abaixo:



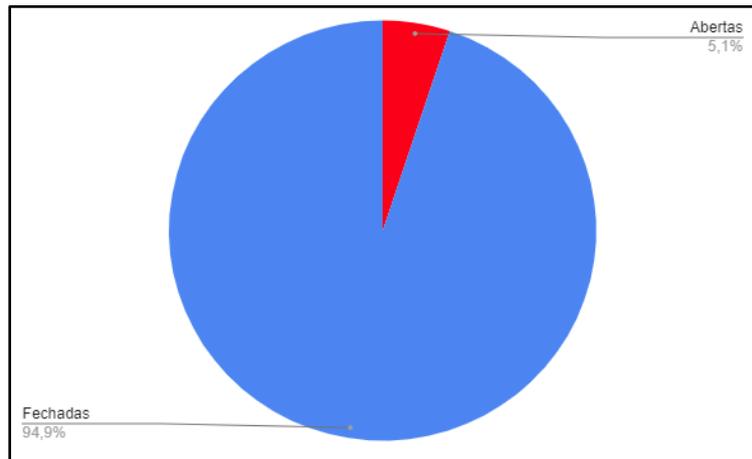


Figura 37 – Atendimento via GLPI.

Os projetos desenvolvidos, totalizam um quantitativo de 10, destes pode-se observar no gráfico abaixo que 70% foram finalizados, 20% estão em andamento e 10% encontram-se suspensos, aguardando o seu início, conforme apresentado na **Figura 38**.

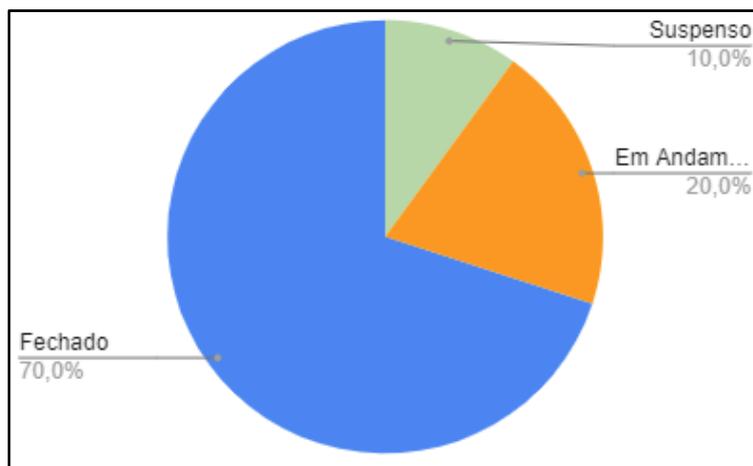


Figura 38 – Situação dos Projetos.

A Gerência de Sistemas de Gestão - GSG atua em demandas de manutenções adaptativas, corretivas, evolutivas e documentação de sistemas finalizados. E ainda desenvolveu e apoiou na entrega dos seguintes projetos demonstrados na **Tabela 39**:

NOME DA APLICAÇÃO	DATA DE ENTREGA
Ativação do Módulo de Notificação no Portal do Servidor	26/06/2020
Cadastro de Voluntários - COVID-19 - SESAU	22/05/2020
Conselhos SEMARH	15/09/2020
Delegacia Virtual - SSP	12/05/2020
Hades - Evolutivas e ampliação de uso	14/10/2020





Levantamento de Sistemas da SEINF/AGETO - Fase 1	21/08/2020
Manutenção - APAC - Sistema de Autorização de Procedimento Ambulatorial - SESAU	11/11/2020
Manutenção - Lacres	13/11/2020
Manutenção - SAPED	12/05/2020
Manutenção - SIGLE - Sistema de Filas de Cirurgias Eletivas - Corretivas e Evolutivas	27/08/2020
Reclamações PROCON	25/06/2020
SAP - Sistema de Acompanhamento Processual - Refatoramento - CGE	29/06/2020
SGA - Inclusão do Agendamento Externo	12/05/2020
SGA - Inclusão da Avaliação do Atendimento	-
SGA - Refatoramento de Agendamento Interno e Externo	26/08/2020
SGA - Refatoramento Diversos no Agendamento	20/11/2020
Sistema de Resíduos Sólidos (SIGERS)	20/07/2020
Sites do Coronavírus - SESAU	31/03/2020

Tabela 39 – Gerenciamento das Manutenções.

A GSG atua na manutenção e documentação de sistemas com as seguintes previsões de entrega, conforme **Tabela 40**:

NOME DA APLICAÇÃO	PREVISÃO DE ENTREGA
Força Tarefa da ADAPEC	30/11/2020
Força Tarefa do DETRAN	30/11/2020
GALILEU - TO - Sistema de Gestão de Laudos Periciais	Sem previsão
Integração entre o Qualifica e o Moodle	Sem previsão
Inclusão na Central de Serviços - Sistemas da SEINF/AGETO	31/12/2020
Manutenção - ADETUC - Cadastro de Fazedores da Cultura	30/11/2020
Manutenção - Portal de Sistemas - Saneamento e Cadastro	30/11/2020
Evolutiva - SIGLE - Sistema de Filas de Cirurgias Eletivas - Integração com Cartão SUS	04/12/2020
SGA - Análise para Refatoramento dos Painéis e dos Terminais / Análise do BD	30/11/2020
Levantamento de sistemas - Documentação de Gestão e Técnica dos Sistemas de Saúde	15/12/2020
Saneamento e Atualização do Catálogo de Sistemas	30/11/2020
Cadastro de sistemas no Portal de Sistemas	30/11/2020

Tabela 40 – Gerenciamento das Manutenções em Andamento.





As manutenções corretivas e confecção de relatórios originados a partir de registro de chamados podem ser representadas através dos quantitativos da **Tabela 41**.

ÓRGÃO	QUANTIDADE		
	E-MAIL / TELEFONE	SISTEMA DE CHAMADOS	TOTAL
ADETUC	12	1	13
AGETO/SEINF	0	35	35
ATI-TO	9	3	12
ATR	1	4	05
ATS	3	3	06
CACIV	0	1	01
CGE	6	2	08
DETRAN	0	5	05
FAPT	1	0	01
ITERTINS	0	2	02
JUCETINS	6	1	07
PGE	12	4	16
SEAGRO	13	9	22
SECAD	0	549	549
SECIJUS	8	7	15
SECOM	6	4	10
SEDUC	1500	895	2.395
SEFAZ	0	21	21
SEMARH	56	14	70
SESAU	0	3720	3.720
Total			11.684

Tabela 41 – Gerenciamento das Manutenções por Chamados - Quantitativo.

É apresentado na **Figura 42** o quantitativo de chamados atendidos pela GSG nos Órgãos com menor demanda, e que não utilizam sistemas para abertura de chamados, por não terem sido absorvidos totalmente pela ATI ou ainda por possuírem equipe própria de manutenção e suporte.



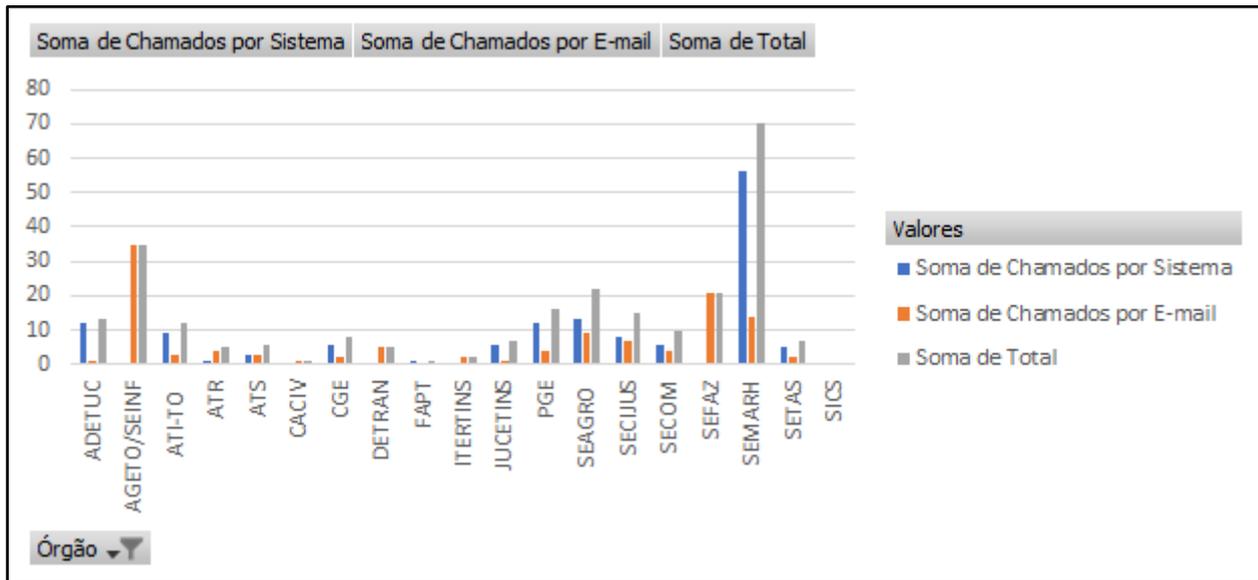


Figura 42 – Chamados dos Órgãos com Menor Demanda.

A Figura 43 apresenta o quantitativo de chamados dos Órgãos com maior demanda, sob a gestão da ATI-TO.

