

AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL

ADASA

**PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO
PETI 2021 – 2025**

SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - STI

Numa interação com duas ou mais pessoas o que vai garantir o melhor resultado é quando todos do grupo fazem não só o que é melhor para si, mas também para os outros.
Equilíbrio de Nash

Agência Reguladora de Água, Energia e Saneamento Básico DF

DIRETORIA COLEGIADA

Raimundo da Silva Ribeiro Neto – Diretor-Presidente

Vinicius Fuzeira de Sá e Benevides – Diretor-Presidente Substituto

Jorge Enoch Furquim Werneck Lima – Diretor

Felix Ângelo Palazzo – Diretor

Antonio Apolinário Rebelo Figuerêdo - Diretor

OUVIDOR

Robinson Ferreira Cardoso

CHEFIAS

Carlos Bizzotto – Serviço de Gestão de Pessoas (SGP)

Geraldo Alves Barcellos – Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI)

Roberta Nobre – Assessoria de Comunicação e Imprensa (ACI)

Rogério Andrade Cavalcante Araújo – Assessoria Jurídico Legislativa (AJL)

Dennis Monteiro de B. Q. do Valle – Controle Interno (COI)

SUPERINTENDÊNCIAS

Carlos Pinheiro dos S. Bastos Netto – Superintendência de Planejamento e Programas Especiais (SPE)

Cássio Leandro Cossenno – Superintendência de Estudos Econômicos e Fiscalização Financeira (SFE)

Elen Dânia Silva dos Santos – Superintendência de Resíduos Sólidos, Gás e Energia (SRS)

Gustavo Antonio Carneiro – Superintendência de Recursos Hídricos (SRH)

João Manoel Martins – Superintendência de Administração e Finanças (SAF)

Marcos Helano Fernandes Montenegro - Superintendência de Drenagem Urbana (SDU)

Rafael Machado Mello – Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto (SAE)

Lista de Abreviaturas e Siglas

ADASA – *Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal*

BSC – *Balanced Scorecard*

BSC TI – *Balanced Scorecard Tecnologia da Informação*

COBIT – *Control Objectives Information and Related Technology*

ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*

PDTI – *Plano Diretor de Tecnologia da Informação*

PETI – *Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação*

STI – *Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação*

TIC – *Tecnologia da Informação e Comunicação*

SWOT – Strengths (forças); weaknesses (fraquezas); opportunities (oportunidades); threats (ameaças)

Lista de Figuras

Figura 1: Organograma do Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação

Figura 2: Perspectivas Balanced Scorecard

Figura 3: Balanced Scorecard para Tecnologia da Informação

Figura 4: Análise SWOT

Figura 5: Mapa Estratégico do STI

I. Apresentação

Este documento tem por objetivo **apresentar o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI)** da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – Adasa para o **período de 2021 a 2025**.

Os PETIs têm por **finalidade promover a capacitação tecnológica da organização através da melhoria contínua dos produtos ofertados a seus usuários**, devendo estes produtos estarem em conformidade com as necessidades de suas Unidades Administrativas, e igualmente alinhados às estratégias adotadas pela Agência.

Desta forma temos pactuado e representado em um único documento os intuítos que a organização como um todo pretende atingir ao longo de um período de 5 (cinco) anos, garantindo a **visibilidade das ações a serem implementadas, o direcionamento adequado de recursos, além da cumplicidade das pessoas da organização em torno de um propósito**.

De outra mão, temos que **Planos Estratégicos de TI proveem às organizações metas mensuráveis para avaliação de seu trabalho**, além de dar aporte a tomada de decisão, organizar prioridades, identificar oportunidades de melhoria e, nortear e justificar investimentos.

Importa destacar que por meio do monitoramento das metas estabelecidas, vis a vis com as ações e projetos desenvolvidos, afere-se resultados eventualmente alcançados e os correspondentes benefícios entregues à organização.

Estas ações devem ser conduzidas através de uma gestão tecnológica eficaz capaz de reger habilidades e competências pessoais, compreender a estratégia organizacional, e conhecer legislação atinente à contratação de bens e serviços de tecnologia da informação no âmbito do Distrito Federal.

No contexto legal temos a **Instrução Normativa 01 da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia**, IN-01/2019, que em seu Art. 4º dita que: As contratações de que trata esta Instrução Normativa deverão ser precedidas de planejamento, elaborado em harmonia com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, alinhado à estratégia de TI do órgão.

Desta forma enquanto esse **Plano Estratégico de TI define a tática, metas e indicadores** a serem seguidos pelo STI/ADASA, o **Plano Diretor de TI conterà os projetos e ações** que estão sendo e serão empreendidas pelo STI. Sendo este último de periodicidade anual.

Vale salientar que, embora esta Instrução tenha sido publicada por órgão da esfera federal, **o Tribunal de Contas do Distrito Federal a recepcionou em seu inteiro teor**, de forma que contratações relacionadas a tecnologias da informação e de comunicações de órgãos do DF devem, também, obedecer às determinações e recomendações anotadas na referida Instrução.

Reconhecendo a obrigatoriedade de sua existência, mas percebendo o incomparável valor intrínseco em planejamento deste vulto, o Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação dirimiu esforços para a concretização deste PETI, instrumento, repito, que norteará as ações de TIC a serem executadas nos próximos 5 (cinco) anos.

II. Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação - STI

1. Missão da unidade:

Prover e gerir soluções em tecnologia de informação e de comunicações alinhadas às estratégias da Agência.

2. O que queremos ser:

Ser reconhecido pela excelência em gestão da informação, da colaboração e inovação, nos serviços prestados pela Agência.

3. Em que nós acreditamos:

Que a tecnologia aliada à inteligência humana é o diferencial de sucesso da Agência.

4. Competência Regimental:

Gerir os recursos informacionais da Adasa; prover o adequado suporte tecnológico e orientar ações ao desenvolvimento de soluções tecnológicas para apoio à decisão no âmbito da Diretoria Colegiada e dos Processos Organizacionais, tendo em vista garantir a captação, armazenamento, tratamento e difusão de dados e informações à sociedade, governo, concessionários e demais interessados.

5. Outras competências:

Gestão de contratos, Gestão de projetos (PMBOK), Gestão baseada em *Balanced Score Card* (BSC), elaboração de Planos Estratégicos e Planos Diretores de Informação, inovação disruptiva Implantação de Processos ITIL, Segurança da Informação.

6. Direcionamentos Estratégicos:

Desenvolvimento de soluções TIC; suporte ao cliente; gestão de serviços e de ativos da rede corporativa de computadores; prospecção tecnológica; transformação digital, gerenciamento de contratos; gestão de níveis de atendimento de serviço; gestão de projetos; apoio a tomada de decisão; *Bots, IoT, Data Lake*, Inteligência Analítica e Artificial.

III. Resultados do último ciclo de planejamento

1. Adiante são listados alguns avanços obtidos durante a execução do último período do PETI.
 - 1.1. **Site do 8º Fórum Mundial da Água:** Sítio eletrônico especialmente criado para anunciar ações, eventos, cronogramas e palestras relativas ao aludido Fórum. Desenvolvido para ser totalmente gerenciável pelo usuário responsável sem a necessidade de intervenção do serviço de tecnologia da Adasa. Em resumo disponibiliza conteúdo referente a notícias, blogs, inscrição de participantes, imagens, vídeos, links para sítios de anos anteriores do evento, download de arquivos, interação com redes sociais e administração interna do sítio.
 - 1.2. **Site institucional da Adasa:** Novo website da Agência com as seguintes características: layout moderno; compatibilidade com todos os dispositivos móveis (Layout Responsivo); padrões Web; UX e UI (usabilidade); aptidão para receber melhorias e implementações; acessível à pessoas com necessidades especiais; mapa orientativo do site; motor de busca; barra de estado ou “migalha de pão”; uniformidade e padrão na apresentação de formatos; acesso à informação/serviço de forma intuitiva e em até 3 cliques e peso da página de no máximo 50 KB.
 - 1.3. **Plataforma de colaboração:** Implantação de ferramenta de que possibilite diversificar os meios e as tecnologias de comunicação e colaboração utilizadas pela Agência, nesta seara foi disponibilizada no ano de 2017 uma plataforma de colaboração que permite a realização de reuniões virtuais, troca de mensagens via chat, criação de equipes, compartilhamento de arquivos e criação de webinars, facilitando o relacionamento e comunicação interna e externa da Agência.
 - 1.4. **Plataforma de Análise de Dados:** Implantação de ferramenta baseado no modelo de inteligência analítica que trata da descoberta, interpretação e identificação de padrões significativos em conjunto de dados. A exemplo do monitoramento de reservatórios, tínhamos uma série histórica correspondente a 30 (trinta) anos de dados sobre qualidade, quantidade de água e de precipitações (chuva), coletados a cada 15 minutos, oriundos de sensores IoT (*Internet of Things*), e transmitidos via satélite. Nesse cenário foi utilizado uma Plataforma de *Business Intelligence* - BI que foi essencial na identificação padrões e correlações entre os dados estudados. Esse modelo de projeto foi aplicado em outros casos tais como: análise do impacto regulatório e simulador de tarifas.
 - 1.5. **Sistema de Informação sobre Recursos Hídricos do Distrito Federal (SIRH-DF):** banco de dados unificado baseado em Análise de dados, com registros de outorgas de captação de águas superficiais e subterrâneas; informações sobre monitoramento da vazão de corpos hídricos do DF; volume dos reservatórios e qualidade da água e mapas.
 - 1.6. **Intradasa:** desenvolvida sob o conceito de transformação digital disponibiliza ferramentas automatizadas aos colaboradores da Agência: notícias on-line, relatórios, reservas de salas de reuniões, auditórios e veículos, abertura de chamados para suporte técnico, sistemas de informações, sala de imprensa, gestão de pessoas, documentos, imagens e vídeos corporativos.
 - 1.7. **Sistema de Informação sobre Saneamento Básico do DF (SISB-DF):** Os serviços de Saneamento Básico são constituídos pelo conjunto de infraestruturas e instalações operacionais de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas. Desse modo, o SISB consiste em um agrupamento de informações referentes aos aspectos de qualidade e quantidade dos serviços prestados, indicadores e estatísticas além de informações relevantes para gestão, caracterização da demanda e oferta destes serviços no Distrito Federal. O SISB atualmente é disponibilizado apenas para o público interno via Intradasa.
 - 1.8. **Sistema de Informação de Monitoramento de Chuvas Urbanas Intensas do Distrito Federal (SIMCURB-DF):** Sistema de Informação que coleta dados de 64 sensores (pluviógrafos) instalados em diversos locais do DF. Os dados coletados dizem respeito a precipitações (chuvas) e são organizados em chuvas de 5, 15, 30, 60 e 120 minutos de duração. De posse desses dados é analisada a possibilidade de repetição dos eventos de precipitação tendo como base a curva IDF (intensidade, duração e frequência). Desta forma, se determinado evento que gerou transtornos à sociedade tenda a se repetir podem ser gerados alertas à sociedade além de possibilitar o aperfeiçoamento de políticas públicas. As

