

20 21

PRODEB
TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E SEGURANÇA.

RAA - RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES

Salvador, 01 de fevereiro de 2022



Sumário

| | |
|---|-----------|
| 1. A PRODEB | 3 |
| 2. PANORAMA GERAL 2021.2 | 3 |
| 3. A PRODEB EM GRANDES NÚMEROS 2021.2 | 7 |
| 4. PORTFÓLIO DE SERVIÇOS | 8 |
| 4.1. DATA CENTER | 8 |
| 4.2. CONECTIVIDADE E REDES | 8 |
| 4.3. SOLUÇÕES APLICATIVAS | 8 |
| 4.4. DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO | 9 |
| 4.5. SISTEMAS CORPORATIVOS | 9 |
| 4.6. CONSULTORIA | 9 |
| 5. PLANO ESTRATÉGICO 2021 | 10 |
| 5.1. MAPA ESTRATÉGICO 2021 | 10 |
| 5.2. 31 INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021 | 11 |
| 5.3. 30 PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021 | 11 |
| 6. PROJETOS ESTRATÉGICOS EM ANDAMENTO | 12 |
| 6.1. PE.03C – REVISAR PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS EMPREGADOS COM POSSIBILIDADE DE PROGRESSÃO SALARIAL (RESP ADRIANA-56%) | 12 |
| 6.2. PE.03D-REVISÃO PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS - PRC (RESP ADRIANA-80%) | 12 |
| 6.3. PE.04A - NOVA INFRAESTRUTURA ELÉTRICA DA PRODEB - TIER III (RESP MORIVALDO-12%) | 13 |
| 6.4. PE 04B – IMPLANTAR LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (RESP WALTER -97%) | 13 |
| 6.5. PE 04D – IMPLANTAR DOWNSIZING/ MIGRAÇÃO MAINFRAME A PLATAFORMA BAIXA (RESP BORGES-85%) | 14 |
| 6.6. PE.04E -UNIFICAR ESTRUTURA DE DATACENTER (PRODEB-SEFAZ-SSP) (RESP ELMO-11%) | 15 |
| 6.7. PE 04G – AMPLIAR CAPACIDADE OPERACIONAL DO DATACENTER EM 2021 (RESP GRIMALDI-100%) FIM | 16 |
| 6.8. PE.04H - REDE GOVERNO IV (RESP BORGES-95%) | 16 |
| 6.9. PE.05A -CONSTRUÇÃO DO MODELO DE TRANSIÇÃO PARA AR NACIONAL 2021 (RESP KATIA-100%) FIM | 17 |
| 6.10. PE.05B - EVOLUIR MODELO DE GOVERNANÇA DE SOLUÇÕES 2021 (RESP CARLOS-100%)FIM | 17 |
| 6.11. PE.05C - CONSTRUÇÃO DO MOD DE GOVERNANÇA DE SERVIÇOS DIGITAIS 2021 (RESP ROGÉRIO-100%)FIM | 18 |
| 6.12. PE.05D - CONSTRUIR ARQUITETURA CORPORATIVA DE INTELIGÊNCIA DE DADOS 2021 (RESP GRIMALDO-100%) FIM | 19 |
| 6.13. PE.05E – NUVEM PRODEB (RESP BORGES-38%) | 19 |
| 6.14. PE.05F – ADEQUAÇÃO DO SAC DIGITAL A LGPD (RESP CARLA PENA – 84%) | 20 |
| 6.15. PE.06D - REDESENHAR O PROCESSO DE AQUISIÇÃO (RESP WALKIRIA-100%)FIM | 21 |
| 6.16. PE.07A - IMPLANTAR METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DE ENTREGA DE SERVIÇOS (RESP REJANE-100%)FIM | 21 |
| 6.17. PE.07B - ELABORAR PLANO DE AÇÃO DE INTERAÇÃO COM O CLIENTE PRODEB (RESP PEIXINHO-76%) | 22 |
| 6.18. PE.08A - IMPLANTAR E CONSOLIDAR A SISTEMÁTICA DE APURAÇÃO DE SLA (RESP REJANE-100%)FIM | 22 |
| 6.19. PE.08B - APERFEIÇOAR A PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM CLIENTE (RESP WENDY-100%)FIM | 23 |

1. A PRODEB

A Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia (Prodeb) é uma sociedade por ações, de economia mista, tendo o governo estadual como seu principal acionista e está vinculada à Secretaria de Administração (Saeb), instituída nos termos da Lei nº 3.157 de 01 de outubro de 1973. A Companhia tem por objetivo principal a concepção, o provimento e a integração de soluções e serviços de tecnologia da informação e comunicação, compreendendo a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações, aos órgãos e entidades da administração pública do Estado da Bahia.