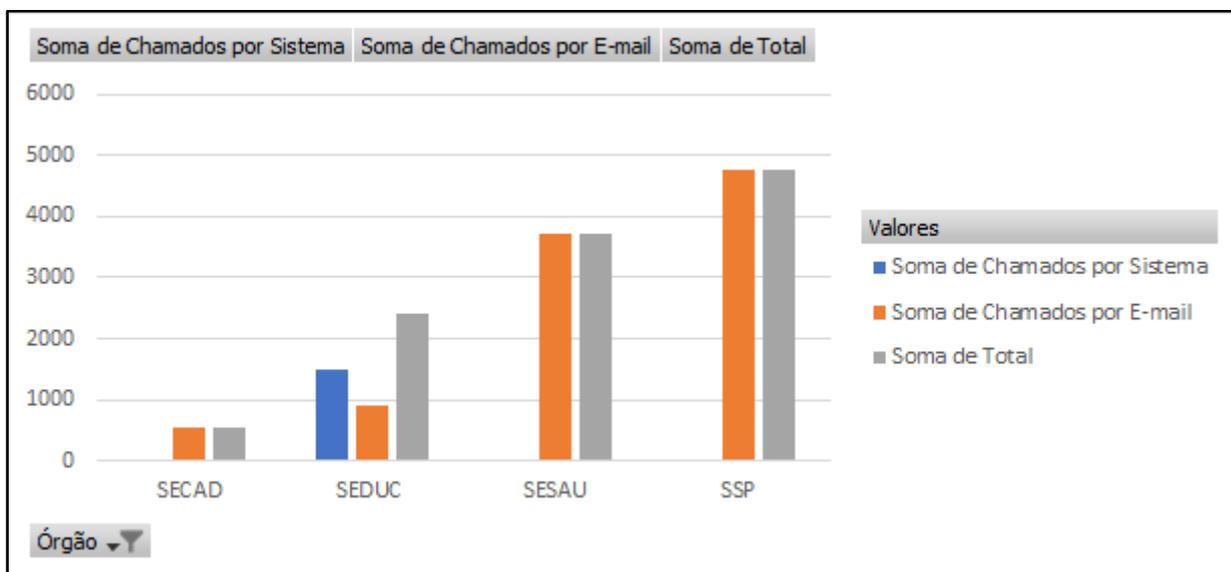


Figura 43 – Chamados dos Órgãos com Maior Demanda.

Dentro das ações mais importantes da GSG está a documentação e catalogação dos sistemas de gestão do Estado. Nesta documentação constam todos os sistemas desenvolvidos por equipes próprias, sistemas adquiridos, cedidos e doados.





Mais de 500 Sistemas foram catalogados e atualizados pela ATI-TO, sendo que destes, 161 já estão sob a gestão direta da Gerência de Sistemas de Gestão.

Neste processo de construção de inventário de sistemas, foram realizadas ações de saneamento e atualização de todas as informações necessárias para cadastro, no Portal de Sistemas do Estado, a previsão para finalização desta atividade é até o fim deste exercício.

Entende-se que inventariar o amplo e diverso parque de sistemas é um processo estratégico e de extrema importância para a gestão de sistemas de informação, uma vez que direciona o foco no desenvolvimento de novas aplicações, na manutenção e evolução das existentes, ou mesmo na aquisição de novas ferramentas para atender aos Órgãos da Administração Pública Direta e Indireta do Estado do Tocantins.

Na **Figura 44** apresenta-se os Sistemas que foram realizadas ações de saneamento de dados e atualizados, para serem cadastrados no Portal de Sistemas.



Figura 44 – Sistemas Saneados e Atualizados por Órgão.

Iniciou-se em 2020 a criação de documentos técnicos e de gestão dos Sistemas por Órgão, mantidos pela ATI, que são manuais técnicos e de implementação, ou seja, um resumo dos sistemas, suas configurações e características destinadas à gestão. Entre estes foram documentados 45 Sistemas em 4 Órgãos, conforme apresenta-se na **Tabela 45**. Ressalta-se que atualmente encontram-se em andamento, atividades de levantamento e documentação nos seguintes Órgãos: ADAPEC, SESAU, SEMARH e SEAGRO.





ÓRGÃO	QUANTIDADE DE SISTEMAS
SEDUC	12
NATURATINS	07
RURALTINS	02
AGETO/SEINF	24

Tabela 45 – Documentação Técnica e de Gestão de Sistemas Finalizado por Órgão.

Em termos de equipes Gerência de Sistemas de Gestão é composta por sete divisões:

- Gestão e Governança;
- Rural e Ambiental;
- Infraestrutura, Transportes e Obras.
- Segurança Pública;
- Educação e Pesquisa;
- Desenvolvimento Turístico, Econômico e Social.

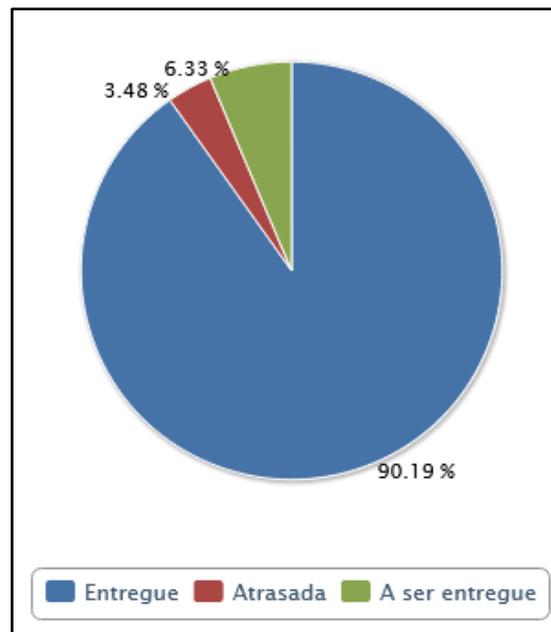


Figura 46 – Andamento de Tarefas e Demandas da GSG.

A **Figura 46** apresenta o gráfico do andamento das tarefas da Gerência de Sistemas de Gestão em uma abrangência do ano de 2020.

4.2. AÇÕES NA ÁREA DE TREINAMENTO DE TI

Atualmente a Gerência de Implantação e Integração de Sistemas - GIIS atua nos seguintes projetos:





- **SIGA - Solução Integrada de Gestão Administrativa:** realiza a gestão de todo o processo da cadeia de suprimentos de forma integrada, do Poder Executivo Estadual. O SIGA é composto pelos seguintes módulos: e-Fornecedor (Cadastro de Fornecedores), Catálogo de Materiais e Serviços, Solicitação de Compras (Elaboração do Termo de Referência), Compras (Processo de Aquisição, Ata de Registro de Preço), Pregão, Compra Direta (Dispensa de Licitação), Gestão de Contratos, Almoxarifado, Patrimônio Mobiliário e Imobiliário;
- **SGA - Sistema de Gestão de Atendimentos:** gerencia a emissão de senhas para atendimento presencial e agendamentos;
- **SAP - Sistema de Acompanhamento Processual:** realiza a gestão processual administrativa, abrangendo o cadastro de denúncias, autuação e tramitação de processos;
- **Estrutura Organizacional:** sistema utilizado para centralizar as informações da estrutura organizacional do Poder Executivo Estadual, bem como, informações dos Servidores públicos do Estado, utilizado também, como base de dados para sistema de *login* único e demais consultas;
- **Portal de Serviços:** ferramenta oficial para o cadastro da Carta de Serviços ao Usuário. Tem como objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade;
- **Diárias - Sistema de Controle de Diárias:** gerencia as solicitações de viagens, autorizações e relatórios;
- **Central de Serviços:** ferramenta que controla, de forma centralizada, todas as demandas destinadas à Agência, seja por e-mail, portal ou telefone. O papel da GIIS na implantação da ferramenta é gerenciar o ingresso dos sistemas na Central, sendo que esta atividade está sendo realizada temporariamente;
- **ToLegal:** programa que objetiva fomentar a emissão de notas e cupons fiscais, distribuindo prêmios e concedendo desconto no IPVA;
- **SIGERS - Sistema de Gestão de Resíduos Sólidos:** realiza a gestão da coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos.





PROJETO	FASE	SITUAÇÃO	%	PREVISÃO
SIGA - e-Fornecedor	Operação Assistida e Customizações	Implantado	100%	07/2020
SIGA - Catálogo de Materiais e Serviços	Operação Assistida	Implantado	100%	01/2020
SIGA - Solicitação de Compras	Implantação primeiro piloto	Em Andamento	20%	11/2020
SIGA - Compras (Processo de Aquisição)	Implantação primeiro piloto	Em Andamento	20%	11/2020
SIGA - Compras (Ata de Registro de Preço)	Planejamento	Em Andamento	0%	01/2021
SIGA - Compras (Pregão)	Planejamento	A iniciar	0%	03/2021
SIGA - Compras (Compra Direta)	Operação Assistida e Customizações	Implantado	100%	09/2020
SIGA - Gestão de Contratos	Planejamento e Migração	Em Andamento	40%	01/2021
SIGA - Almojarifado	Operação Assistida e Customizações	Implantado Parcialmente	90%	01/2020
SIGA - Patrimônio Mobiliário	Operação Assistida e Customizações	Implantado	100%	02/2020
SIGA - Patrimônio Imobiliário	Planejamento	Em Andamento	60%	12/2020
SGA - JUCETINS	-	Implantado	100%	02/2020
SGA - É PRA JÁ's	-	Implantado	100%	04/2020
SGA - IGEPREV	-	Implantado	100%	07/2020
SGA - PROCON	-	Implantado	100%	07/2020
SGA - Junta Médica	Planejamento	Em Andamento	50%	12/2020
SGA - ATR	Planejamento	Em Andamento	50%	12/2020
SGA - SINE	Planejamento	Em Andamento	50%	12/2020
SAP - SEFAZ	Planejamento	Em Andamento	20%	12/2020
SAP - SSP	Planejamento	Em Andamento	20%	03r/2021
SAP - SECAD	Viabilização	Cancelado		
Estrutura Organizacional	Operação Assistida	Implantado	100%	02/2020
Portal de Serviços	Operação Assistida	Implantado Parcialmente	80%	02/2020
SCD - Diárias	Homologação	Em Andamento	40%	01/2021
ToLegal	Homologação	Em Andamento	50%	01/2021
Integrações SIGA/SIAFE -	Levantamento do fluxo e	Em Andamento	20%	03/2021





Patrimônio e Almoхарifado	Planejamento			
Integração Diárias e SGD	Aguardando liberação para homologar	Em Andamento		01/2021
SGF - Frequência	Implantação primeiro piloto	Em Andamento	10%	03/2021
SIGERS	-	Implantado	100%	05/2020
Terra Nossa	Homologação	Homologado	100%	07/2020

Tabela 47 – Andamento dos Projetos de Implantação.