funcionalidades que integram a solução tais como]: coleta, trata e gera análises histórica e preditiva, foi desenvolvida com banco de dados *SQL Server*, baseado no *AZURE* (nuvem) e o *Analytics Power BI* com criação de medidas em linguagem *DAX*.

- 1.9. **Plataforma como Serviço (PaaS):** Assinatura de serviços de infraestrutura em *nuvem* que assegurou a alta disponibilidade e continuidade dos serviços e soluções de TIC disponibilizadas na Rede Corporativa de Computadores da Adasa. Tal iniciativa reduziu os gastos com aquisição e atualização de servidores e *storages*, manutenção da sala-cofre e técnicos especializados, além possibilitar o pagamento baseado no efetivamente consumido, em forma de serviço e, estritamente sob demanda, o que tem sido recomendado pelos órgãos de controle.
- 1.10. **Software como Serviço (SaaS):** assinatura de softwares baseados em *nuvem* que assegurou a qualidade e atualização dos diversos tipos de software utilizados na Agência, além de segurar espaço de armazenamento de arquivos individuais e de equipes, acesso e edição online de arquivos em qualquer lugar ou hora e a disponibilização de até 5 (cinco) licenças de software para cada usuário da Adasa permitindo a utilização desses softwares em diferentes devices.
- 1.11. **Segurança da Informação:** soluções de segurança de informação de borda (Firewall) e de *end point* (anti vírus) de modo a assegurar a proteção de equipamentos, arquivos eletrônicos e bases de dados de ameaças virtuais. Além dessas soluções a Agência implantou um modelo adicional de segurança que consiste no múltiplo fator de autenticação (MFA), no qual os acessos a rede corporativa de computadores da Adasa são realizados em duas etapas de verificação, considerando algo que se sabe (senha) e em algo que se possui (celular).
- 1.12. **Modernização Equipamentos:** adquiridos diversos equipamentos a fim de atualizar e garantir maior eficiência e produtividade aos colaboradores da Adasa. Em destaque: estações de trabalho (desktops), monitores adicionais para o desktop, notebooks, webcams, microfones para salas de reuniões e gravadores de chamadas para atendimento de Ouvidoria.
- 1.13. **Drones:** veículos aéreos não tripulados – VANT (Drone), para aporte às missões de fiscalização da Agência. O apoio obtido por Drones tem como vantagem permitir a obtenção de imagens de forma rápida e de grandes áreas em curto espaço de tempo, visto que um Drone pode ser de 15 (quinze) a 30 (trinta) vezes mais eficiente do que os métodos usualmente utilizados por equipes de fiscalização, além de ter seu custo reduzido em média até 70% (setenta por cento) se comparado ao custo de aeronaves tripuladas (e.g., helicóptero).
- 1.14. **Central Privativa de Comutação Telefônica:** serviço de manutenção técnica, compreendendo correção de falhas e manutenção periódica de ramais da Central Telefônica da Adasa, incluindo reparos e substituição de peças danificadas.
- 1.15. **Link Internet:** ampliação da velocidade de Internet, passando de 100 *Mbps* para velocidade de banda larga de 400 *Mbps*. Trata-se de uma contratação essencial, pois assegura a disponibilidade de Internet a toda a Agência garantindo um acesso rápido aos aplicativos e serviços baseados em *nuvem* implantados na Adasa.
- 1.16. **Service Desk:** contratação de serviços técnicos especializados de atendimento e suporte aos colaboradores da Agência, que engloba: Atendimento de 1º Nível baseado em atendimento remoto via telefonia, por meio de número 0800 (zero oitocentos) ou *web site*; e Atendimento de Segundo Nível fundamentado em atendimento presencial.
- 1.17. **Outsourcing de Impressão:** prestação de serviços de impressão, reprodução e digitalização com disponibilização de equipamentos, incluindo o fornecimento de materiais consumíveis, suporte e manutenção; além de sistema de gerenciamento e bilhetagem das impressões produzidas.
- 1.18. **Transmissão via satélite:** assinatura mensal de serviço de transmissão de dados através do Serviço Móvel Global por Satélites (SMGS) INMARSAT para Estações Hidrométricas Telemétricas que integram a Rede de Monitoramento de Recursos Hídricos da Adasa/DF, compreendendo a coleta, tratamento e envio de dados.

