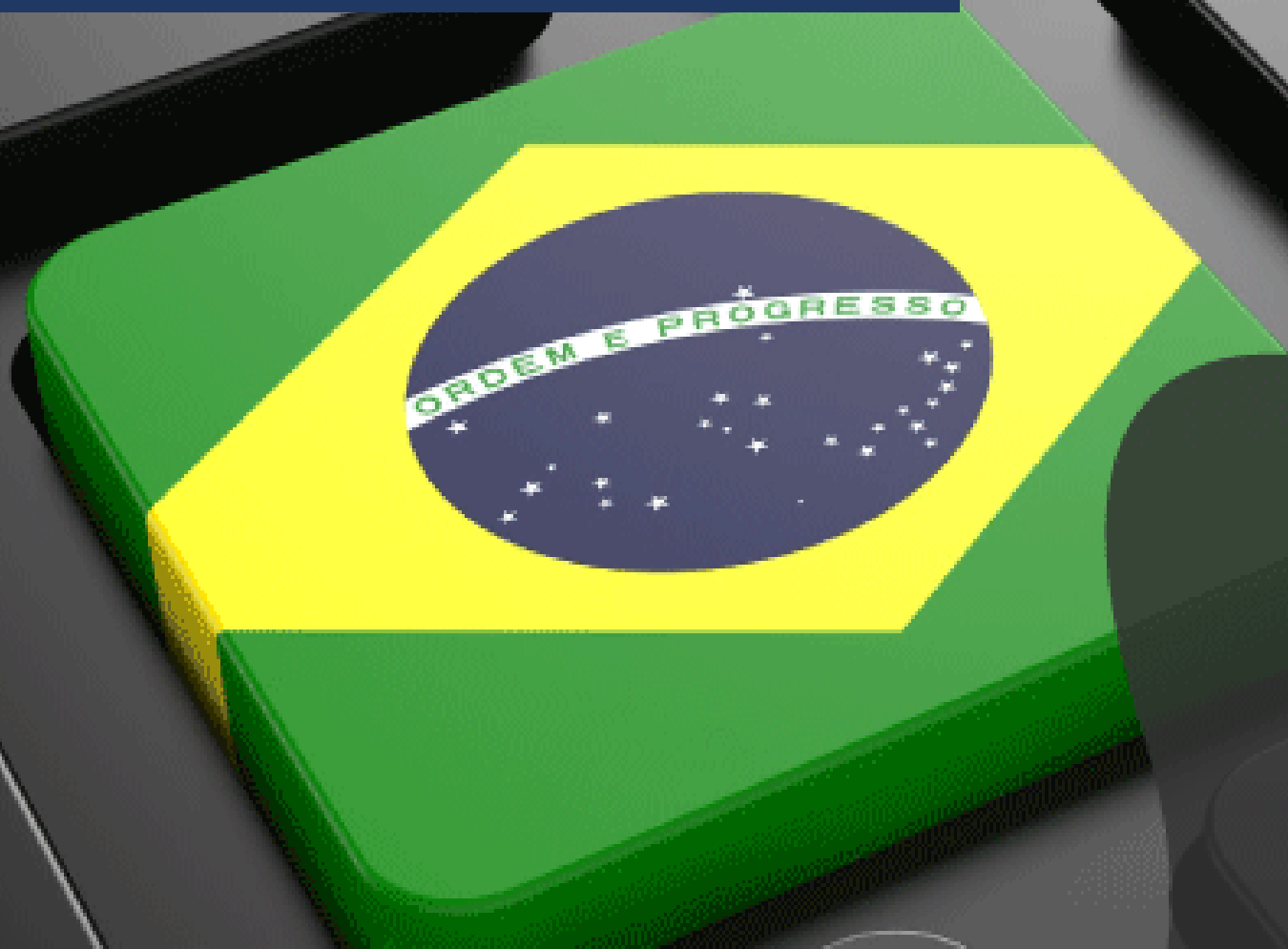


DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI





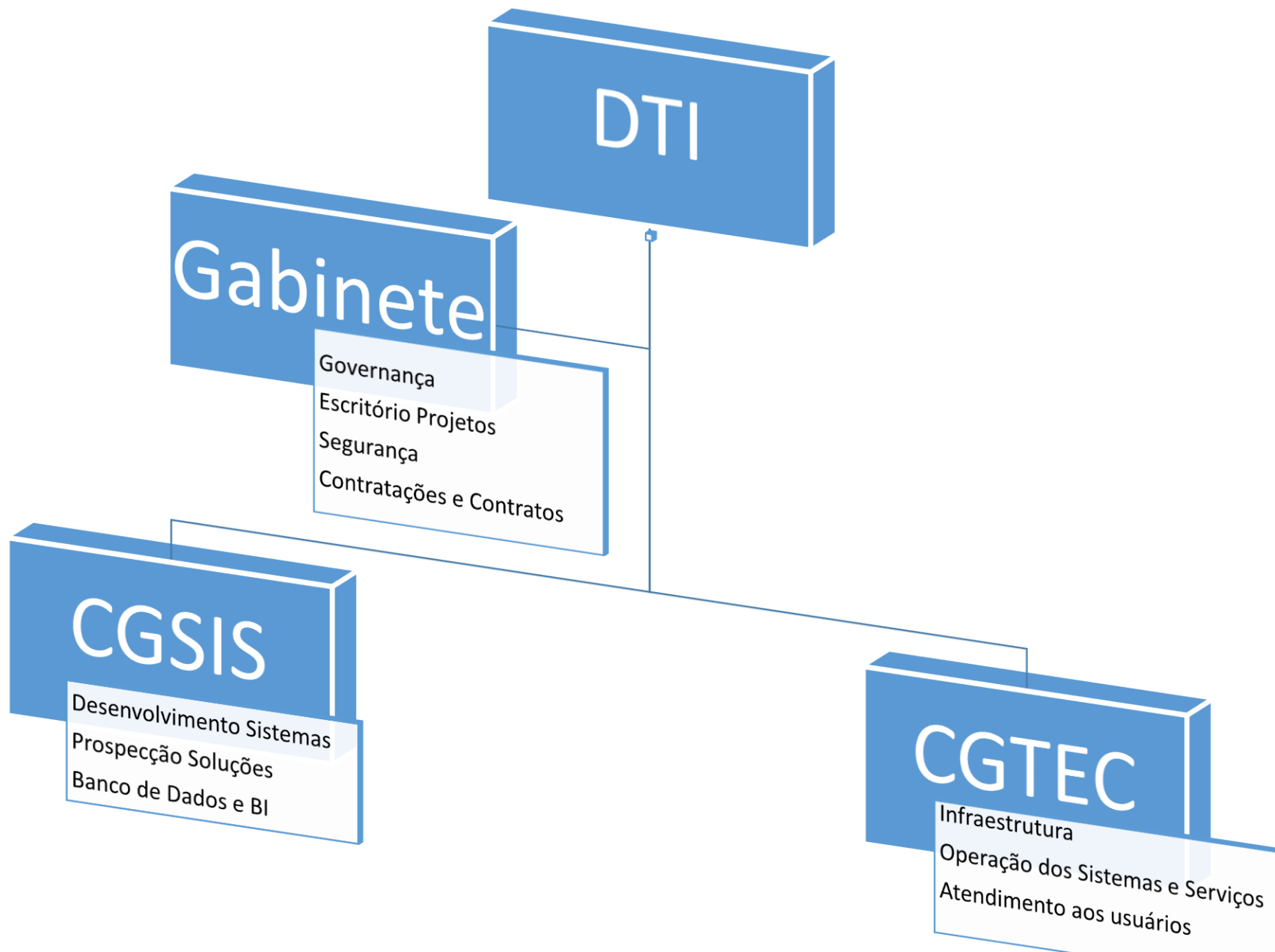
Agenda:

- Visão Geral da DTI – Ciclo 2019/2020
- Escritório Digital
- Governança de TI
- *Intervalo*
- Segurança da Informação
- Projetos com impacto direto nas Regionais

Visão Geral da DTI



Ciclo 2019 - 2020



Alguns números....

- 1,44 milhões de acessos mensais ao Portal da Transparência
- 104 mil processos no SEI
- 7600 Pactos de PGD celebrados por ano
- 2000 unidades no Fala.BR (e-OUV Nacional)
- 1100 atendimentos à usuários por mês
- 358 times no Escritório Digital e mais de 7000 mensagens/dia
- Orçamento anual da ordem de 20 milhões de reais
- 86 Sistemas e Serviços em funcionamento
- 53 Contratos Vigentes
- 26 projetos de contratação por ano



Como suportar aqueles números...