A **Tabela 47**, apresenta 31 projetos, destes 11 foram concluídos em 2020 e estão em fase de acompanhamento. Os demais se encontram na situação “Implantado Parcialmente”, visto que alguns órgãos não estão utilizando a ferramenta por questões de planejamento interno.

Atualmente a gerência acompanha a integração do SIGA e SIAFE-TO e também Diárias e SGD. Na primeira, está sendo priorizada a integração dos módulos de Patrimônio Mobiliário e Almoхарifado e a segunda, é focada na inserção dos documentos criados através do Sistema de Gestão de Diárias no Sistema de Gerenciamento de Documentos.

A GIIS realizou ainda o acompanhamento da homologação dos módulos e-Fornecedor, Patrimônio Mobiliário e Almoхарifado da Solução Integrada de Gestão Administrativa - SIGA junto a área negocial. E das aplicações, Portal de Serviços, Estrutura Organizacional, Sistema de Controle de Diárias e Sistema de Gestão Terra Nossa.

A Gerência de Treinamento realizou e apoiou os treinamentos, conforme **Tabela 48** abaixo:

PERÍODO	SISTEMA	ÓRGÃO	QTD.
17/01/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoхарifado	SEGOV	01
24/01/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoхарifado	JUCETINS	03
22/01/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoхарifado	IGEPREV	02
20/01/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoхарifado	CACIV	01





16/01/2020	Sistema de Gestão de Documentos (SGD)	DETRAN	04
28/01/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoxarifado	ADETUC	03
29/01/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoxarifado	SECAD	08
30/01/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoxarifado	DETRAN	03
30/01/2020	Portal de Serviços	SECAD, FOMENTO, ITERTINS, SSP, SEINFRA, AGETO, CAMIL, SEAGRO, SICS	19
10/02/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoxarifado	SECAD, SEMARH, FAPT e CGE	07
10/02/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Patrimônio Mobiliário	SECAD	17
13/02/2020	Sistema de Gestão de Atendimento (SGA)	SESAU	01
14/02/2020	Portal de Serviços	SEFAZ	03
17/02/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Patrimônio Mobiliário	SEGOV, CACIV, PM, CGE, PGE, ATR, CAMIL, CBMTO, NATURATINS e ADETUC	21
18/02/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Patrimônio Mobiliário	SECOM, SECIJU, SICS, FAPT, JUCETINS, SECAD e SEFAZ	21
18/02/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoxarifado	NATURATINS, SICS, ADAPEC	07
19/02/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Patrimônio Mobiliário	ATI, SEDUC, DETRAN, SESAU, SSP, ADAPEC E SEAGRO	16





20/02/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Patrimônio Mobiliário	SEMARH, IGEPREV, UNITINS, AGETO, SEINF, ATS, ADETUC, RURALTINS e SETAS	16
21/02/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Patrimônio Mobiliário	SEGOV, AMETO, PGE, SEDUC, ATS, NATURATINS, SECAD, ADETUC, SEINF/ AGETO, SSP, UNITINS, RURALTINS, SESAU, ATR, SEFAZ, DETRAN, ADAPEC, JUCETINS, SETAS, AEM, CBMTO, FAPT, SICS, SEMARH, PMTO e CACIV	29
27/02/2020	Sistema de Gestão de Atendimento (SGA)	JUCETINS	03
02/03/2020	Estrutura Organizacional	ATS, SEFAZ, PMTO, DETRAN, CBMTO, ATR, PGE, SEGOV, AMETO, SECOM, JUCETINS, ATI, AEM, SEAGRO, ADETUC, SICS, CGE, IGEPREV, NATURATINS, SECAD, ITERTINS e SEINF.	59
03 a 05/03/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Compras	SEFAZ, ATI, SEINF E SEDUC	23
05/03/2020	Portal de Serviços	AEM, SEAGRO, ADETUC, SICS, CGE, IGEPREV, NATURATINS, SECAD, ITERTINS e SEINF.	09





13/03/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoxarifado	PGE, ATI, SEFAZ e ATS	08
18/03/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoxarifado	SECIJU e ATR	03
23/03/2020	Sistema de Gestão de Atendimento (SGA)	SECAD: É PRA JÁ (Araguaína e Gurupi)	62
26/03/2020	Sistema de Gestão de Atendimento (SGA)	DETRAN (Palmas)	18
26/03/2020	<i>Moodle</i>	ETSUS	03
13/04/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoxarifado	SETAS	03
17/04/2020	<i>Moodle</i>	EST - Escola Sócio Educativo (SECIJU)	02
07/05/2020	Sistema Informatizado de Gestão dos Resíduos Sólidos (SIGERS)	SEMARH	07
11/05/2020	Sistema Informatizado de Gestão dos Resíduos Sólidos (SIGERS)	Municípios	18
12/05/2020	Sistema Informatizado de Gestão dos Resíduos Sólidos (SIGERS)	Municípios	23
13/05/2020	Sistema Informatizado de Gestão dos Resíduos Sólidos (SIGERS)	Municípios	21
14/05/2020	Sistema Informatizado de Gestão dos Resíduos Sólidos (SIGERS)	Municípios	29
15/05/2020	Sistema Informatizado de Gestão dos Resíduos Sólidos (SIGERS)	Municípios	34
18/05/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoxarifado	CBMTO	03
19/05/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almoxarifado	SEAGRO, ITERTINS e SECOM	04





21/05/2020	Moodle	ESPOL	07
22/05/2020	Central de Serviços	SEMARH, SEFAZ e ATI	15
27/05/2020	Sistema de Gestão de Atendimento (SGA)	IGEPREV	02
04/06/2020	Moodle	SEDUC	15
08/06/2020	Sistema de Gestão de Atendimento (SGA)	IGEPREV	10
08/06/2020	Oficina Pedagógica	ATI	05
15/06/ a 15/09/2020	Sistema de Gestão de Documentos (SGD)	Todos	272
22/06/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almojarifado	AEM, RURALTINS e UNITINS	06
23/06/2020	Moodle	PRONATEC	04
24/06/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almojarifado	PM	17
01/07/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almojarifado	SSP	02
03/07/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Compras Direta	Vários órgãos	85
10/07/2020	Sistema de Gestão de Atendimento (SGA)	PROCON - SECIJU	101
27/07/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Almojarifado	SEINF e AGETO	10
06/08/2020	Sistema de Gestão de Atendimento (SGA)	ATR	05
24/08/2020	Sistema de Gestão de Atendimento (SGA)	Junta Médica	03
26/08/2020	Moodle	Polícia Militar	06
26/08/2020	Sistema de Gestão de Atendimento (SGA)	DETRAN e CIRETRANS	01
17/09/2020	Portal de Serviços	SEFAZ	01





18/09 a 18/12/2020	Sistema de Gestão de Documentos (SGD)	Vários	159
20/08 a 01/12/2020	Sistema de Gestão de Documentos (SGD)	SEDUC	321
30/09/2020	Moodle	PMTO	17
29/09/2020	Sistema de Gestão de Frequência (SGF)	SEFAZ	23
09/10/2020	Sistema de Gestão de Frequência (SGF)	SEFAZ	23
14/10/2020	Sistema de Gestão de Frequência (SGF)	SEFAZ	20
15/10/2020	HADES	SECIJU e ATI	5
16/10/2020	Moodle	SINE	03
19/10/2020	Solução Integrada de Gestão Administrativa (SIGA): Módulo Compras	Órgãos Diversos	37
19/11/2020	Moodle	Procon	03
23/11/2020	Moodle	Procon	07

Tabela 48 – Dados dos Treinamentos Realizados.

Conforme apresentado na **Tabela 48**, foram realizados um total de **68 treinamentos** para **1.699 usuários** de **todos os Órgãos** do Poder Executivo Estadual e de **85 municípios** do Estado do Tocantins.

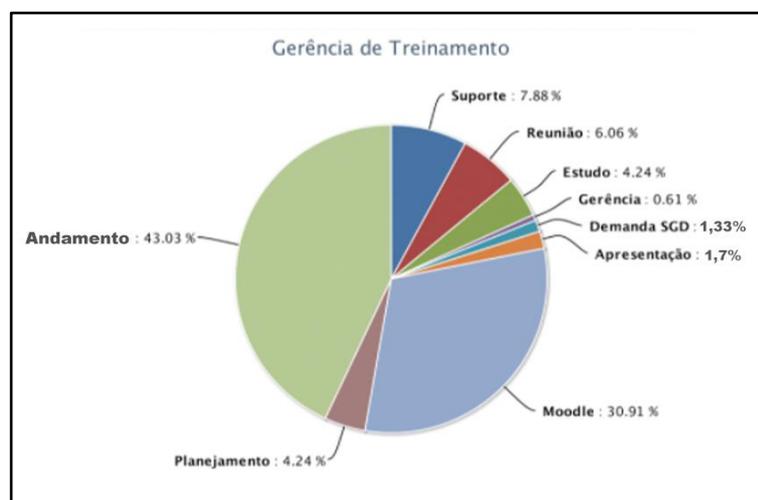


Figura 49 – Tarefas da Gerência de Treinamento.