- 1.19. **Inteligência Geográfica:** Aquisição de plataforma de informação geográfica para elaboração e tratamento de imagens e mapas usualmente empregada como ferramenta auxiliar a gestão de recursos hídricos e na regulação de serviços públicos do DF.
- 1.20. **Sala de situação:** Implantação de sala de situação composta de equipamento *videowall* (9 monitores integrados de 55"), para apoio aos trabalhos da Rede de Monitoramento de Recursos Hídricos da Adasa/DF.

IV. Organograma do Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação - STI

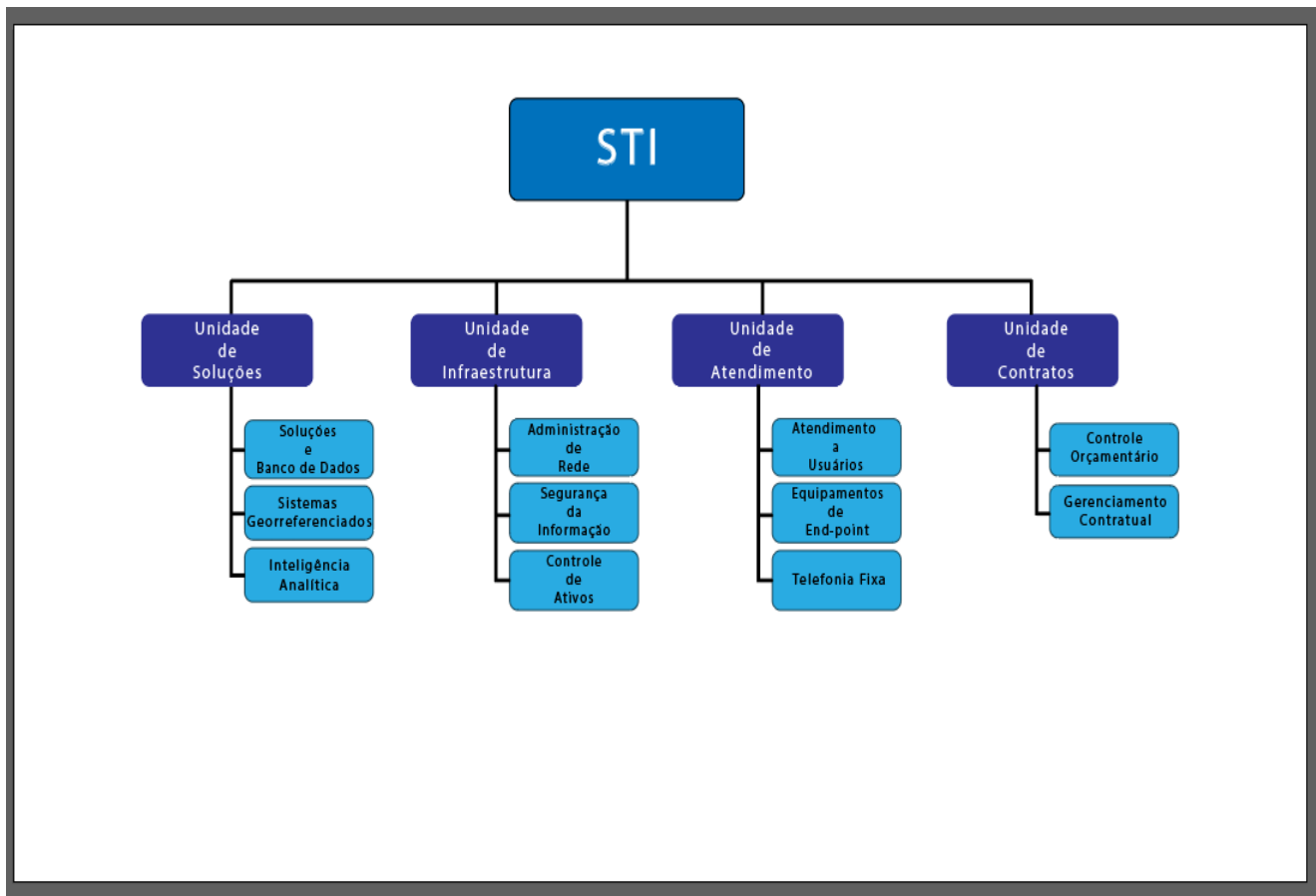


Figura 1: Organograma do Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação

V. Balanced Score Card

Na elaboração desse Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) foi utilizado o regramento metodológico do *Balanced Scorecard* (BSC) o qual foi inicialmente divulgado no ano de 1992, por Robert S. Kaplan, professor da Harvard Business School e David P. Norton, presidente da Renaissance Solutions, através de um artigo onde definiam parâmetros para avaliação e melhoria do desempenho de organizações.

O BSC, como metodologia aplicável à gestão estratégica, é comumente utilizado por setores público e privado em diversos países e foi considerado pela revista *Harvard Business Review* como uma prática de gestão inovadora e relevante.

Para Kaplan e Norton, o *Balanced Scorecard* consiste em uma técnica que visa à integração e balanceamento dos principais indicadores de desempenho existentes em uma instituição, desde os financeiros/administrativos até os relativos aos processos internos, estabelecendo medições de performance para funções e processos. Assim, esse modelo traduz a missão e a estratégia de uma instituição, ou uma unidade dela, em objetivos e medidas tangíveis.