- Pessoas
 - Equipe qualificada
 - AFFCS em posições chave
 - Requisitados
 - Terceirização sempre que aplicável e oportuno (liberação AFFCs)
- Processos
 - Governança de TI (processo priorização, monitoramento projetos)
 - Empoderamento do Gestor de Negócio
 - Transparência (força trabalho, resultados)
 - Metodologia Ágil, Gestão por Projetos e Processos ITIL
- Estratégias
 - Gestão por resultados
 - Soluções como serviço
 - Descentralização (desenvolvimento, análise dados, Self-BI)
 - Parcerias Internas e Externas (Portal, e-TCE, Alice, Sistema de Obras e Fala.BR)



Principais Projetos 2019

- Sistema de Operações Especiais
- Sistemas Mapa Brasil Transparente
- Sistema e-AUD
- Sistema de Acordos de Leniência
- Sistemas e-TCE / Cadastro Nacional de Obras (ME)
- Capacitação das Regionais no Escritório Digital
- Sistema e-Agenda/Lobby
- Nova Infraestrutura para o Portal da Transparência (Teradata)
- Implantação de Nova Rede Wan



Sistema e-TCE





Principais Projetos 2020

- Desktop Virtual (VDI)
- Wifi em toda as unidades da CGU
- Desktops (100% em garantia)
- Sistema e-PAD
- Sistema Fala.BR
- Migração dos serviços e sistemas da CGU para a Nuvem (AWS)
- Corregedoria-Digital
- Capacitação das Regionais no Escritório Digital (fase final)
- Expansão das Ferramentas de BI e Gestão de Projetos
- Sistema Macros
- Plataforma de Enquetes de Ouvidoria (Avaliação de serviços e Conselhos)

Próximos passos...

- Evoluir é se reposicionar! Maior envolvimento na discussão dos desafios e nas estratégias para superá-los
- Incorporar novas técnicas para facilitar (Design thinking e Lean)
- Pilotos
 - Entrevistas com os Secretários e CGU-R/MG (pendente SCC e Ministro)
 - Diagnóstico - CRG (em parceria com o TCU)
 - Problema específico – Política de Dados Abertos do Governo Federal (em parceria com a STPC)

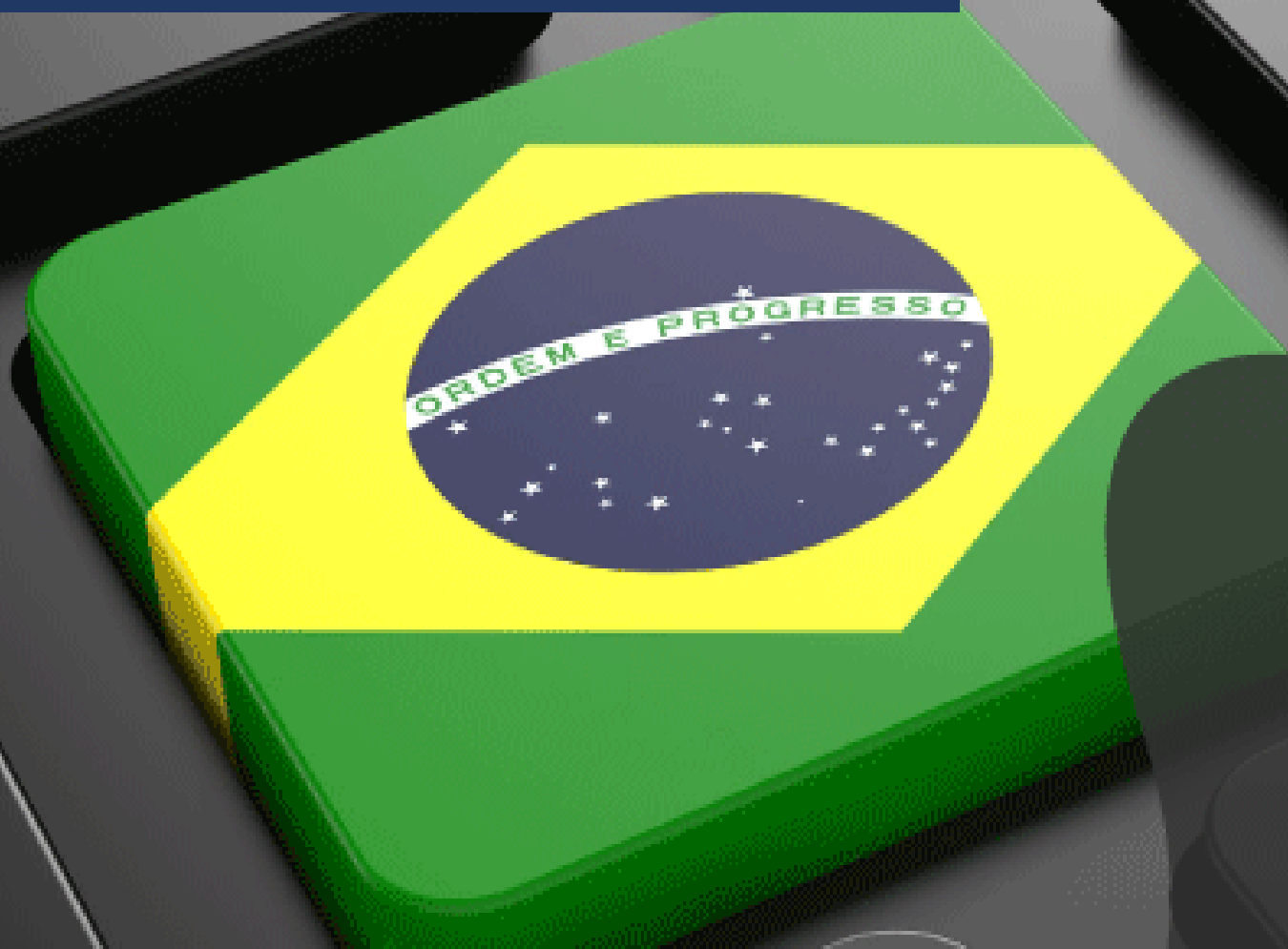


Próximos passos...

- Pilotos de Inteligência Artificial e RPA (Robotic Process Automation)
 - Projeto Alice (em parceria com a CGATI e a DIE)
 - Aplicação de RPA no Tratamento de Recursos de 3.º Instância LAI
 - Projeto Faro - Triagem de Pedidos de Ouvidoria (em parceria com a DIE)
 - Transcrição de Oitivas (em parceria com a Microsoft)
- Indicadores de custo das Soluções de TI versus retorno para a CGU
- Solução de colaboração para Redes
- Solução de Buscas de Informações nos próprios dados da CGU (estruturados ou não)



DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI





ESCRITÓRIO DIGITAL

A CGU onde você estiver

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

- Avalanche de Novas Tecnologias
- Redes Sociais
- Inteligência Artificial
- Comunicação Dinâmica
- Computação em Nuvem
- Grande volume de informações
- Home Office

*“O trabalho não é mais um local e,
sim, uma atividade.”*

(Fernanda Kessler, gerente de recursos humanos da Dell)



Como o Escritório Digital auxilia nessa evolução?