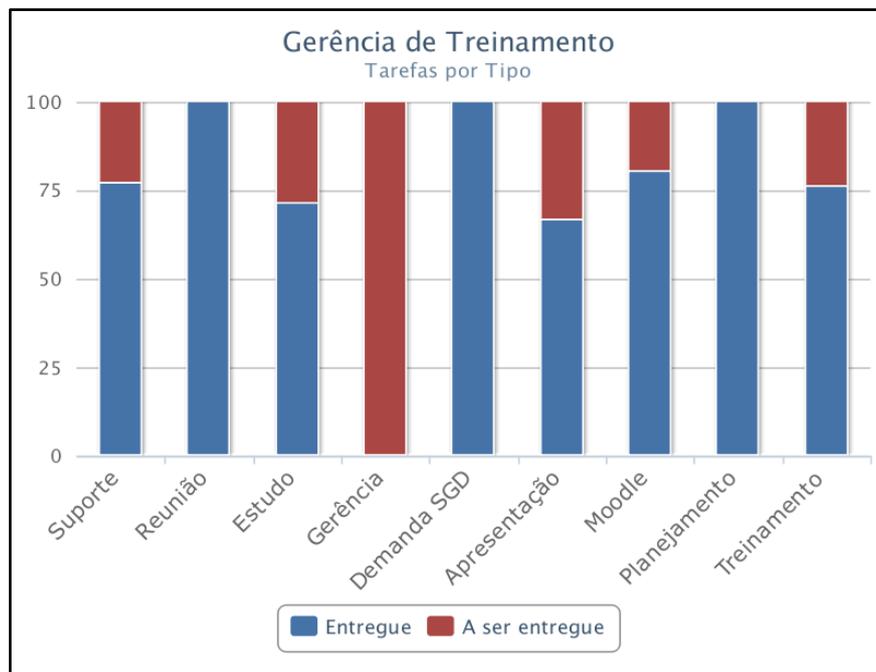


Figura 50 – Tarefas por Tipo.

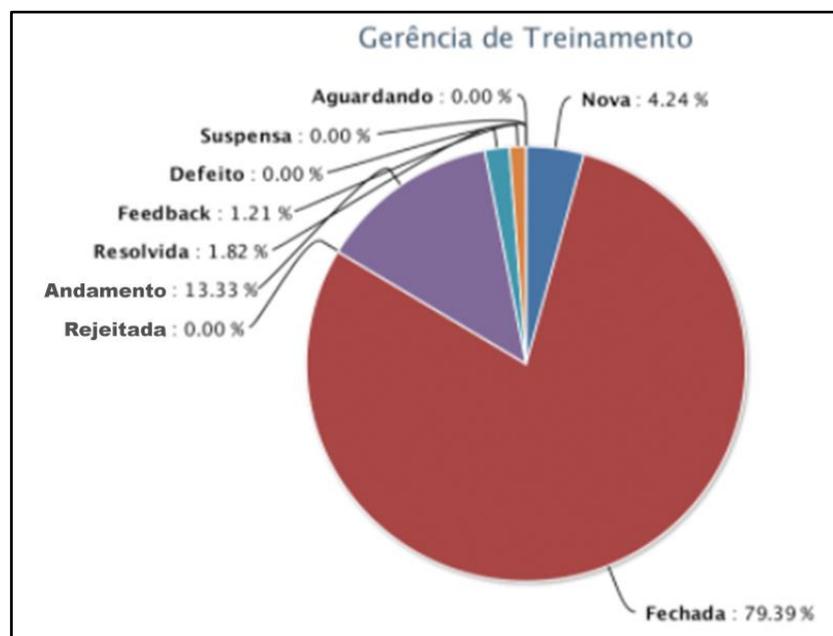


Figura 51 – Situação das Tarefas da Gerência de Treinamento.

A Gerência de Treinamento encontra-se com atividades de treinamentos em andamento ou a serem realizadas dentro da Plataforma EAD, como demonstrado na **Tabela 52**.





SISTEMA	ÓRGÃO	PERÍODO
Sistema de Gestão de Documentos - SGD	Todos	17/09/2020 a 18/12/2020
Sistema de Gestão de Documentos - SGD	SEDUC	20/08/2020 a 31/12/2020
Sistema de Gestão de Atendimento - SGA/ Operacional	ATS	11/12/2020
Sistema de Gestão de Atendimento - SGA/ Operacional	Junta Médica/ SECAD	04/12/2020
Sistema de Gestão de Atendimento - SGA/ Gerencial	SINE/ SETAS	02/12/2020
Sistema de ICMS Ecológico - SISECO	SEMARH	02/12/2020 a 11/12/2020

Tabela 52 – Treinamentos em Andamento.

A equipe da Gerência de Treinamento é responsável por realizar e/ou apoiar os treinamentos dos Sistemas abaixo:

- Solução Integrada de Gestão Administrativa – SIGA:

Módulos:

- Almoxarifado;
- Catálogo de Materiais;
- Contratos;
- e-Fornecedor;
- Patrimônio Mobiliário;
- Patrimônio Imobiliário;
- Solicitação de Compras;
- Processo de Aquisição;
- Registro de Preço;
- Pregão Eletrônico;
- Compra Direta;
- Sistema de Gestão de Atendimento – SGA;
- Sistema de Gestão de Documentos – SGD;
- Portal de Serviços;
- Hades;
- Sistema Informatizado de Gestão dos Resíduos Sólidos – SIGERS;
- Plataforma *Moodle*;
- Terra Nossa;





- Sistema de Acompanhamento Processual – SAP;
- Sistema de Gestão de Frequência – SGF;
- Sistema de Diárias;
- Estrutura Organizacional;
- Central de Serviços.

A ATI, por meio da Gerência de Treinamento, vem implantando e disponibilizando a Plataforma *Moodle* para capacitações de sistemas e formação dos servidores nos órgãos. O *Moodle* é uma plataforma online e gratuita de aprendizado à distância. É um sistema de gerenciamento de aprendizado, que oferece a possibilidade de disponibilizar cursos e treinamentos de forma *on-line*.

A Plataforma está hospedada na Infraestrutura da ATI e conta com toda a segurança de rede e recursos disponíveis no órgão.

O Ambiente *Moodle* da ATI encontra-se no endereço eletrônico: <http://ead.ati.to.gov.br> e possui diversos cursos de sistema para os servidores do Estado.

Alguns órgãos utilizam a Plataforma da ATI para a realização de capacitações, dentre eles: A Polícia Militar do Tocantins que atualmente possui 10 turmas com Cursos de Aperfeiçoamento de Sargentos - CAS. Os cursos são integralmente na modalidade de Educação à Distância – EAD. Apenas a avaliação final será na modalidade presencial. As aulas iniciaram em outubro e a previsão é que se estendam até fevereiro de 2021.

Outro órgão que solicitou a plataforma da ATI foi a Agência de Defesa Agropecuária - ADAPEC, para ofertar treinamentos.

A plataforma da ATI também foi utilizada pelo PROCON, para a realização do 2º Encontro Técnico dos Servidores do PROCON que ocorreu no dia 01 de Dezembro de 2020.

As plataformas implantadas ou em implantação nos Órgãos Estaduais são apresentados na **Tabela 53**.

NOME	URL	SITUAÇÃO	% DE ANDAMENTO
Unidade Certificadora do Estado - UNICET	http://unicet.to.gov.br	Concluído	100 %
Agência de Tecnologia da Informação - ATI	http://ead.ati.to.gov.br	Concluído	100 %

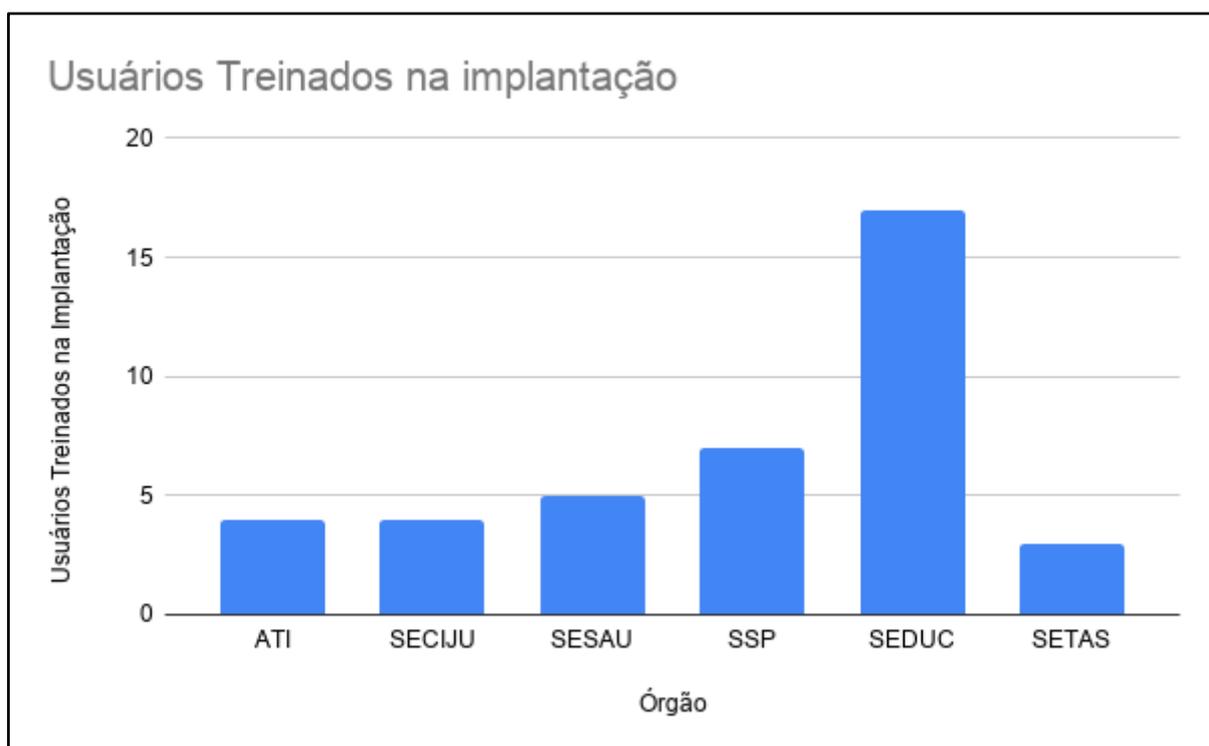




Escola Superior de Gestão Penitenciária e Prisional - ESGEPEN	http://esgepen.cidadaniaejustica.to.gov.br/seciju	Concluído	100 %
Hospital Geral de Palmas - HGP	http://ead.hgp.to.gov.br	Concluído	100 %
Escola Técnica do SUS - ETSUS	http://eadetsus.saude.to.gov.br/	Concluído	100 %
Escola do Socioeducativo - EST	http://capacitasocioeducacao.cidadaniaejustica.to.gov.br/	Concluído	100 %
Escola Superior de Polícia - ESPOL	http://ead.espol.to.gov.br	Concluído	100 %
Secretaria da Educação, Juventude e Esportes - SEDUC	http://ead.seduc.to.gov.br	Concluído	100 %
Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC	Em homologação	Não concluído	95 %
Sistema Nacional de Emprego - SINE	http://ead.sine.to.gov.br	Concluído	100 %

Tabela 53 – Plataformas Implantadas ou em Implantação.