Os requisitos para definição desses indicadores buscam a maximização dos resultados baseados em quatro perspectivas (financeira, cliente, processos internos e aprendizado/crescimento). Estes formam um conjunto coeso e interdependente, com seus objetivos e indicadores inter-relacionados, gerando um fluxo ou diagrama de causa e efeito que se inicia na perspectiva do aprendizado e crescimento e termina na perspectiva financeira, conforme representado na figura adiante.

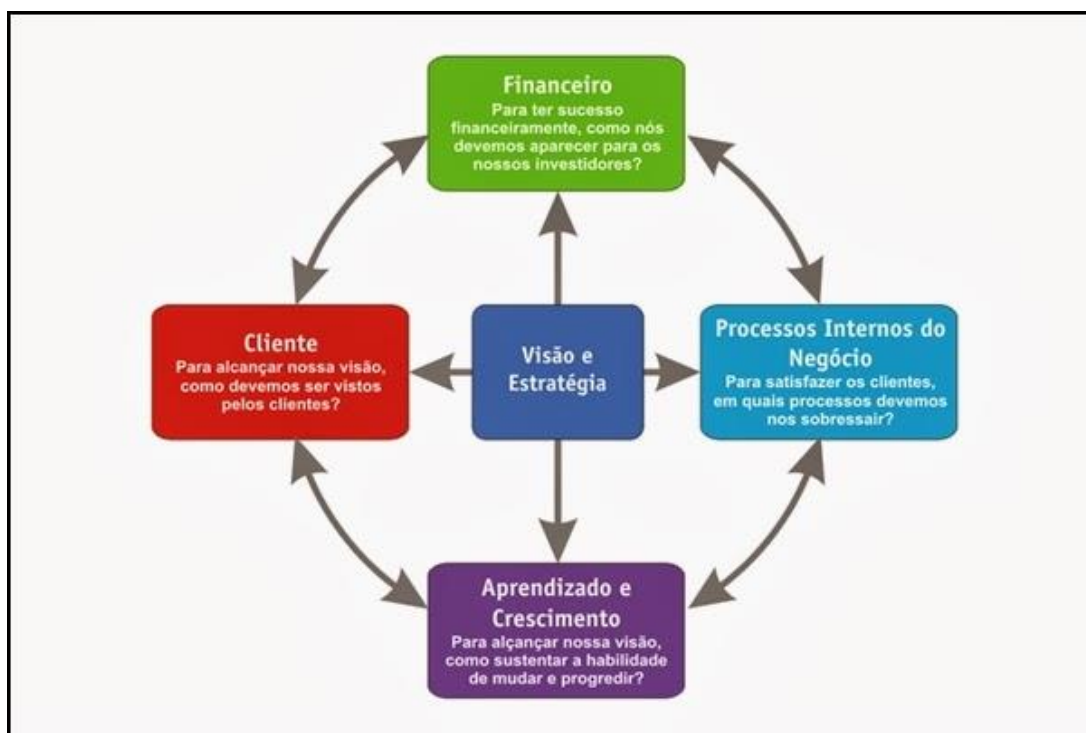


Figura 2: Perspectivas Balanced Scorecard

Fonte: KAPLAN, Robert S., NORTON, David P. (1997) - *A Estratégia em Ação - Balanced Scorecard*, Rio de Janeiro: Campus.

Entretanto, o modelo original do BSC não contemplava um alinhamento entre as necessidades de uma organização e as ações essenciais a serem desenvolvidas pelas áreas de tecnologia visando atendê-las. Em 2006 Win Van Grembergen da universidade da Antuérpia, Bélgica e o especialista em tecnologia Rik

Van Brugen propuseram o BSC-TI, derivado do BSC original, o qual tem como objetivo dar aporte as áreas de tecnologia da informação na consecução de suas metas corporativas.

Este modelo propõe que os processos de TI sejam avaliados a luz de quatro perspectivas: *contribuição para a organização*, *orientação ao cliente*, *excelência operacional* e *orientação para o futuro* que tratam respectivamente dos benefícios resultantes dos investimentos realizados; da experiência do usuário; da eficiência e efetividade dos processos; e do planejamento de ações para futuras demandas de tecnologia da informação e comunicação.

Assim as perspectivas do BSC - TI alinham-se as do BSC tradicional de acordo com o representado na figura a seguir:



Figura 3: *Balanced Scorecard para Tecnologia da Informação*

Fonte: *Adaptação Van Grembergen, W. (2000). The balanced scorecard and IT governance. Information Systems Control Journal.*

Onde:

- a. *Financeiro* equivale a *Contribuição para o negócio ou organização*: **Como garantir que a TI gere valor para o negócio da instituição?**
- b. *Cliente* equivale a *Orientação ao cliente*: **Como os clientes enxergam a TI?**
- c. *Processos internos* equivale a *Excelência operacional*: **Como garantir que a TI seja eficiente?**
- d. *Aprendizado e crescimento* equivale a *Orientação ao futuro*: **Como garantir a melhoria futura?**

VI. Análise SWOT

Como instrumento auxiliar ao Planejamento Estratégico de TIC foi elaborada uma análise SWOT considerando o cenário no qual está inserido o Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI) da Agência. O termo SWOT é um acrônimo das palavras *strengths*, *weaknesses*, *opportunities* e *threats* que em português significam respectivamente: forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

As questões relacionadas a *Forças* e *Fraquezas* estão relacionadas ao ambiente interno do STI/Adasa, enquanto os itens referentes as *Oportunidades* e *Ameaças* inserem-se no ambiente externo do aludido STI/Adasa.