Eficiência na comunicação



Diminuição de distâncias



Otimização de tempo e recursos



Disponibilidade da informação



Facilidade no trabalho colaborativo

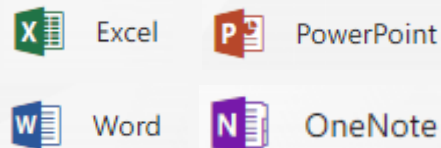


A CGU onde você estiver

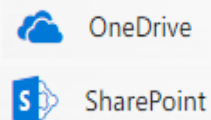
2.0

ESCRITÓRIO DIGITAL

Produção colaborativa de conteúdo



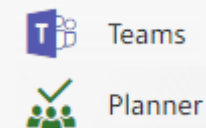
Armazenamento e gestão de conteúdo



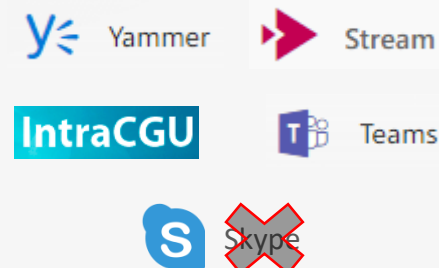
Acesso externo a sistemas

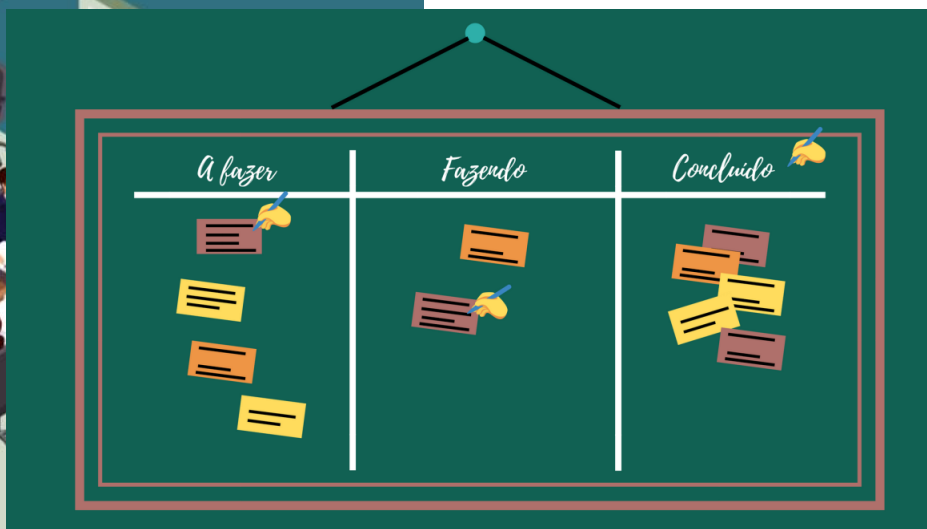


Organização e gestão de equipe



Comunicação

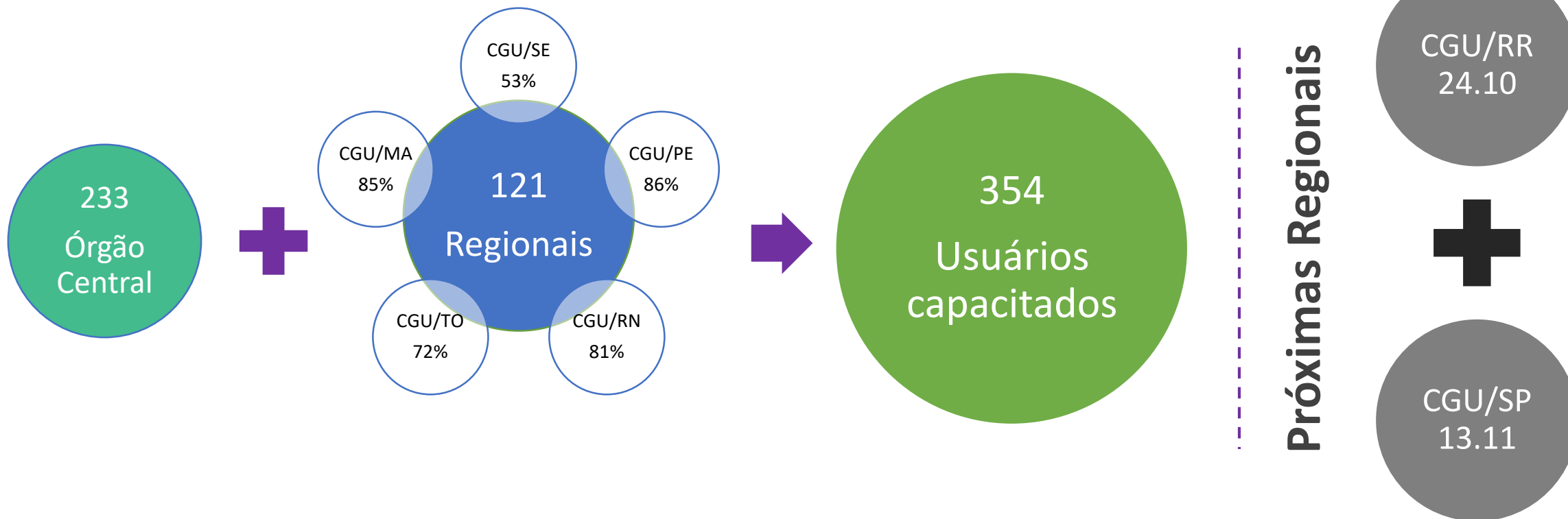






ESCRITÓRIO DIGITAL

CAPACITAÇÃO



CASES

ESCRITÓRIO  DIGITAL



Gestão de projetos



SFC: CGSEG/CGPEC

- Mesa de trabalho compartilhada
- Comunicação
- Edições simultâneas
- Gestão das tarefas
- Conferências com gestores
- PGD Projetos e Atividades

Corregedoria em processo de digitalização



CRG

- Trabalhos do dia-a-dia
- Treinamentos internos
- Abandono das salas de videoconferência
- Transmissão de eventos públicos externos via Teams
- Depoimentos em processos disciplinares (teste)

Projetos Transversais



- Nova Sede CGU/MA
- Contratações de TI
- Comissões de Leniência

Capacitação Sistema de Operações Especiais



- Público-alvo: NAE, superintendentes e substitutos
- Simulação navegada de uso
- Dúvidas online

DESAFIOS



- Transformação de modelos de negócios
- Melhoria de processos
- Quebra de resistência
- Capacitação

Não esquecer que, por trás da tecnologia, há **pessoas envolvidas!**



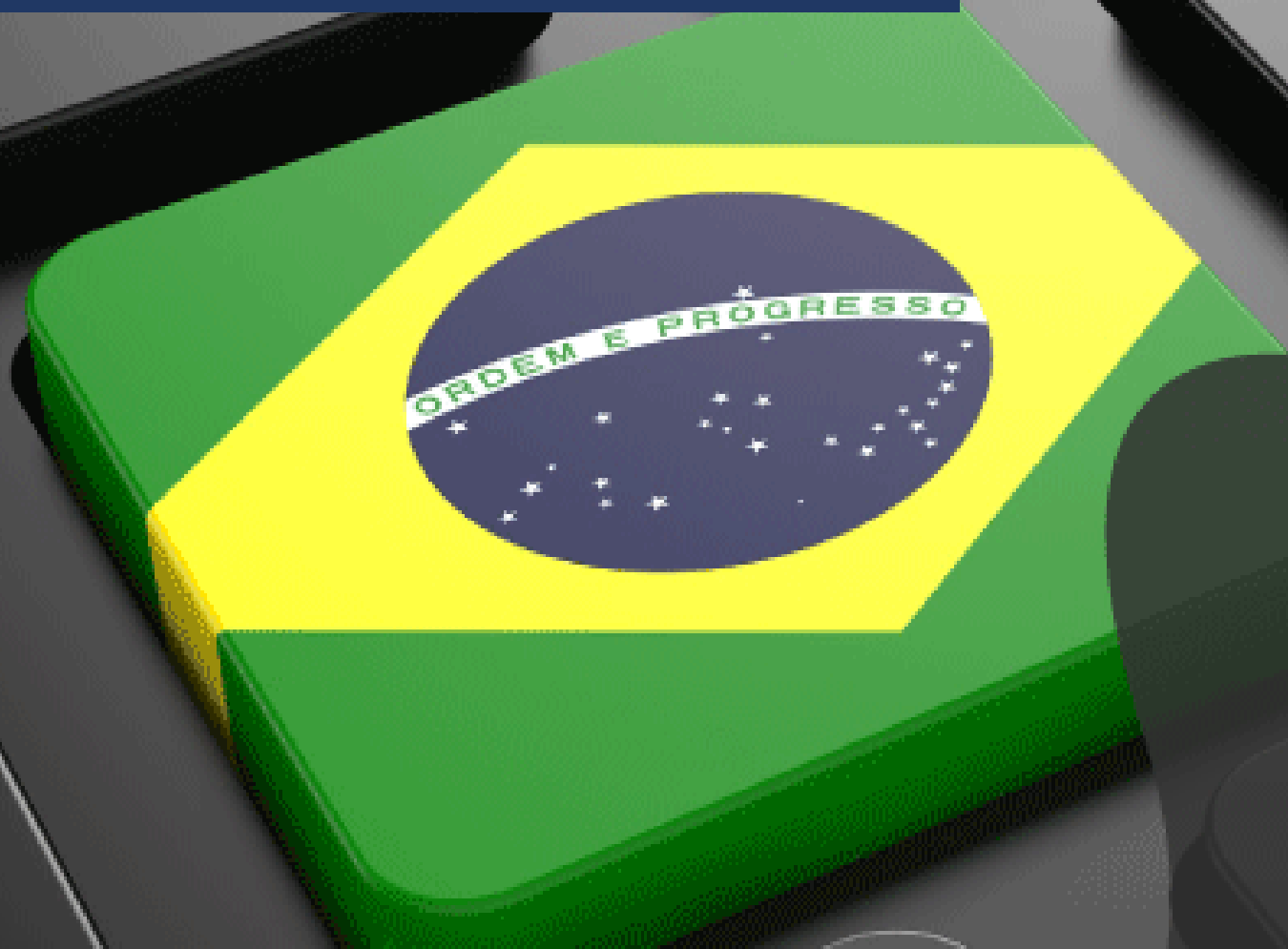
ASCOM: Guia de Condutas nas
Redes Sociais da CGU

SAIBA MAIS

- [IntraCGU](#)
- [Central de Treinamento de TI](#)
- [Grupo de Discussão - Yammer](#)



DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI



GOVERNANÇA DE TI NA CGU:

resultados e desafios

Raniere Campos

Assessoria de Governança de TI

Diretoria de Tecnologia da Informação - CGU



Qual a diferença entre gestão e governança de TI?