Na **Figura 54** é apresentado por meio de gráfico o quantitativo de usuários treinados nas implantações do *Moodle*.

Figura 54 – Quantitativo de Usuários Treinados nas Implantações *Moodles*.

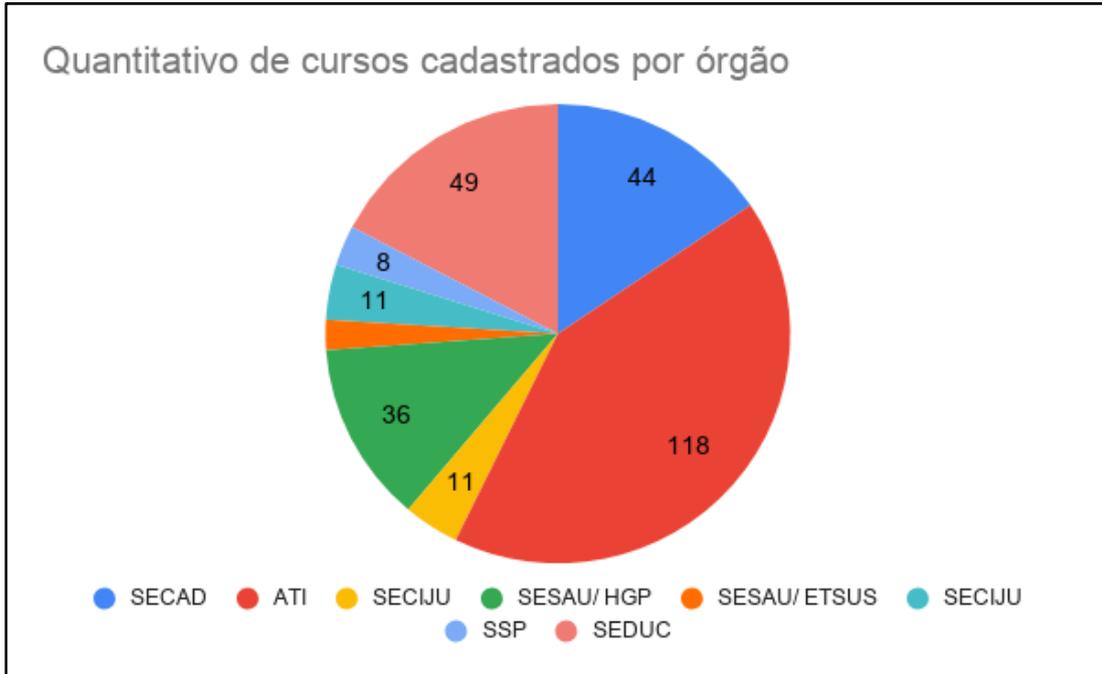


Figura 55 – Cursos Cadastrados por Órgão.

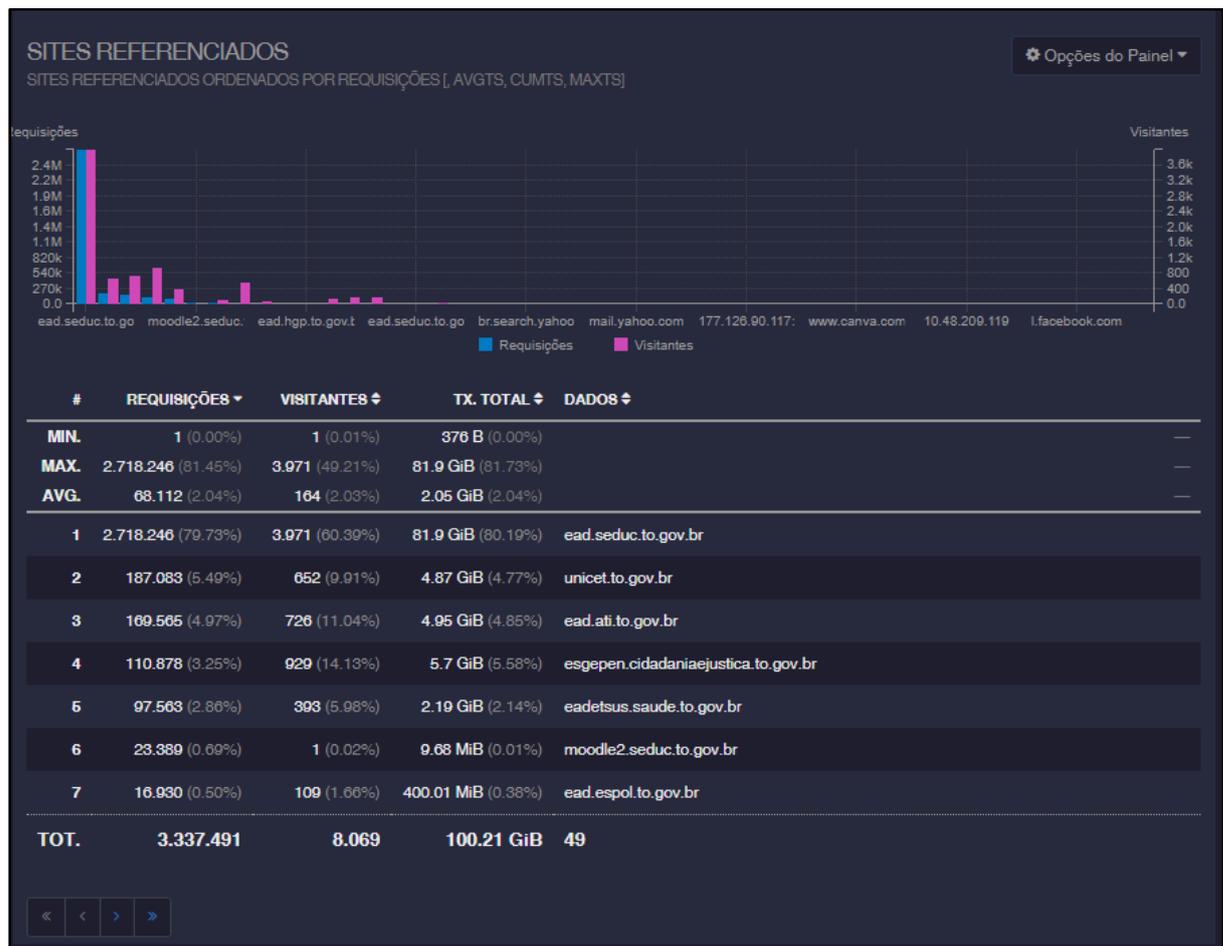


Figura 56 – Ranking de acesso aos Moodles de Setembro a Outubro de 2020.





A plataforma *Moodle* é entregue com diversos *plugins* utilitários e ferramentas para facilitar as atividades e usabilidade dos administradores. Cada órgão realiza a administração do seu ambiente e a Gerência de Treinamento é responsável pelo treinamento de utilização e apoio técnico, bem como toda a infraestrutura é mantida pela ATI.

A ATI realizou uma parceria de trabalho com a Unidade Certificadora do Estado do Tocantins - UNICET, permitindo uma somatória de competências na realização e disponibilização dos cursos, bem como, a possibilidade de oferta de capacitações com certificação direta pela UNICET. Isso vem trazendo mais incentivo aos Servidores no aprimoramento dos seus conhecimentos e melhoria na qualidade dos serviços.





5. GESTÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

A Superintendência de Infraestrutura e Serviços de Tecnologia da Informação – SUPINF, consiste em sua natureza mais elementar, no condicionamento de componentes e serviços que fornecem a base para sustentar todos os Sistemas de TI dos Órgãos do Poder Executivo. Plataforma esta, particionada em *hardware*, *software* e tecnologias de comunicação que juntos proveem a base de toda a cadeia, a fim de entregar serviços, soluções e ofertar condições base para a promoção de Sistemas de Gestão que atendam o Governo do Estado do Tocantins.

Os profissionais que atuam na Superintendência são por excelência ligados à área de Tecnologia da Informação e Telecomunicações, tendo em seu quadro especialista em Segurança da Informação, especialista em Infraestrutura, especialista em Banco de Dados, especialista em Redes de Dados, especialista em Geoprocessamento, especialista em Suporte Técnico e especialistas em atendimento e Suporte ao Usuário.

Com relação à administração da plataforma de TI e considerando a conjuntura em que a Agência foi criada, bem como, o parque tecnológico herdado, asseguramos que os Produtos e os Serviços da Superintendência, estão em processo contínuo de melhoria ou estão em construção e se alicerçam nas melhores práticas, estratégias e padrões de mercado nacionais e internacionais, isto com a finalidade de dar suporte ao processo decisório nas instâncias do Poder Executivo do Estado do Tocantins. Para tal, há diligência ao estabelecer mecanismos de segurança, de atendimento ao usuário e de ações proativas que visam garantir a Integridade, a confidencialidade, a autenticidade e a disponibilidade dos produtos e serviços com maior qualidade, transparência e performance possíveis.