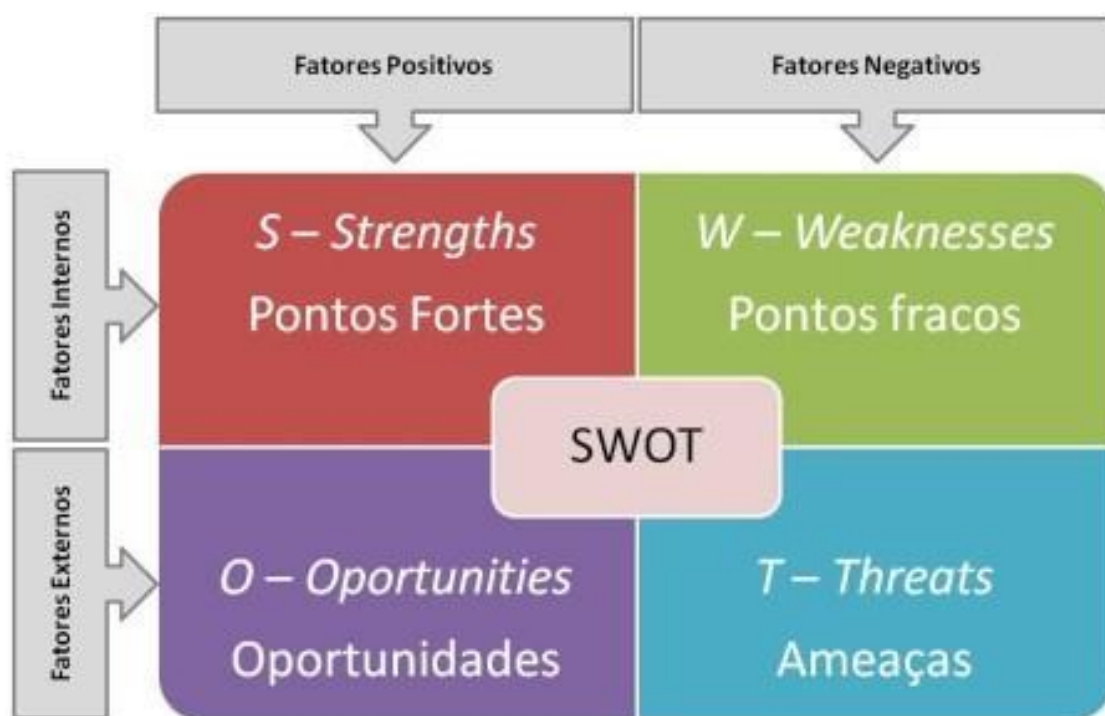


Figura 4: Análise SWOT

Cenário Interno do STI

Pontos Fracos:

1. Equipe reduzida, desproporcional às demais unidades organizacionais;
2. Número reduzido de servidores efetivos ou comissionados;
3. Espaço físico de trabalho limitado;
4. Falta de um contrato específico de terceirização de profissionais técnicos especializados em tecnologia;
5. Controle apenas parcial do cabeamento estruturado que integra a rede física da Agência;

Pontos Fortes:

1. Alta disponibilidade e continuidade de serviços devido a infraestrutura em nuvem – Infrastrutur e as a Service (IaaS);
2. Softwares e sistemas operacionais legalizados e atualizados devido a opção por assinaturas de serviços de software – Software as a Service (SaaS);
3. Plataforma de comunicação e colaboração de altíssima qualidade;
4. Antever tendências e inovações tecnológicas e disruptivas;
5. Equipamentos de *end point* tecnologicamente atualizados;
6. Terceirização atinente aos preceitos legais;
7. Elevada capacitação nos aspectos jurídicos de TIC;
8. Conhecimento em gestão de contratos;
9. Existência de Plano Diretor de Tecnologia da Informação como norteador de ações desenvolvidas;
10. Existência de Política de Segurança da Informação;
11. Capacidade de resolver problemas emergenciais;
12. Acesso a Diretoria Colegiada;
13. Relacionamento com outras unidades organizacionais.

Cenário Externo do STI

Ameaças:

1. Shadow TI: Atividades técnicas que regimentalmente são atribuições do STI, mas que são executadas em outras unidades organizacionais, sem o conhecimento/control e da área de tecnologia;
2. Áreas *cinzentas*: execução de processos ou ações que conceitualmente não são atividades características de TIC;
3. Demandas intempestivas e não programadas, que interferem na execução de demandas agendadas;
4. Processos administrativos incompletos ou incipientes que inviabilizam a sua automação;
5. Processo de contratação de bens e serviços excessivamente burocrático dotado de regras, regulamentos e procedimentos inflexíveis;
6. Programação orçamentária sujeita a variação do dólar americano.