Gestão de TI

Está relacionada ao **cotidiano** da tecnologia da informação. Seu objetivo é entregar os melhores **serviços** e melhorar o **desempenho** do negócio.



Governança de TI

É o alinhamento entre as diretrizes e objetivos estratégicos da organização com as ações de TI. **Gestão de portfólio dos projetos estratégicos** e indicadores.

Governança de TI na CGU

• Antes de 2016



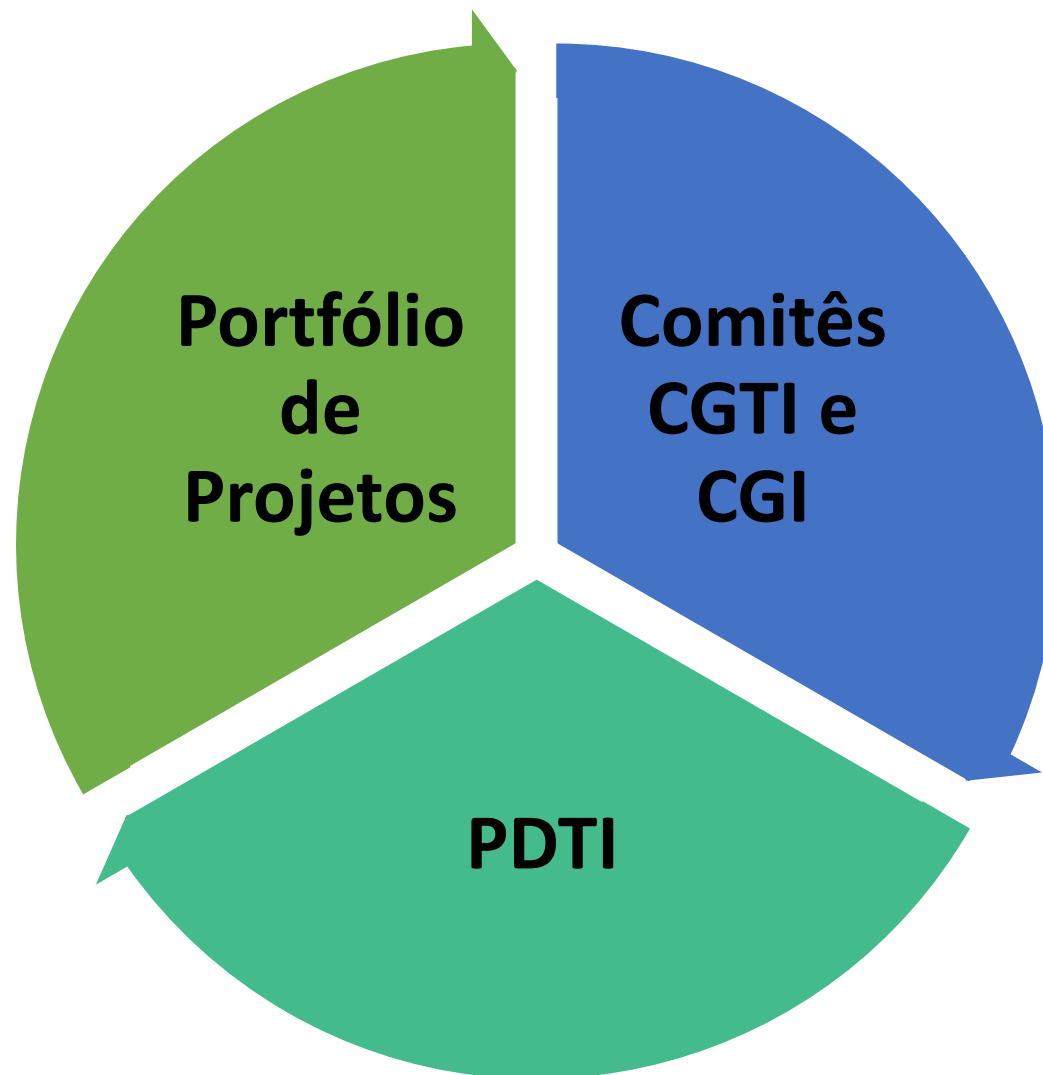
- Demandas surgiam o tempo todo
- Diretor decidia prioridades
- Orçamento e capacidade gerido no caos