Para possibilitar o alcance dos objetivos de forma ordenada e com temporalidade de execução, bem como, de suprir as necessidades e dar suporte ao público da SUPINF, iniciamos ações de planejamento, de execução e de monitoramento dos resultados das atividades realizadas, a partir de uma visão da Gestão de Projetos baseada na metodologia descrita no *Project Management Body of Knowledge - PMBOK* e, em cases menores através de *Change Management*, de acordo com as melhores práticas descritas na *Information Technology Infrastructure Library - ITIL*, de modo que documente-se as principais intervenções, melhoramentos e criações que ocorreram ao longo do ano de 2020,





colaborando assim, com o desenvolvimento das atividades finalísticas e de gestão interna no Estado do Tocantins.

O objetivo deste relatório é prestar conta das atividades desenvolvidas pela Superintendência, em conjunto com as Diretorias de Infraestrutura e Diretoria de Suporte e Serviços e suas respectivas gerências, a fim de que se cumpra com o dever institucional de fornecer informação das suas atividades ao Poder Público e à comunidade em geral, acerca dos avanços tecnológicos obtidos, bem como, dos importantes projetos em curso e das proposições de melhoria, seja por otimização, ou modernização do parque tecnológico da ATI, ou por aplicação das melhores práticas de gestão, como *Control Objectives for Information and related Technology - COBIT*, *ITIL* e *PMBOK*, instruindo e beneficiando os órgãos da Administração Pública Estadual.

Salientamos que a definição dessas estratégias e seus respectivos planos de ação, fundamentam-se no reconhecimento da TI como um serviço essencial e que seu posicionamento como atividade meio, assegura, facilita e dá celeridade a realização das ações de natureza própria e finalísticas dos órgãos atendidos.

Considerando que vivenciamos um ano atípico e de grande dificuldade orçamentária e operacional, em que a SUPINF mostrou-se resiliente, reativa em casos pontuais e proativa em tantos outros, e que cumpriu o seu papel ao atender a partir das melhores práticas do mercado, as demandas de serviços existentes e ainda, possibilitou a disponibilização de novos serviços advindo das demandas que surgiram no decorrer do período, fazendo inclusive, monitoramentos proativos de serviços de TI, o que possibilitou maturidade no uso dos recursos disponibilizados à ATI. Findamos este ano com muitos Projetos desafiadores para 2021, mas no tocante ao vigente, estamos convictos do desempenho ilibado e do dever cumprido da equipe. Posto que, conseguimos entregar soluções e atender a grande maioria das demandas solicitadas, inclusive sendo por vezes altruístas.

Apresentamos a seguir as atividades desenvolvidas por cada Diretoria e suas respectivas Gerências, ações estas, realizadas com a premissa de gerir os recursos aplicados em TI com cada vez mais eficiência e eficácia, alinhada aos objetivos estratégicos da instituição.





5.1. AÇÕES DE SUPORTE E SERVIÇOS

Durante o ano de 2020, foram realizados 15.039 atendimentos de suporte entre as diversas gerências da Superintendência de Infraestrutura e Serviços de TI, conforme demonstra a o **Gráfico 57** abaixo. Mesmo sendo um ano atípico, houve um acréscimo na ordem de 13% no número de chamados atendidos, em comparação ao ano anterior.

ATENDIMENTOS POR GERÊNCIA	TOTAL
Redes e Comunicação	7.022
Infraestrutura	3.523
Banco de dados	436
Segurança da Informação	92
Geoprocessamento	15
Suporte e Manutenção	2.450
Atendimento ao Usuário	1.501
Total de Atendimentos	15.039

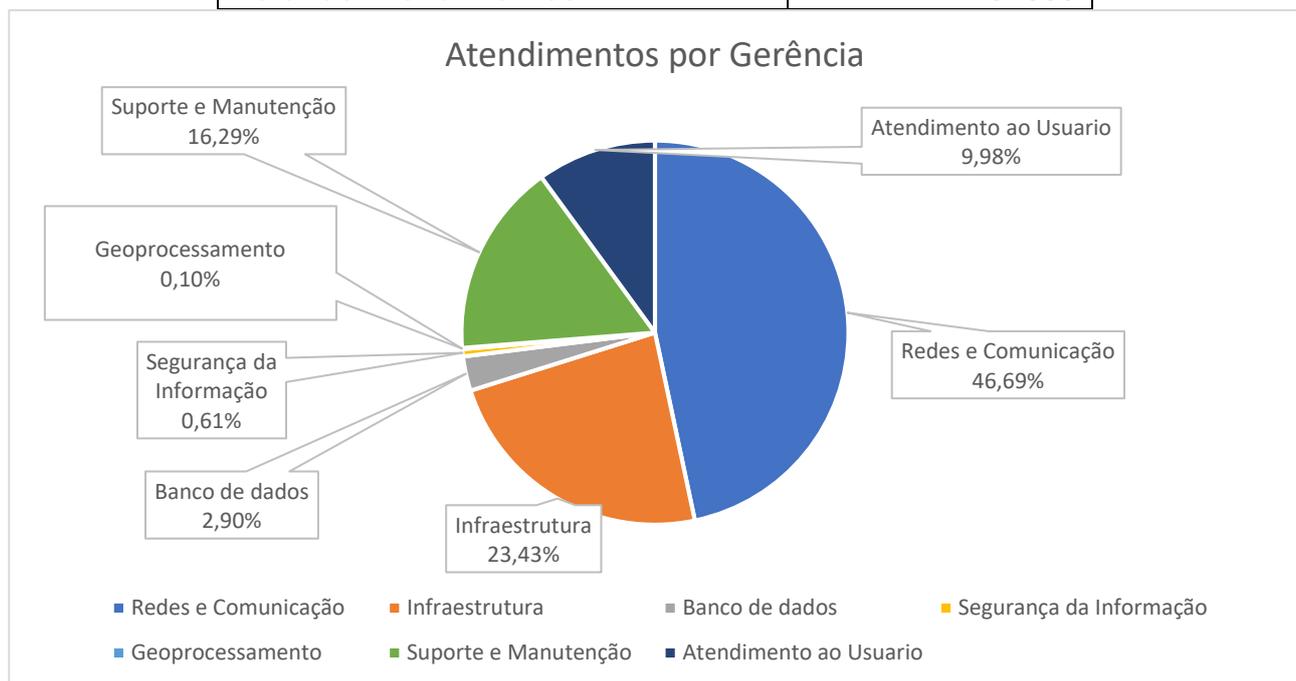


Figura 57 – Atendimentos por Gerência.

Houve também a preocupação quanto a centralização de dados, referentes aos atendimentos realizados, uma vez que existem diversas ferramentas em uso no Estado. Para tal, realizou-se estudo e a implantação de novos processos, baseados nas melhores práticas descritas na biblioteca de conhecimento *ITIL*, o que nos trará um melhor





entendimento das ações executadas, como também melhorará a qualidade do serviço prestado. Sendo assim, a ATI já conta com a operação da Central de Serviços, que além da triagem de chamados, também executa ações de primeiro nível, redirecionando os atendimentos mais específicos às unidades especializadas, conforme o chamado. E para o próximo ano, contaremos com a implementação do *CHATBOT*, permitindo a automação de atendimentos, trazendo maior agilidade ao usuário final.

Foram realizadas diversas ações, destacamos: Secretaria da Fazenda e Planejamento – SEFAZ, em seus diversos anexos na capital, incluindo a Escola de Gestão Fazendária – EGEFAZ, bem como, os Postos Fiscais e as Agências de Atendimento nos interiores. Receberam ao longo de 2020, instalação e configuração de computadores, impressoras, *nobreaks*, formatação de computadores (em casos necessários), compartilhamento das impressoras, cabeamento estruturado em *rack* central, ativação dos pontos de rede e implantação do sistema de telefonia analógica, atualização do *firmware*, *backup* dos arquivos, limpeza nos equipamentos e formatação para melhor desempenho do parque computacional disponível e ainda intervenções para otimizar e assegurar (reparo/manutenção) para o funcionamento do parque computacional dos seguintes Órgãos: Na Secretaria de Segurança Pública – SSP, precisamente na Delegacia Especializada de Repressão a Furtos e Roubos de Veículos Automotores (DERFRVA), no Centro Integrado de Operações Aéreas – CIOPAER e no 4º Núcleo Regional de Perícia Criminal - Guaraí.

Atendeu-se prontamente as demandas ou chamados do Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN, no tocante aos Ciretran de: Dianópolis, Arrais, Araguatins, Combinado, Porto Nacional, Cristalândia, Xambioá, Araguatins, Sitio Novo, Miracema do Tocantins, Miranorte, Pedro Afonso, Colmeia, Colinas, Itacajá, Araguatins e Tocantinópolis. Bem como, à Secretaria de Comunicação Social – SECOM, a Secretaria de Saúde – SESAU, no que se refere ao Centro de Distribuição de Medicamentos e a Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social – SETAS, no que diz respeito ao Banco do Empreendedor, por fim, estendeu-se ainda seus serviços ao Instituto de Terras Tocantins – ITERTINS. Ressalta-se a intervenção assertiva na restauração do ambiente da Agência de Defesa Agropecuária – ADAPEC e na reestruturação da rede de dados e de *desktops* das unidades do É PRA JÁ, das cidades de Araguaína e Gurupi.

No tocante a orientar tecnicamente a implantação de projetos da Administração Pública Estadual, com a premissa de atender as necessidades corporativas, utilizando tecnologia





da informação, referente aos sistemas de informações Geográficas, de Geoprocessamento e de Serviços Eletrônicos Governamentais do mesmo segmento. Contribuindo para o desenvolvimento de bases cartográficas, avaliação de sistemas de água, esgoto e saneamento, análise de recursos naturais como florestas, rios e bacias hidrográficas e até planejamentos ambientais urbanos e rurais.