Oportunidades:

1. Transformação digital, inovação disruptiva e serviços digitais;
2. Emprego da Inteligência artificial e analítica em apoio ao processo de tomada de decisão;
3. Utilização de Bots em tarefas e atividades repetitivas e meramente operacionais;
4. Contratação de *Plataform as a service* (PaaS);

5. Tecnologias Ágeis e plataformas Low/No Code que aceleram o processo de desenvolvimento de soluções;
6. Programação orçamentária favorável;
7. Adesão a Registros de Preço disponibilizados por outros órgãos públicos simplificando o processo de aquisição.

VII. Temas Estratégicos

Definida a metodologia de trabalho, *Balanced Score Card – TI*, e consideradas a competência regimental e o resultado da Análise SWOT no qual foram identificadas as fortalezas, fraquezas, ameaças e oportunidades, foram elaborados os Temas Estratégicos e os respectivos Resultados Estratégicos.

Os Temas Estratégicos abordam as táticas de alto nível que devem nortear a elaboração dos Objetivos Estratégicos de TIC. Para cada Tema é apresentado, em itálico, o Resultado Esperado ao final do ciclo de execução do PETI.

1. Transformação Digital

Integração das tecnologias digitais com todas as áreas de agência. Fundamentalmente muda com operamos e entregamos valor a sociedade, instituições e usuários internos. Requer uma mudança cultural da organização que possibilite a “disruptura” de modelos e padrões.

2. Segurança da Informação e Cybersecurity

Confidencialidade, integridade e disponibilidade de dados digitais sob a responsabilidade da organização, em especial aqueles considerados sensíveis e armazenados em servidores, desktops, notebooks, smartphones e em nuvem.

VIII. Objetivos Estratégicos

Objetivos estratégicos, tal como os Temas estratégicos, são de longo prazo, globais e amplos de modo a cobrir a unidade de tecnologia da informação como um todo.

Considerando as 4 (quatro) perspectivas do BSC –TI (i.e. Contribuição para a organização, Orientação ao Cliente (Usuário), Excelência operacional e Orientação para o futuro) e o definido como Temas Estratégicos, foram estabelecidos os Objetivos Estratégicos para cada uma das perspectivas do BSC-TI

1. Contribuição para a Organização

Trata de como obter uma contribuição razoável a Agência e suas respectivas unidades organizacionais, a partir dos investimentos realizados em tecnologia da informação e comunicação.

1.1. Aquilatar a experiência do cidadão (B2C)

Transformar o modelo de atendimento e de prestação de serviços públicos em serviços digitais, de modo a dar celeridade a requisições de serviços e/ou informações, convertendo o atual sítio institucional em uma plataforma transacional e de interação com a sociedade em geral, via ampliação da oferta de serviços digitais.

1.2. Assegurar a interoperabilidade entre sistemas (B2B)

Diversificar os meios e as tecnologias de comunicação e colaboração entre a Agência, sociedade, agentes regulados e instituições governamentais, através do emprego de plataformas interoperáveis que facilitem a obtenção de dados em apoio as atividades de regulação e fiscalização da Agência e o compartilhamento de dados entre instituições parceiras.

1.3. Dar aporte a tomada de decisão

Implantar soluções de tecnologia que possibilitem análise de cenários, históricas, preditivas e prescritivas, de modo a elevar a assertividade de decisões técnicas e gerenciais.

2. Orientação para o Usuário

2.1. Automatizar processos operacionais

Assegurar a automação de processos e de procedimentos de trabalho desenvolvidos nas unidades organizacionais da Agência de modo a elevar a eficiência administrativa/financeira; a gestão de pessoal; a gestão de recursos hídricos, bem como da regulação e fiscalização dos serviços públicos. (e.g., abastecimento de água e esgotamento sanitário; limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos; drenagem e manejo de águas urbanas; distribuição de gás e reajuste tarifário.

2.2. Ofertar soluções tecnologicamente atualizadas

Garantir que a experiência do usuário no que diz respeito a equipamentos de TIC, software e serviços estejam em níveis condizentes com as suas atividades e atribuições.

3. Excelência Operacional

3.1. Assegurar a segurança de dados e identidades

Preservar dados sensíveis e arquivos digitais, através da implantação de regras de *compliance*, políticas de segurança da informação (InfoSeg) e ferramentas de *cybersecurity*.

3.2. Prover infraestrutura de TI resiliente

Manutenir e Garantir a resiliência dos ativos de TIC integrantes da plataforma computacional da Adasa, no diz respeito a **disponibilidade e de continuidade**.

3.3. Garantir melhores práticas de gestão

Estabelecer e manter um conjunto de processos, costumes e políticas que de modo a assegurar uma gestão de TIC eficaz.

4. Orientação para o Futuro

4.1. Promover o desenvolvimento da equipe

Desenvolver as competências técnico/gerenciais e prospectar tecnologias inovadoras e disruptivas, de modo a assegurar a qualidade dos serviços prestados.

4.2. Adequar a estrutura funcional do STI

Ajustar o quadro de servidores do serviço de tecnologia em número suficiente de técnicos, de modo garantir a realização de tarefas elencadas na sua atribuição regimental.

IX. Indicadores e metas

As **metas** adiante apresentadas representam os **resultados a serem alcançados pelo STI** buscando atender aos **objetivos estratégicos** propostos. Elas possibilitam um controle mais apurado do desempenho do Serviço de Tecnologia da Adasa, visto que são substanciais, observáveis, estabelecem prazos de execução e são quantificadas por meio de indicadores.