• Depois de 2016

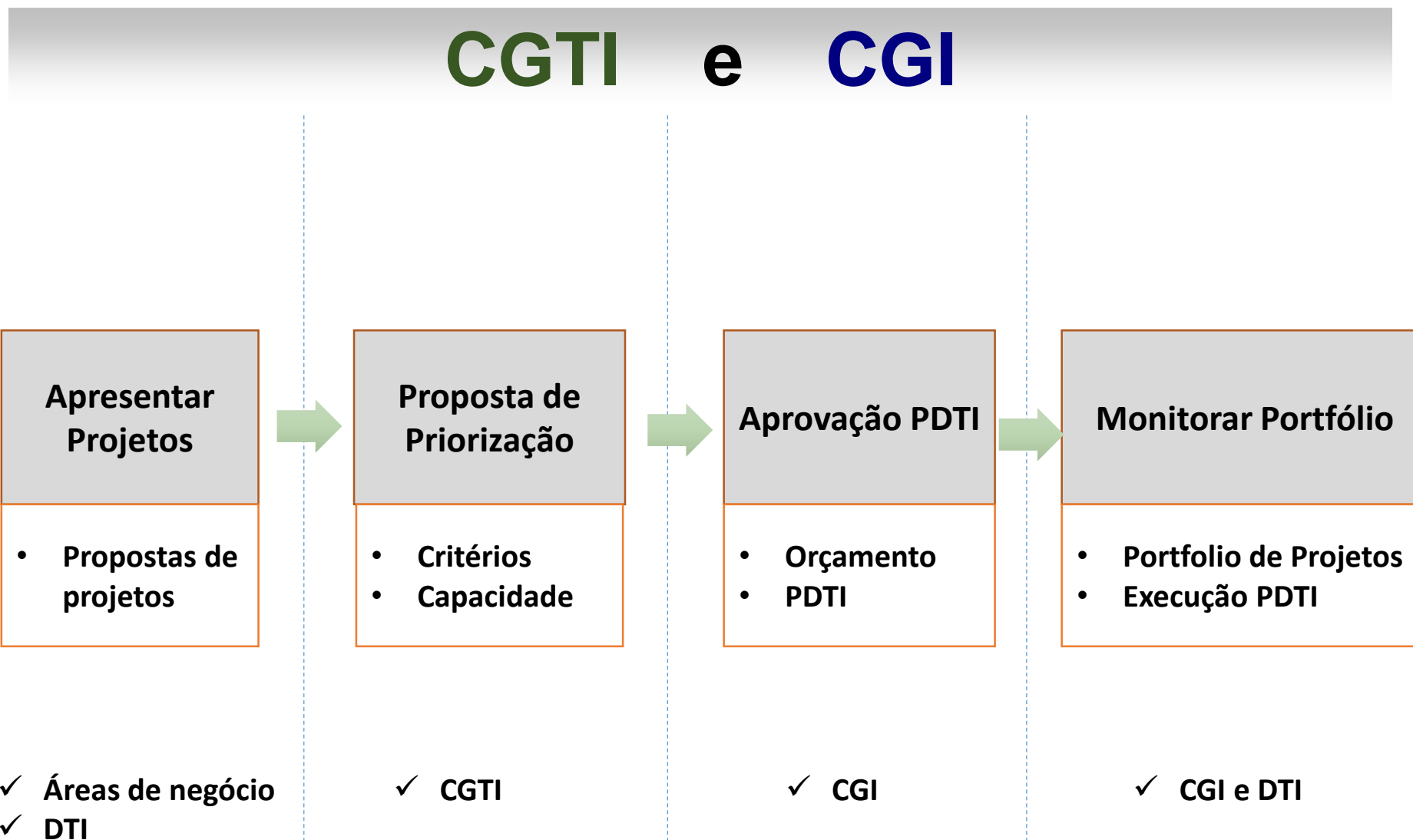


- Metodologia
- Comitês (CGI e CGTI)
- Gestão da Capacidade
- Orçamento por PO

Governança de TI



Processo de Priorização Anual

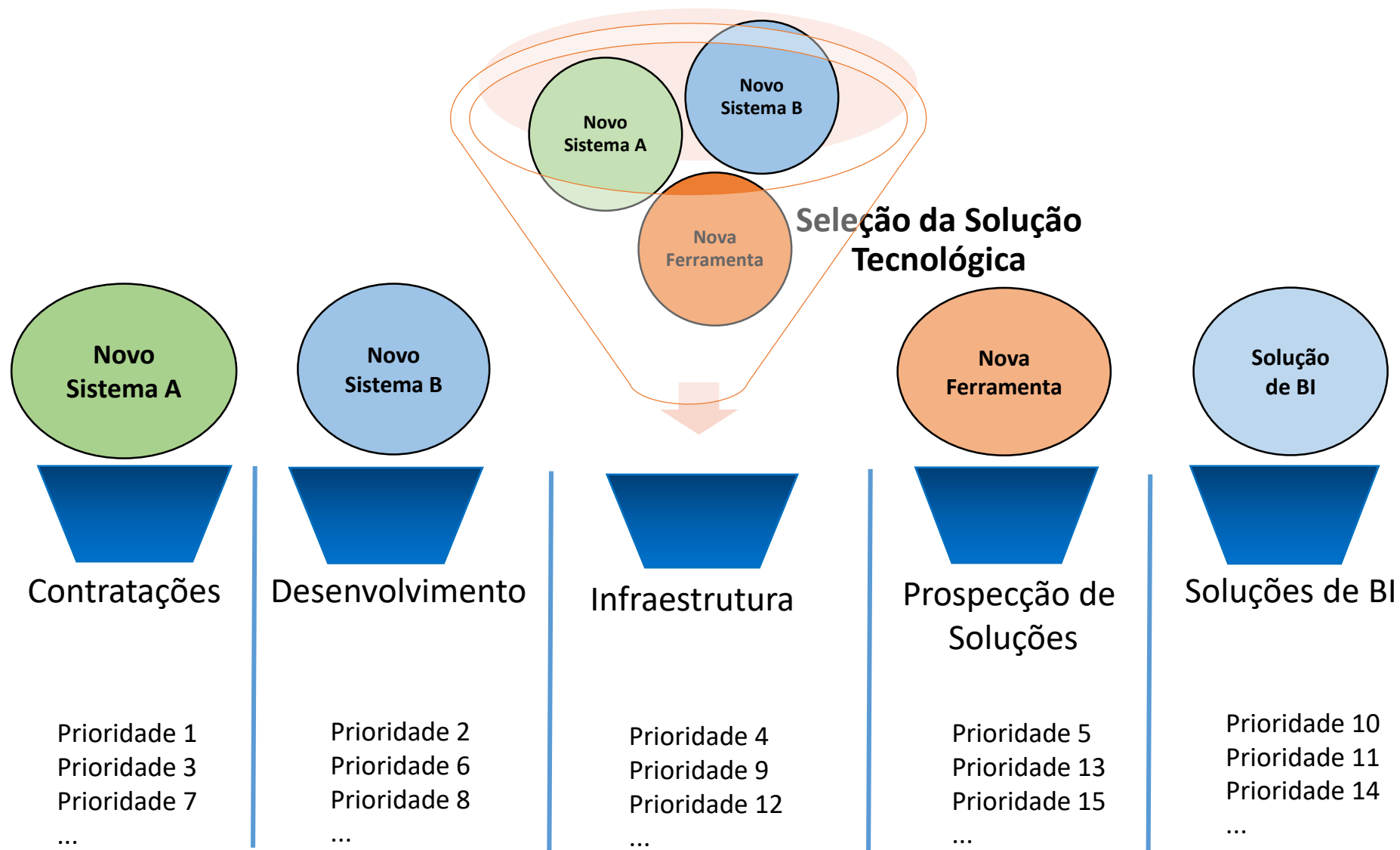




Critérios de Priorização de Projetos

- Critérios
 - Resultados Externos;
 - Resultados Internos;
 - Público Alvo;
 - Alinhamento Estratégico (DIPLAD);
 - Risco de Negócio;
 - Risco de TI (DTI); e
 - Urgência.
- Resultado – lista ordenada (decrecente) de todos os projetos de TI, independentemente da CESTA (equipe executora).

Projetos





Tecnologia da Informação

PROCESSO DE PRIORIZAÇÃO ANUAL

O Processo de Priorização Anual é parte do Processo de Planejamento de Tecnologia da Informação da DTI instituído pela Política de Governança de Tecnologia da Informação da Controladoria-Geral da União.

Por meio deste processo, a Alta Administração (CGI), com apoio do Comitê Gerencial de Tecnologia da Informação, define quais são os projetos prioritários relacionados à Tecnologia da Informação a serem executados pela DTI no exercício, os quais serão a base para a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

Comitê Gerencial de TI

Os membros do CGTI também são responsáveis por coletar as demandas de Tecnologia da Informação e apresentá-las para priorização. Dessa forma, caso você tenha a necessidade de alguma solução de TI no âmbito de sua área, procure o representante de sua Unidade.

Caso detecte alguma necessidade de TI em sua área, procure os membros titulares e suplentes de sua Unidade no CGTI, designados pela [Portaria 1.421/2019](#):

Priorização de demandas de TI

- [Processo de Planejamento de TI](#)
- [Critérios de priorização](#)

Representantes das Regionais no CGTI



Breno Barbosa Cerqu...
AUDITOR FEDERAL DE FINANÇAS E C...
CGU-Regional/MG

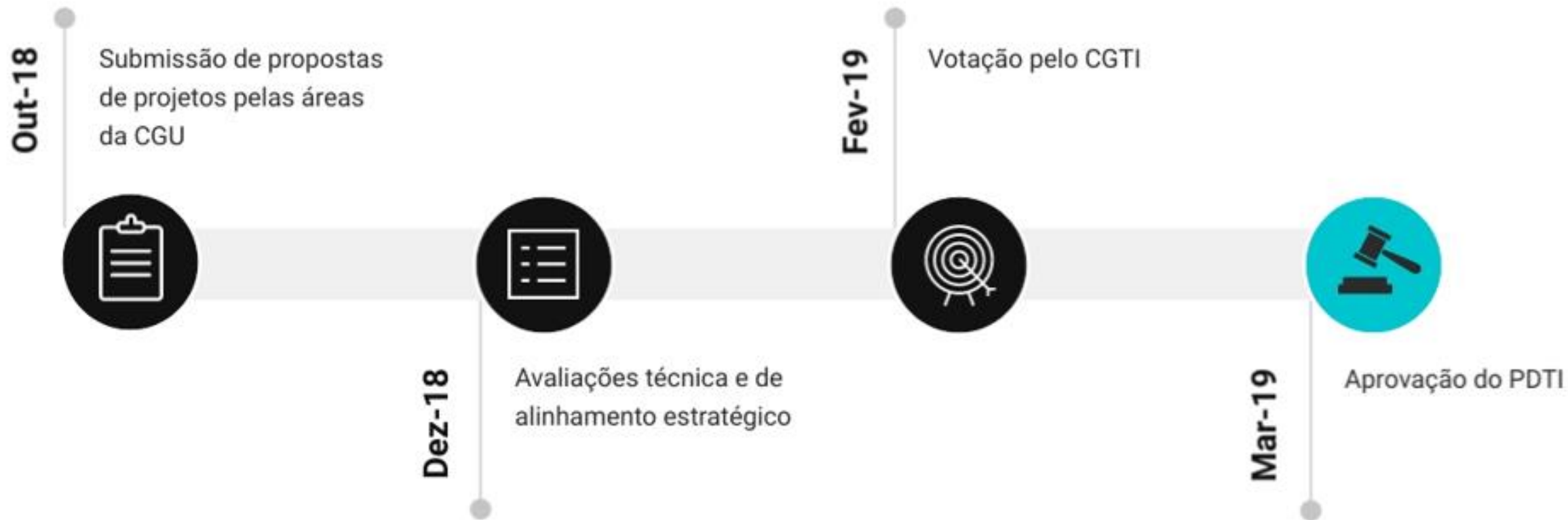


Enviar email



Glauco Soares Ferreira
AUDITOR FEDERAL DE FINANÇAS E C...
CGU-Regional/ES

Ciclo 2018 / 2019



2016
Recebemos
103 propostas
de projetos



2019
Recebemos
31 propostas
de projetos

Projetos Apresentados pelas Regionais

PDTI 2016

- Link redundante para as Regionais
- Implantação nas Regionais de acesso à Rede Local e à Internet por WiFi