É considerável o ganho efetivo que o domínio do conhecimento e das ferramentas voltadas para geoprocessamento podem proporcionar ao incremento da Receita ou da Arrecadação do Estado, tendo por base os programas estatais com vistas ao controle ou monitoramento das áreas com potencial para produção de grãos, a exemplo, temos o Projeto de Monitoramento da Produção Agrícola, em fase de finalização.

As tratativas referentes à tecnologia em geoprocessamento têm otimizado recursos, ao revisar os contratos da área, alinhando os Sistemas do Estado a um padrão nacional, busca-se diligentemente analisar e validar os PBTI de Geoprocessamento, tais como Car Tocantins, Análise Car e Imagens Planet, firmando parcerias entre o Estado do Tocantins, a Polícia Federal e o Governo da Noruega, com o estabelecimento deste convênio, a gestão Estadual poderá economizar anualmente mais de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Vale ressaltar que o geoprocessamento tem contribuído decisivamente para que a Secretaria da Fazenda e Planejamento – SEFAZ, monitore as safras de todo o território do Estado. O resultado esperado é um incremento na arrecadação total em até 20% para os dois primeiros anos de Implantação deste Projeto.

5.2. AÇÕES DE INFRAESTRUTURA

As ações têm por basilares prover, manter e fazer a gestão da infraestrutura tecnológica e de atendimento compartilhado dos sistemas corporativos, bem como, administrar e operar a infraestrutura de telecomunicações, incluindo os equipamentos centralizados, como os servidores corporativos. Abaixo estão relacionados parte dos trabalhos realizados no exercício.

A equipe de infraestrutura fez a gestão de mais de 700 máquinas virtuais, disponibilizando por volta de um *petabyte* de dados em *storage*. Liderando um esforço em otimizar e aproveitar o parque tecnológico existente, de modo que sem fazer novas aquisições, houve otimização e mais disponibilidade da infraestrutura tecnológica do Estado do Tocantins,





podemos elencar como exemplo, a configuração dos *storages* para aumento de recursos de armazenamento do *Cluster* ATI/SEFAZ.

Implementou-se soluções de execução de *Backup*, bem como, Instalação e Configuração de Servidor de *Backup*, estando a frente do Estudo Técnico de Planejamento de Solução de *Backup* para atender todo parque tecnológico dos *Data Centers*.

Na Secretaria da Fazenda e Planejamento, saímos dos servidores *Risk T5-2 Oracle* para *IBM Power 9*, e dos Sistemas Operacionais *Oracle Solaris* para *IBM AIX Data Centers* ATI/SEFAZ. Houve instalação e configuração dos novos servidores *Risk Power 9*, bem como, os *Storages Expansões v7000* e SANs, atividades executadas em 02 *Data Centers*, ATI e SEFAZ. Isto é, migrou-se o host substituindo o principal servidor de banco de dados em uso há cerca de 09 anos, por tecnologia *Oracle Sparc* para *IBM Power 9*, vale ressaltar que a migração de todos os bancos de dados ocorreu sem perda de informação, com apenas 8 horas de indisponibilidade dos Sistemas Financeiros e Tributários, movimentando mais de 21 *TB* de Dados.

No que diz respeito a provisão e as tratativas das demandas urgentes, criou-se novos servidores para atender as demandas da ADAPEC, e também a migração das máquinas virtuais do Palácio PCA para o Cluster ATI/SEFAZ. Ofertou-se disponibilização, instalação e configuração de mais de 100 máquinas virtuais, servidores com finalidade de atender aos Órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo. Houve ainda a migração do ambiente SEDUC para os servidores do Cluster ATI e Servidor Censo, o que proporcionou segurança e estabilidade dos serviços. Quanto ao percentual de disponibilidade, alcançamos a marca de 95%, ou seja, menos de 24 horas de indisponibilidade ao longo de todo o ano.

Conquistou-se o monitoramento *Zabbix* das máquinas virtuais, dos servidores e dos *hosts* físicos. Hoje recebemos para monitoramento e-mails e mensagens dos ativos de infraestrutura, desde ações como *Backups*, Geradores, Sistemas de Refrigeração, UPS e outros. Os serviços do *Zabbix* estão configurados para alarmes específicos e é feito também o monitoramento do uso dos recursos de CPU, Discos, Memória, Rede, dentre outros.

Dominou-se em 2020 o monitoramento dos *Data Centers*, ATI/SEFAZ/PALÁCIO, tendo o inventário dos ativos de infraestrutura e configuração de alertas como; falta de energia, temperaturas e monitoração por câmeras.





O ano está encerrando com conquistas satisfatórias, no que concerne à infraestrutura, visto que disponibilizamos, enquanto Superintendência, o serviço de vídeo conferência, gratuito e integrado ao serviço de EAD a três Órgãos do Estado.

Os serviços de compartilhamento e armazenamento em nuvem, prestados de forma gratuita e segura, neste momento encontra-se em fase de homologação, já atendendo a ATI e a SEFAZ, com projeção de atender a todo o Governo do Estado do Tocantins.

Considerando que o propósito da área de Redes e Comunicação, é administrar a implantação de soluções de rede multisserviço que suporte tráfego integrado de voz, dados e imagens, para as diversas demandas de comunicação de dados no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo.

A seguir as atividades realizadas no exercício:

LOCAL	ATIVIDADES DE REDES E COMUNICAÇÕES
CORE	Implantação do CORE Alcatel com velocidade de até 100 Gbps e melhor disponibilidade
FIREWALL's	Rotineiramente são executados ajustes para o bom funcionamento de toda rede de dados através de bloqueios, inspeção de pacotes, validação de acessos, VPN client e Web, roteamentos. Aproximadamente 2500 alterações foram feitas nos <i>firewalls</i> gerenciados
DNS	Gestão de aproximadamente de 850 domínios
E-MAIL	Manutenção do serviço através da criação de contas, bloqueios, disponibilização e criação de novos domínios. Implantação de nova ferramentas de <i>AntiSpam</i>
JUCETINS	Interligação via fibra própria à rede de governo a 10 Gbits, <i>upgrade</i> do <i>firewall</i> e revisão de regras de acessos, monitoramento de <i>links</i>
SEINF/AGETO	<i>Upgrade</i> do <i>firewall</i> e testes de performance para futuramente atualizar nas unidades do É Pra Já
SECAD	Instalação do novo <i>firewall</i> e organização dos acessos da rede dos É Pra Já de Gurupi e Araguaína, monitoramento de <i>links</i> . Alteração das <i>VPN's</i> da SECAD diretamente para o Palácio, melhorando a comunicação dos É Pra Já
ADAPEC	Integração com domínio Tocantins e força tarefa, resultante do ataque de <i>Ransomware</i>





SPI	Integração com domínio Tocantins e criação do servidor de arquivos
ITERTINS	Integração com domínio Tocantins, organização do servidor de arquivos
SEDUC	Reestrutura dos acessos VPN, melhorando a velocidade de conexão e segurança da rede. Também foram refeitas as políticas de atualização das máquinas do domínio, visto que foi constatado muitas máquinas infectadas e a possível correção seria através de atualização. Nos controladores de domínio foram executadas verificações e retirados os registros dos controladores que não existiam mais. Monitoramento de <i>links</i>
SECOM	Integração com domínio Tocantins e criação do servidor de arquivos
SEFAZ	Troca <i>Switches</i> de acesso Sede, instalação <i>WLAN</i> gabinete, monitoramento de <i>links</i> , <i>VPN</i> , acessos. EGEFAZ – Integração com domínio Tocantins e organização do servidor de arquivos
DETRAN	4 CIRETRANS integradas ao domínio Tocantins, mapeamento das conexões físicas do <i>Data Center</i> , troca e atualização dos <i>switches</i> , organização dos cabos e ligações dos ativos, monitoramento de <i>links</i>
NATURATINS	Troca e configuração dos 15 novos <i>switches</i>
SSP	Criação de <i>VPNs</i> , alterações em controladores de Domínio, <i>Firewalls</i> . Acompanhamento de instalação de novos ativos no SIOF e setor de inteligência
CASA MILITAR	Integração com domínio Tocantins
SESAU	Atendimento 24x7, não há plantão estipulado, porém, o atendimento e as resoluções são sempre apresentados. Atualização da versão dos sistemas <i>Linux</i> dos Hospitais e Sede. Monitoramento de <i>links</i>
ATI	Troca <i>switches</i> de acesso e instalação <i>WLAN</i> – Térreo

Figura 58 – Atividades de Redes e Comunicações.

No decorrer do exercício a SUPINF utilizou-se das melhores práticas para administrar as bases de dados corporativas e desenvolver planos de contingência para os ambientes que envolvam a infraestrutura de comunicação de dados de modo a ofertar suporte aos sistemas corporativos da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo. As ações planejadas e executadas abaixo descritas, estão divididas por intervenções feitas, no que diz respeito às bases de dados de cada Órgão do Poder Executivo do Estado do Tocantins.





Ainda na Sefaz, aplicou-se *upgrades* e *tunning* em todas as bases de dados *Oracle*. Assim, Sistemas como SIAT, SIAFETO, NFE e Registro de Passagem tiveram seu desempenho melhorado. Temos relação da área de negócio, da execução de relatórios que antes não funcionavam nesses Sistemas. Criando bases de dados de contingência, com a utilização do *Oracle Data Guard*, o que garantiu a segurança e a continuidade de funcionamento do banco de dados. Implementou-se a redundância dos ambientes e de *backup* entre os sites principais e de contingência (*Data Center Principal ATI e Data Center Secundário Sefaz*), objetivando garantir a segurança em caso de desastres ou perda, e ainda as regras de acesso aos bancos, que oportunizou um melhor gerenciamento e intervenção em processos e Sistemas com problemas de performance.

Quanto ao Sistema SIAFETO, foi criado um ambiente que simula a base de produção. Assim, foi possível atender todo o setor Financeiro e de Contabilidade da SEFAZ, nas suas atividades finalísticas.