1. PERSPECTIVA: Contribuição a organização.

Serviços Digitais Implantados	
Objetivo Estratégico: Aquilatar a experiência do cidadão	
Meta	90% ao Ano
O que mede	Avalia a quantidade de serviços e digitais disponibilizados ao cidadão
Quem mede	STI
Quando medir	Anualmente
Como medir	= (número de serviços digitais implantados) / (total de atendimentos manuais existentes) x 100

Extração e troca de dados	
Objetivo Estratégico: Assegurar a interoperabilidade entre sistemas	
Meta	90% ao ano
O que mede	Soluções que possibilitem a comunicação, cessão, apropriação, extração e troca de dados com outras instituições.
Quem mede	STI
Quando medir	Anualmente
Como medir	= (número de soluções implantadas) / (total de soluções requisitadas) x 100

Apoio a decisão	
Objetivo Estratégico: Apoio a decisão	
Meta	80% ao ano
O que mede	Soluções de facilitem e agilizem a tomada de decisão por parte de gestores da Agência, baseando-se, “na utilização extensiva de dados, análises quantitativas e estatísticas.
Quem mede	STI
Quando medir	Anualmente
Como medir	= (número de soluções implantados) / (total de processos passíveis de serem automatizados) x 100

2. PERSPECTIVA: Orientação para o usuário

Soluções de TI entregues	
Objetivo Estratégico: Automatizar processos operacionais	
Meta	95% ao ano
O que mede	Soluções de TI entregues dentro do prazo acordado
Quem mede	STI
Quando medir	Anualmente
Como medir	= (número de soluções de TI entregues) / (total de soluções de TI solicitadas) x 100

Equipamentos de <i>end point</i>	
Objetivo Estratégico: Ofertar ativos tecnologicamente atualizados	
Meta	100% ao ano
O que mede	Quantidade de equipamentos tecnicamente atualizados
Quem mede	STI
Quando medir	Anualmente
Como medir	= (número de equipamentos obsoletos) / (total de equipamentos de <i>end point</i>) x 100

3. PERSPECTIVA: Excelência Operacional

Resiliência	
Objetivo Estratégico: Prover infraestrutura de TIC resiliente	
Meta	98% ao ano
O que mede	A capacidade do STI em manter disponíveis os serviços críticos de TI. (e.g. e-mail, internet, sistemas corporativos)
Quem mede	STI
Quando medir	Mensalmente
Como medir	= $[(TDA^* - INP^{**}) / TDA] \times 100$ Onde: *TDA = tempo de disponibilidade; ** INP = indisponibilidade não planejada.

Melhores práticas	
Objetivo Estratégico: garantir melhores práticas de gestão TIC	
Meta	processos instalados conforme melhores práticas. 50% 2021, 70% 2022, 80% 2023, 90% 2024, 100% 2025
O que mede	Quantidade de processos implantados de acordo com as melhores práticas metodológicas (e.g. ITIL, COBIT, ISO)
Quem mede	STI
Quando medir	Anualmente
Por que medir	Garantir que os serviços de TI sejam executados com base em boas práticas. Assegurando a sua qualidade e eficácia.
Como medir	= (quantidade de processos implantados com melhores práticas) / (quantidade total de processos*) x 100

InfoSeg	
Objetivo Estratégico: Assegurar a segurança de dados e identidades	
Meta	90% ao ano
O que mede	Capacidade de proteção contra cyber ataques
Quem mede	STI
Quando medir	Mensalmente
Por que medir	Garantir que a proteção de dados da organização e de terceiros
Como medir	(Ataques evitados) / (número de ataques) x 100

4. PERSPECTIVA: Orientação para o futuro

Lotação no STI	
Objetivo Estratégico: Adequar a estrutura funcional do STI	
Meta	5% dos servidores (efetivos ou comissionados) da agência estejam lotados no STI
O que mede	Número de servidores lotados no STI
Quem mede	STI/SGP
Quando medir	Anualmente
Por que medir	Garantir que o quadro de pessoal do STI possua um quantitativo mínimo de pessoal necessário a execução de seus trabalhos.
Como medir	$= \frac{\text{(quantidade de pessoal lotado no STI)}}{\text{(quantidade de pessoal total da ADASA)}} \times 100$

Inovação tecnológica	
Meta	80% de capacitação ao ano
O que mede	Participação em eventos relativos à inovação disruptiva e atualização tecnológica.
Quem mede	STI/SGP
Quando medir	Anualmente
Por que medir	Assegurar a melhoria contínua dos processos, e serviços de TI
Como medir	$= \frac{\text{(quantidade de eventos de TIC)}}{\text{(quantidade de eventos frequentados)}} \times 100$

X. Mapa Estratégico

Estabelecidas as perspectivas (i.e., Contribuição para a organização, Orientação para o usuário, Excelência operacional, Orientação para o futuro) e seus correspondentes Objetivos Estratégicos, obtemos o Mapa Estratégico, adiante apresentado, o qual sintetiza o relacionamento entre ambos, bem como a estratégia que norteará as ações do STI para o período de 2021 a 2025.