Nesse contexto, a Prodeb apresenta no seu portfólio atual, **serviços de data center, conectividade, desenvolvimento e sustentação de sistemas, aplicativos, sites e portais, gestão técnica de serviços corporativos de TIC**, inclusive serviço de **assessoramento técnico aos órgãos** da administração pública em geral, contando, hoje, com cerca de **90 clientes** entre secretarias, órgãos e instituições dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, além de prefeituras, dos quais destacamos entre seus maiores clientes as seguintes secretarias estaduais de governo: SAEB, SEFAZ, SEC, SSP e SESAB/FESBA.

2. PANORAMA GERAL 2021.2

Para atender aos propósitos previstos regimentalmente, a Prodeb conta com uma sala-cofre com certificação de segurança internacional emitida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) onde presta o serviço de hospedagem dos dados e informações estratégicas do Governo do Estado da Bahia. No Data Center Prodeb, com 2 salas em seus 202 metros quadrados de espaço físico e capacidade de armazenamento de 1.8 petabytes, estão abrigados cerca de 2.260 servidores virtuais com 1.800 sites hospedados e, monitorados e com suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias na semana.

Dentro do cenário pandêmico a garantia de conectividade e de uma infraestrutura robusta e segura, é de suma importância para a estruturação e disponibilização de serviços no âmbito da administração pública, pois há uma maior necessidade de atuação digital para manter suas atividades. Neste contexto, a Prodeb, enquanto provedora de serviços de TIC para o Estado, tem o papel de garantir a proteção dos dados hospedados em seu Data Center, tendo bloqueado mais de 180 milhões de ataques cibernéticos no primeiro semestre do exercício vigente.

Diante das obrigações trazidas pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que visa proteger a privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade das pessoas naturais através da proteção dos seus dados pessoais, a Prodeb promoveu um webinar com cerca de 130 participantes, muitos deles gestores de TIC do Estado, para divulgar e esclarecer o seu papel enquanto Operador para os órgãos estaduais, trazendo uma visão macro sobre o tema, papéis e responsabilidades das partes e sua atuação junto ao governo do Estado, no âmbito da referida legislação. Participaram, como convidados, a Saeb e a PGE que apresentaram as ações já realizadas e a evolução do tema LGPD no Estado.

Na sala cofre do Data Center se hospedam diversos sites, portais e sistemas corporativos e estratégicos do Estado, e em muitos casos a Companhia também realiza a manutenção dos mesmos. Destacam-se algumas destas hospedagens contando com a segurança da informação que se faz necessária: Sistema de Planejamento, Contabilidade e Finanças do Estado da Bahia (Fiplan), Sistema de Gestão Escolar, Licenciamento Integrado, Sistema de Saúde e Gestão Hospitalar (AGHUse), Sefaz Virtual (SVBA), Preço da Hora Bahia, Sistema Eletrônico de Informações (SEIBAHIA), Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG OGE), dentre outros.

Quanto aos sistemas de clientes em ambiente mainframe, a Prodeb vem realizando a migração dos mesmos para plataforma baixa preservando o acervo destas aplicações, em decorrência do surgimento de novas tecnologias, da carência de técnicos para sustentação dos sistemas, além da escassez de fornecedores, tornando-se crítica esta ação. Diversos sistemas já foram migrados, entre eles: Armas de fogo, Protocolo, Sistema de Reclusos etc.

Em atuação junto aos grandes projetos governamentais nas soluções tecnológicas de modernização e relevância estratégica para gestão governamental, são destacados:

- **SEI Bahia** – Hospedado na Prodeb e contando com suporte nas integrações com demais bases, o sistema superou a marca de 3 milhões de processos administrativos instaurados desde sua implantação, em dezembro de 2017. Em 2021 cresce 74% o número de pessoas que interagem com o estado via SEI Bahia, representando 22,4 mil pessoas que se cadastraram como usuários externos.



- **RH Bahia** – Em 2021, o número de visitas ao Portal de Serviços do RH Bahia cresceu 23,8% em relação ao ano anterior - saltando de 339.175 para 445.005. Em paralelo, o total de usuários que acessaram o site www.rhbahia.ba.gov.br passou de 119,6 mil para 140,3 mil no mesmo período. Neste ano as unidades estaduais continuaram atuando com parte de seus profissionais em regime de Home Office, e contando com altos padrões de conectividade e segurança.