Houve implementações de segurança no acesso a base de dados ADABAS relativo ao Sistema SIAFEM, bem como a criação de rotinas de *backup* tanto ambiente de produção, quanto no ambiente de desenvolvimento, e também ganhos na elevação do nível de segurança de todas as bases de dados *MSSQL Server* com a criação de instâncias de contingências e restauração automática dos *backups*.

- No Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN a base de dados não foi absorvida pela equipe da SUPINF/ATI, mas a área de banco de dados atuou de forma colaborativa nos estudos dos problemas de performance e de segurança na base de dados *MSSQL Server*, na implementação de *scripts* de *backup* utilizando as melhores práticas para garantir a segurança e a performance do ambiente.
- Na Secretaria da Educação, Juventude e Esportes – SEDUC atuamos na recuperação do banco de dados *MSSQL Server*, com restauração automática dos *backups*, o que garantiu a disponibilidade do banco, em caso de problema no *host* principal, este banco hoje atende aos principais Sistemas Administrativos, como por exemplo o Sistema de Modulação, implementando novas regras de segurança, de rotinas de *backup* com maior nível de retenção. Aplicamos ainda, novas rotinas de *backup* no banco de dados *POSTGRESQL*, utilizado pelo Sistema de Gestão Escolar.





- Quanto a atuação na Secretaria da Administração – SECAD, esta pasta foi beneficiada pelos trabalhos da SUPINF, através da criação de *scripts*, rotinas e área para o armazenamento de *backups* no banco de dados *Oracle*, pois não havia nenhuma estrutura de *backup* desenvolvida para o bando de dados que atendesse ao Sistema de Gestão de Folha de Pagamento. Atualizou-se a base de dados de produção e desenvolvimento *Oracle*, passando essa a última versão de atendimento da *Oracle*. Isto, proporciona um acompanhamento da evolução da ferramenta e da aplicação dos *patches* de correção.
- No tocante a Secretaria de Saúde – SESAU contribuimos com a produção de *scripts*, rotinas de manutenção, reestruturação da topologia de *backup*, permitindo a geração da salvaguarda em ambiente externo ao de produção do Sistema de Gestão Hospitalar e para o banco de dados *Oracle Histórico*. Uma intervenção positiva foi a criação de rotinas de exportação de dados através da tecnologia *Oracle Data Pump*. O que garante uma fotografia dos dados em um determinado momento do tempo. E por fim, foram feitas tratativas e recomendações feitas, no sentido de retirar a profile de DBA dos mais diversos usuários, pois não há exequibilidade nesta prática. Posto que ela afeta significativamente a segurança do banco.
- Em vários outros Órgãos a SUPINF atuou, de modo diligente, preventivo e por vezes altruísta, que é o caso da Secretaria da Infraestrutura de Cidades e Habitação – AGETO, onde atuamos na revisão das rotinas de *backups*, implementação de segurança de usuários e criação de novas rotinas de backup e restauração de banco de dados *MSSQL Server* e a instalação e configuração da base de dados *POSTGRESQL* para atender ao Sistema Terra Nossa, no Instituto de Terras do Estado do Tocantins – ITERTINS.
- Instalação e configuração da base de dados *POSTGRESQL* para atender ao Sistema GALILEU, na Secretaria de Segurança Pública – SSP, já no Instituto de Identificação, Órgão vinculado a SSP, fomos chamados para atuar na base de dados *Oracle* que estava parada, reestabelecemos os serviços do banco e elencamos recomendações a serem implementadas na base de dados.
- Na Junta Comercial do Estado do Tocantins – JUCETINS, foi feito um estudo sobre a base de dados *Oracle* e elencados um conjunto de recomendações a serem





implementadas, com o objetivo de aumentar a segurança e continuidade da Base de Dados do Órgão.

- Por fim na Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Tocantins – ADAPEC, a houve restauração da base de dados *MSSQL Server*, que estava com seus dados criptografados por ataque de vírus *Ransomware*, através de uma nova instalação, restauramos o último backup confiável, criamos novas rotinas de *backup* e revisamos toda a segurança de usuários do banco de dados, de modo que estabelecemos os serviços à população do Estado do Tocantins.
- Quanto aos aspectos vinculados à Segurança da Informação, foram estabelecidos mecanismos de segurança capazes de garantir a integridade da Infraestrutura, bem como, dos sistemas e, por conseguinte dos dados e informações que estão lotados nas dependências da ATI. Tem por finalidade a função de manter, controlar e supervisionar os meios de comunicação de dados corporativos entre as unidades administrativas no Estado do Tocantins. Zelando para que as conexões de dados, de qualquer natureza tecnológica, que se estabeleça com os sistemas da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo, estejam em conformidade com a Leis Estaduais e Federais vigentes.

Houve tratativas, no intuito de gerar convencimento da necessidade de definir e regulamentar a execução das normas e procedimentos de acesso e uso de serviços de comunicações, da política de segurança e do plano de contingência. Isto para organizar, dirigir, controlar e avaliar os serviços de segurança da informação e inovação com mais afetividade.

Em uma análise macro o entendimento sobre a segurança da informação é que esta deveria se algo natural às entidades e Órgãos da Administração Pública Direta e Indireta do Estado do Tocantins, mas a realidade é que a grande maioria possui dificuldades de convencimento da alta administração em priorizar o tema dentro do orçamento.

A seguir apresentamos as ações realizadas:

METAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E AÇÕES REALIZADAS

- Estar em conformidade com a LGDP
- Divulgar e conscientização na ATI
- Divulgar e conscientização no Governo
- Adequar os processos realizados na ATI à LGPD





- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar e acompanhar a adequação dos processos realizados no Estado à LGPD • Conscientização dos gestores da ATI • Desenvolvimento de modelo de impacto à proteção de dados pessoais dos Sistemas • Foi criado o modelo de política de privacidade; • Criação do modelo do termo de compromisso, confidencialidade e sigilo • Proposição de legislação de base para o processo de conformidade • Proposição de cláusulas para termos de referência e contratos • Proposição de evento <i>online</i> para divulgação e conscientização para ser realizado em 2021 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer processo de segurança da Informação no Estado • Criar e publicar a Política de Segurança da Informação no Estado • Criar as normas complementares à Política de Segurança • Analisar os processos e sistemas da ATI para verificar a conformidade com a Lei de Acesso à Informação, Marco Civil da Internet, ISO27000 e boas práticas de segurança da informação • Criou-se e padronizou-se o procedimento de comunicação de incidentes de Segurança da Informação • Criação de ambiente para treinamento do pessoal da Diretoria de Sistemas sobre desenvolvimento seguro • Produção de minuta da Política de Segurança da Informação do Governo • Foi criado a minuta de várias normas complementares à Política de Segurança da Informação do Governo |
| <ul style="list-style-type: none"> • Criar processo de auditoria dos sistemas de forma preventivamente e/ou corretivamente • Realizar <i>pentests</i> nos sistemas em homologação para prevenir problemas em produção • Realizar <i>pentests</i> em sistemas legados • Análise de <i>logs</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Dar tratativa Incidentes de Segurança de TI • Cadastrar os incidentes de segurança • Definir plano de comunicação para os incidentes • Auxiliar / acompanhar tratativas dos incidentes • Todos os incidentes são acompanhados e os que são identificados como falhas de segurança são retestados a cada 15 dias |
| <ul style="list-style-type: none"> • Criação do plano de continuidade de operações • Criar e atualizar catálogo de ativos da Superintendência de Sistemas da Informação • Criar e atualizar catálogo de ativos da Superintendência de Infraestrutura e Serviços de TI • Criar mapa de riscos dos sistemas operacionalizados pela ATI • Definir operações críticas de TI • Definir Riscos, ameaças e vulnerabilidades das operações críticas • Definir recursos necessários para enfrentar e superar riscos |





- Definir e implementar estratégias para continuidade das operações
- Testar as estratégias de continuidade
- Definir plano de administração de crises
- Definir o plano de recuperação de desastres.

Figura 59 – Metas de Segurança da Informação e Ações Realizadas.





6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2020 a Agência de Tecnologia da Informação atuou de forma incansável aprimorar o desempenho das ações no âmbito dos Sistemas de Informação e Infraestrutura em TI. De forma célere e engajada, buscou preconizar o atendimento às necessidades da sociedade Tocantinense em relação a tomada de serviços públicos.

Logo que pandemia teve início, o Governo do Estado do Tocantins por meio desta Agência teve que se adaptar ao novo cenário e às medidas que ele impôs, acelerando o processo de transformação digital, fornecendo acesso remoto imediato aos Servidores Estaduais, com a liberação e o suporte à muitos usuários, para o trabalho em *home office*, possibilitando assim que as operações administrativas dos Órgãos fossem mantidas, mesmo sendo executadas em suas residências, para garantir a capacidade operacional plena da máquina pública, a fim de atender as demandas do cidadão.

Através de treinamentos a ATI buscou disseminar conhecimento dos Sistemas, proporcionando entendimento das tecnologias, visando a democratização do acesso as plataformas digitais, a fim de capacitar os Servidores a prestarem um atendimento de qualidade. Foram realizados 68 treinamentos *online*, através da Plataforma *Moodle* da ATI a 1.699 usuários a Servidores de 85 municípios tocantinenses.

Ao longo de 2020 a ATI atingiu marca de 15 mil atendimentos de suporte, um número superior a 2019, na área de Sistemas de Informação há 68 projetos em andamento, com 1.810 atividades entregues e 709 chamados de sistemas atendidos, o que enfatiza a preocupação desta agência em manter o ritmo de trabalho e a busca pela excelência em seus serviços.

Esperamos que ao longo de 2021, já com as novas rotinas de atendimento e gestão implantadas, seja possível elevar ainda mais o nível de qualidade dos serviços, uma vez que os ambientes serão reestruturados para aprimorar de seu desempenho.