PDTI 2017

- Implantação nas Regionais de acesso à Rede Local e Internet por Wifi
- Software OCR
- Tratamento de dados obtidos por GPS



Projetos Apresentados pelas Regionais

PDTI 2018

- Tratamento de dados obtidos por GPS
- Implantação nas Regionais de acesso à Rede Local e Internet por Wifi
- Aquisição de Software de Topografia, para auxílio à fiscalização de obras
- Melhoria do Link de Conexão das Regionais com a CGU Sede.
- Renovação do Suporte ao Software I2 para Unidades Regionais
- Software para análise de orçamento e composição de custos em obras

PDTI 2019

- Não foi apresentada nenhuma demanda isoladamente

Desafios

- Alinhar os projetos com os objetivos da CGU e com as áreas de negócio
- Melhorar a comunicação entre as regionais
- Estruturar os projetos (Robusto, Adequado, ROI), preferencialmente em parceria com as secretarias
- Demonstrar a importância dos projetos para as áreas (critérios)



Políticas de equipamentos de TI



**Substituição:
4 anos**

**Distribuição:
Proporcional (mais
antigos)**

**Substituição:
3 anos**

**Distribuição:
A ser definido**

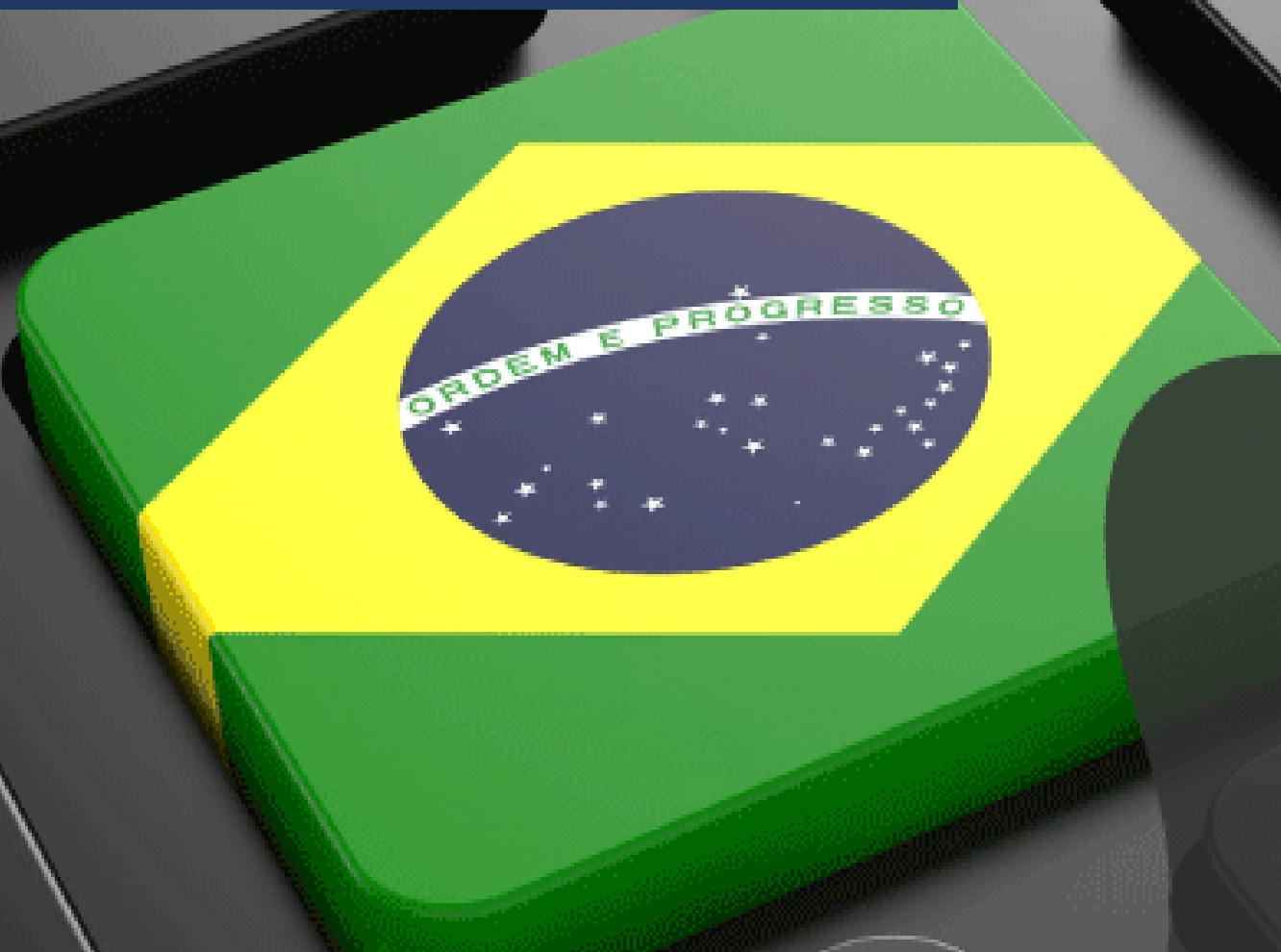
**Substituição:
não garantida**

**Distribuição:
À medida em que
haja troca de
computador**

**Outsourcing de
Impressão -
Multifuncional**

**Distribuição:
Proporcional e em
ilhas**

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI



Segurança da Informação - Situações Práticas e Recomendações



Agenda

01

Introdução: Segurança não é só TI

02

Incidentes que vem acontecendo na CGU

03

Situações práticas e soluções recomendadas

04

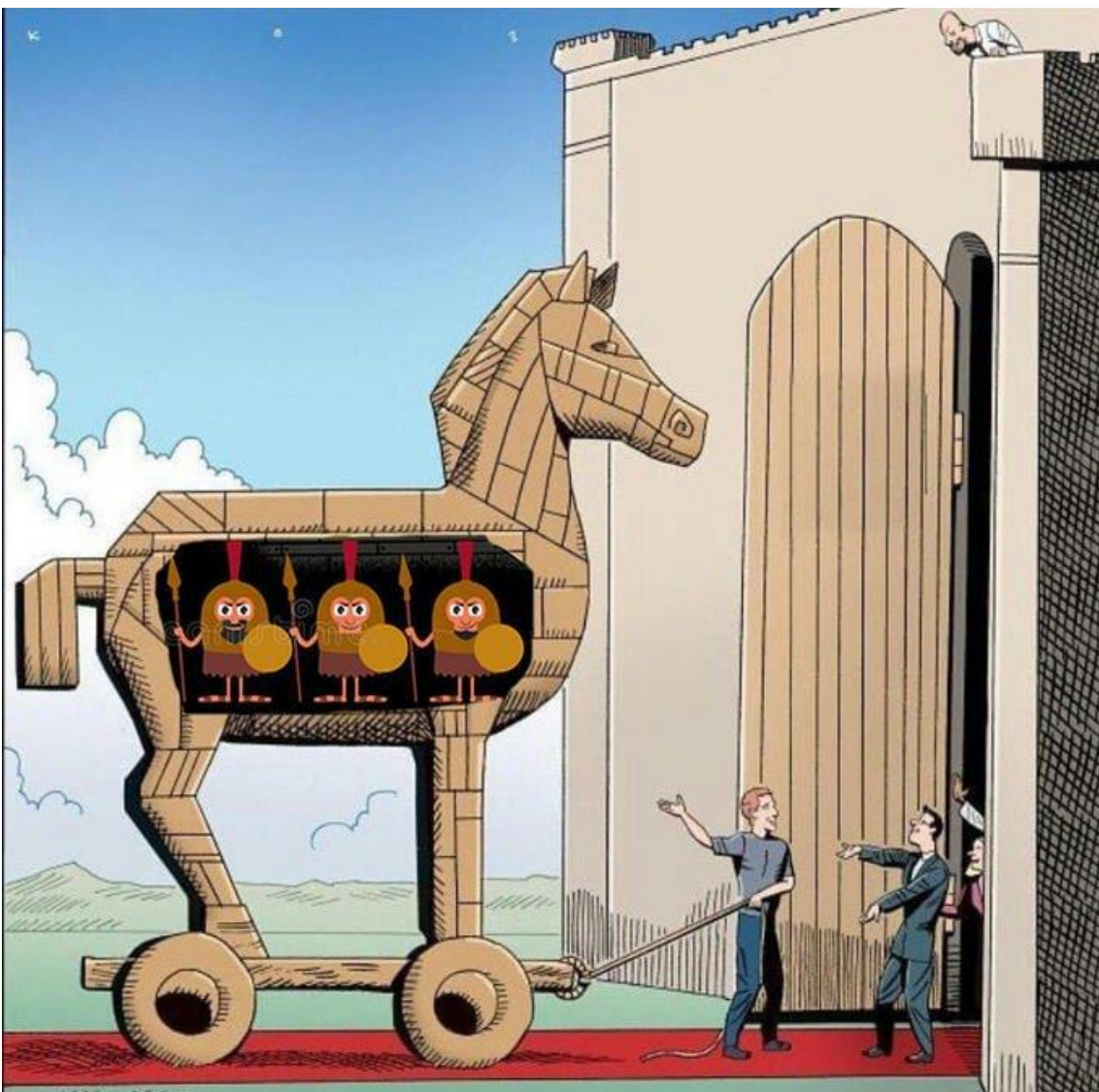
Phishing, Duplo Fator, Proteção de arquivos e Desligamento de Servidor

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – Missão Quase Impossível



Segurança da Informação - Situações Práticas e Recomendações

Segurança não é só TI



O jogo da imitação

Segurança da Informação na CGU

Segurança: é um conceito intrínseco da necessidade humana. Segurança é um estado de espírito, um sentimento humano.

Segurança Corporativa CGU; Gestão de Pessoas, Controle de Ativos, Classificação da Informação, Tratamento de Incidentes, Gestão de Riscos, Segurança Física, Segurança Lógica.

Incidentes de segurança que vem acontecendo na CGU

- Tentativas de Phishing (obter acesso de usuário);
- Vazamento de Informações;
- Compartilhamento de Senhas;
- Engenharia Social;
- Furto de equipamentos ou peças (HD Memória); e
- Falhas de HD – perda de arquivos.

JUNTOS SOMOS MELHORES



Tentativa de Phishing na CGU

De: CGU-Webmaster [mailto:fsr_webmaster@libero.it]

Enviada em: quarta-feira, 20 de março de 2019 08:11

Assunto: Controladoria Geral da União

De: CGU-Webmaster

[mailto:fsr_webmaster@libero.it]

Atenção CGU - Controladoria Geral da União.

<http://www.123formbuilder.com/form-4699761/cgu-form>

Devido ao spam não usual proveniente do seu email, decidimos adicionar segurança à conta de email CGU - Controladoria-Geral da União de usuários de email para evitar que você perca sua conta de email, [CLIQUE AQUI](#) e atualize as informações de email da CGU - Controladoria-Geral da União para proteger sua conta de email

serviço de ajuda da CGU - Controladoria-Geral da União.

centro de webmaster copyright © 2019.

COMO REMOVER PHISHING

Para ser mais claro: mantenha-se atento.

Ignore, exclua e relate pelo e-mail abuse@cgu.gov.br qualquer coisa que se pareça com phishing.





TROCAR SENHA

- **Passo 1 - Acesse o Link <https://trocasenha.cgu.gov.br/>** 

Sincronização de Senhas

Login

Senha de Rede

Passo 2 – Informe Nova senha, Confirme Nova Senha e tecele Cadastrar 

Pedro Pinheiro Cardoso

Nova Senha:

Confirme Nova senha:

Passo 3 Aguarde finalizar a sincronização clique OK e reinicie seu equipamento.

trocasenha.cgu.gov.br diz

Sincronização efetuada com Sucesso. Porém, detectamos que a senha digitada é diferente da senha antiga. Portanto, você DEVE fazer um LOGOFF IMEDIATO e logar com a nova senha, sob o risco de bloquear o seu login!

Verificação em Dois Fatores

A verificação em duas etapas é uma camada adicional de segurança que ajuda a proteger sua conta, tornando mais difícil para outras pessoas invadi-la.

- Aplicativo móvel
- Mensagem SMS
- Ligação telefônica



[https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/bitstream/1/4729/2/Procedimentos para verificacao em dois fatores no Escrit%c3%b3rio %20Digital.pdf](https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/bitstream/1/4729/2/Procedimentos_para_verificacao_em_dois_fatores_no_Escrit%c3%b3rio_%20Digital.pdf)

Compartilhamento de arquivos com segurança

- **INTERNO – Servidores e Colaboradores CGU**



- Drive de Rede, SharePoint, Teams, OneDrive



- Pen Drive

- **EXTERNO – Pessoas de outros órgãos, Empresas, e Outros**



- OneDrive - ([Manual na Intranet](#))



- Pen Drive, Google Drive, Dropbox

PROTEÇÃO DE ARQUIVO



RMS Rights Management Services é uma solução de segurança que foi implementada na CGU para proteção de informações armazenadas em arquivos e e-mails quanto a sua confidencialidade e integridade.

- **Proteção Nativa:** Todos os arquivos do Microsoft Office
- **Proteção Genérica:** Para todos os outros aplicativos e tipos de arquivo é incluído a letra “p” no início da extensão do arquivos (ex: arquivo “.jpg” protegido fica “.pjpg”)



Enviar Informações Protegidas para pessoas externas por e-mails

- Utilizar o Outlook
- Condições: Remetente e destinatário com certificado digital ICP Brasil
- Contato com a equipe de atendimento a usuários

ARMAZENAMENTO DE ARQUIVOS NA REDE



Não utilizar o desktop para guardar arquivos importantes, pois eles podem ser danificados.

- O usuário deve manter seus arquivos armazenados na rede;
- Arquivos armazenados localmente na estação de trabalho não estão protegidos pela solução de backup corporativo; e
- Não será realizado backup de arquivos armazenados no compartilhamento PÚBLICO do sistema de arquivos da CGU.

Desligamento de Servidor

<https://iara.cgu.gov.br/sistema/iara-app/#view-itemtrabalho-edit/0>



- SIGRH
- SIAPE
- SEI
- REDE SERPRO
- REDE CGU
- BDC
- Outros Sistemas



Desligamento de Terceirizados ou estagiários

E-mail para: cgtec@cgu.gov.br



Tecnologia da Informação

★ Não seguiu

ESCRITÓRIO DIGITAL
A CGU onde você estiver

CONHEÇA AS FERRAMENTAS DA MICROSOFT →

Guia de Sistemas

Solicite o serviço desejado

Planejamento e Governança de TI

Segurança da Informação

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI





Projetos da DTI com impacto direto nas Regionais

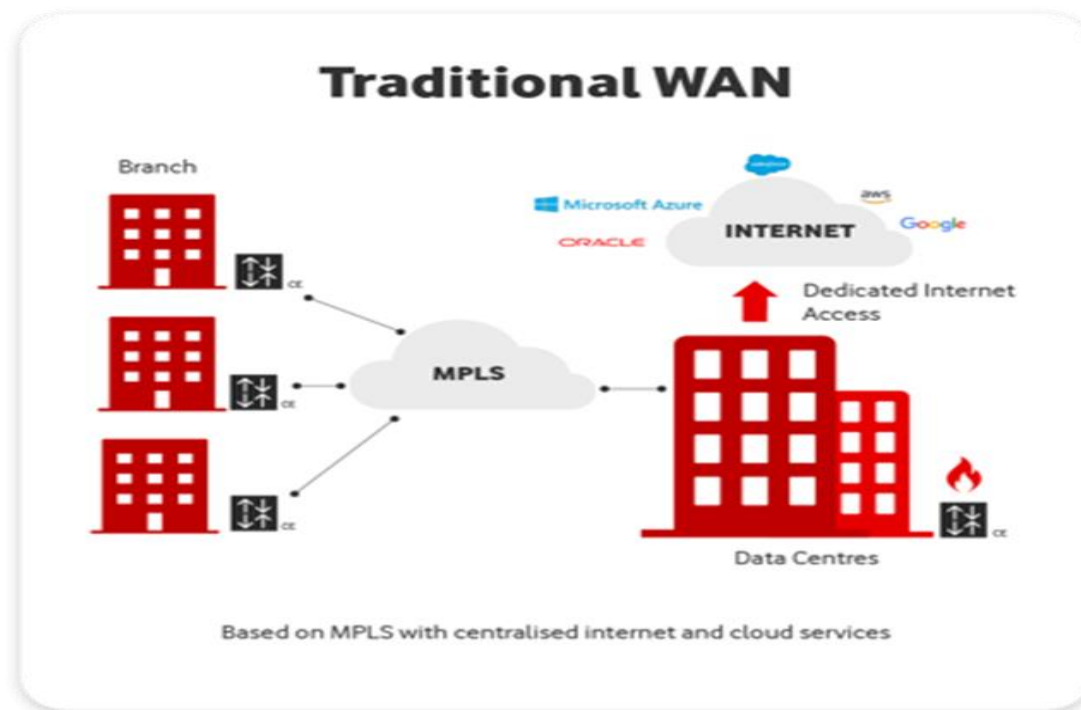
- **Nova Rede WAN**
- **Outsourcing de impressão**
- **TV CGU**
- **Service Desk**



Rede WAN da CGU

- Serviço que oferece conectividade entre as Regionais e a Sede; e entre a Sede e a Internet.

Cenário Anterior



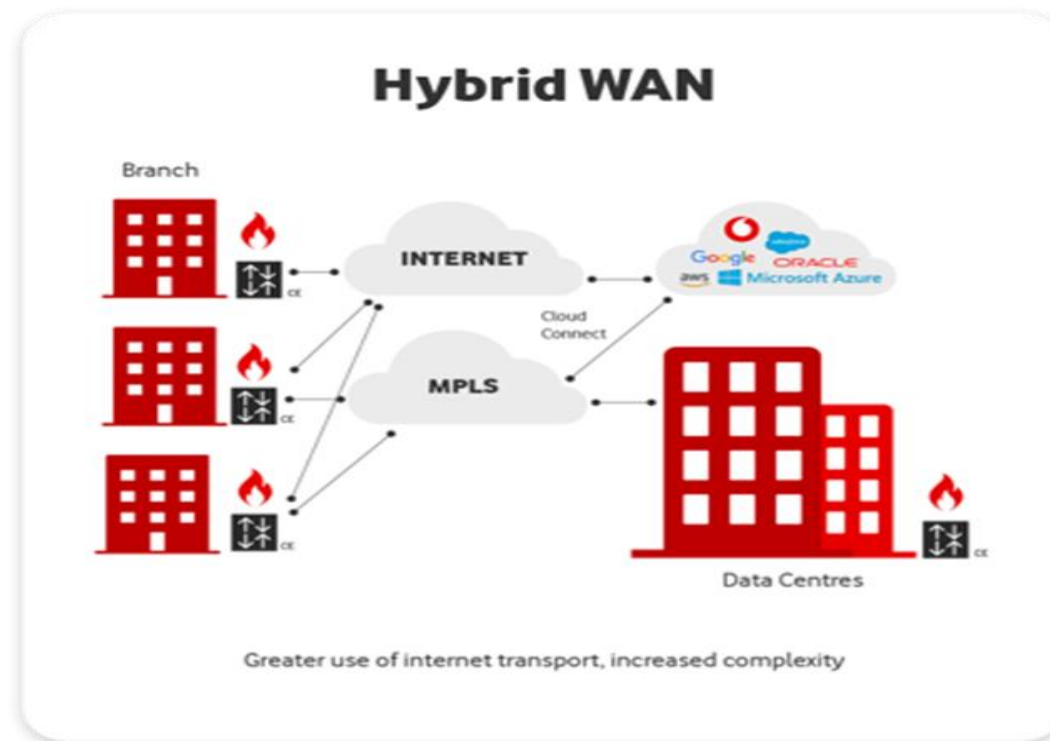
- Links FO 6 a 10 Mbps
- Serviços de TI na Sede
- Ponto único falha
- 60% Internet
- 4 CT's 250 mil/mês



Objetivos e Desafios

- Aumentar a disponibilidade
- Melhorar o tempo de resposta
- Flexibilidade
- Orçamento limitado
- Reduzir o número de contratos

Nova Rede WAN



- Links FO 6 a 10 Mbps
- Novo link Internet
- Caminhos diferentes
- Capacidade 140 a 166%
- Flexibilidade 5v
- 2 CT's 120 mil/mês (52%)



Fase Atual do Projeto

- 22 Regionais migradas
- Quatro Regionais à migrar (AP, BA, RN, RR);
- Previsão de conclusão: 31/10;

Outsourcing de Impressão

- Prestação de serviço através da locação de impressoras, multifuncionais e outros equipamentos relacionados à impressão e cópias.





Cenário Atual nas Regionais

- Quatro tipos de equipamentos, todos fora de garantia;
- Necessidade de aquisição de suprimentos (tonners, fusores, etc);
- Heterogeneidade (características físicas, quantidade de equipamentos, etc);
- Impressoras locadas por meio de “carona” em contratos de outros Órgãos (SAMF);



Experiência Brasília com Outsourcing

- Desde junho de 2016;
- Desafio (já superado): mudança de cultura uso de ilhas de impressão;
- Redução de 55 % no número de equipamentos;
- Redução em 40 % dos custos (de R\$33 mil para 20 mil mensais, aprox.);
- Assistência Especializada;
- Uso de equipamentos atualizados tecnologicamente;
- Melhor gestão do serviço (gerenciamento de equipamentos, relatórios, etc);
- Digitalizações com uso de OCR e diretamente para a Rede;
- Suprimentos incluídos no serviço;



Novo Serviço Outsourcing – Desafios e Objetivos

- Nacional – Sede e Regionais;
- Regionais com cenários distintos;
- Melhor modelo de contratação;
- Definição de política (qtd., tipos, etc);



Novo Serviço Outsourcing – Pontos principais

- Modelo de Franquia Mensal + Excedente (ME);
- Equip. médio porte (30 e 40 ppm) x Ilhas;
- Forma de adesão (OS's);
- Distribuição proposta:
 - 1 color x 3 multi P&B (até 40)
 - Add: 1 multi P&B andar e/ou + 20



Situação do Projeto

- Previsão de conclusão: 12/19;
- Brasília, de imediato;
- Regionais: Análise de cada situação específica para definir melhor momento para adesão (vedação para dois contratos de outsourcing para uma mesma unidade administrativa);

- Serviço de transmissão de eventos da CGU.

TV CGU





Cenário atual

- Multicast;
- Concorre com outros serviços;
- Sem gerenciamento e monitoramento;
- Uso restrito na Rede CGU;
- Infraestrutura de áudio e vídeo do auditório obsoleta;
- Necessidade crescente



Ações para melhoria do serviço

- Microsoft Stream;
- Uso em redes externas (Internet, Smartphones, etc);
- Modernização da infra do auditório;
- Integração com outros serviços (Teams, Youtube, etc);

Service Desk

- Serviço de atendimento aos usuários de TI da CGU





Contrato Atual

- Connectcom (CT 23/18) 4/10/18 à 4/4/21;
- R\$54.666,66 (x R\$98.197,00);
- Atendimento NS's 4 até 24 hs;
- 1,1 mil/mês;
- Remoto (40%) e presencial (60%);



Problemas enfrentados

- Alta rotatividade de técnicos;
- Não atingimento SLA's;
- 8% descontos mensais;
- Gestão onerosa;



Gestão

- Cinco notificações – Regionais;
- Processo de sanção administrativa;
- Multa R\$32.800,00 em 17/09/2019;
- Acompanhamento com atuação proativa;
- [Painel Regionais](#)



Futuro de Service Desk

- Não renovação x Rescisão;
- Estudo novo modelo, possibilidades:
 - técnicos fixos;
 - ampliação do escopo atividades;
 - equipes de retaguarda (especialistas e qualidade);



Obrigado!

Contato: 61 2020.6812

dti@cgu.gov.br