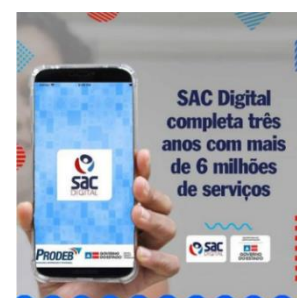
- **Retorno às aulas** – uma importante ação no campo educacional foi a melhoria do processo de matrícula da rede pública estadual. Este ano, quem já era da rede estadual teve sua matrícula renovada automaticamente, sem precisar ir na escola, por causa da pandemia do novo Coronavírus. O processo é on-line é disponibilizado através do SAC Digital, a plataforma eletrônica de serviços do Estado (www.sacdigital.ba.gov.br).



- **Detran** – para atender aos serviços hospedados no Data Center Prodeb, o Detran conta com um ambiente escalável, robusto, seguro e com alta performance, além de dispor do suporte de especialistas, garantindo a segurança necessária para a prestação de serviços de qualidade ao cidadão. A Prodeb garante também o canal de comunicação com a internet de forma redundante, permitindo ao cidadão ter acesso aos serviços a qualquer instante, com total segurança. Principais serviços a serem destacados: Segunda Via de CNH; Permissão Internacional para Dirigir – PID; CNH Definitiva; Carteira Digital de Trânsito, RENACH - Registro Nacional de Carteira de Habilitação, RENAVAM - Registro Nacional de Veículos Automotores e RENAINF - Registro Nacional de Infrações de Trânsito..



- **Plataforma de serviço SAC Digital** - lançado em 2018 pela Secretaria da Administração (Saeb), em parceria com a Prodeb, a plataforma é difundida entre os órgãos e entidades para oferta de serviços ao cidadão, tendo alcançado até o fim de 2021 uma base de usuários de mais de 4,3 milhões de cidadãos cadastrados, disponibilizando 467 serviços digitais, totalizando 8.921.986 atendimentos pela plataforma. Durante o período do primeiro semestre foi lançado o SAC Mulher Digital que oferece serviços de apoio na área de enfrentamento à violência doméstica e familiar, emprego e renda.



- **Ferramentas de BI, Analytics e Big Data** – num mundo com grande produção de informações digitais, a intensificação do uso destas ferramentas é cada vez mais estratégica para o aprimoramento da gestão pública. Assim, a Prodeb foi responsável pela implantação de BI em 2021.1, do DETRAN- SAC DIGITAL – Segunda via CNH; DETRAN- SAC DIGITAL – PID (Permissão Internacional para Dirigir); DETRAN- SAC DIGITAL

– CNH Definitiva (Troca de Permissão); DETRAN- SAC DIGITAL – Pesquisa de Satisfação; SAC DIGITAL – SEC – Matrícula 2021.

Ainda no seguimento de BI, a Sesab assinou a Ordem de Serviço para absorção do projeto de BI desenvolvido por terceiro, voltado à Atenção Básica, Sala de Situação e Regulação. Estes BIs visam prover informações a sociedade, principalmente o mapa da COVID e foram desenvolvidos utilizando novas versões das ferramentas da Oracle (OBIEE), as quais a Prodeb se preparou para tal atuação.

Dentro da categoria conectividade, a Companhia é responsável por entregar os serviços de link, conexão à internet e gestão técnica na capital através do serviço Infovia Digital da Bahia (IDB). Os órgãos e entidades da administração pública estadual contam com uma infraestrutura de mais de 700 km de fibra óptica, velocidade em gigabit interligando 716 pontos de acesso, com 9 pontos de presença (POP) em Salvador. E dentro do Centro administrativo, 42Km de fibra óptica interligando 52 pontos (órgãos).

A Prodeb atuou na gestão técnica da Rede Governo III e iniciou a gestão na Rede Governo IV, em vista da transição de modelo adotada pela administração pública estadual. A Gestão da Rede Governo abrange os 416 municípios que compõem o interior da Bahia e totalizou o ano com 1004 pontos. Esta nova forma de atuação ampliou o papel da Prodeb, que atuará provendo novo portal e ferramenta de *service desk* para os órgãos e entidades da administração estadual como também para os fornecedores do mercado, o treinamento deste último no uso das ferramentas, a gestão técnica do todo e a operação da solução de segurança que inclui a aplicação das políticas de segurança corporativas.

E para finalizar a Bahia é o segundo estado brasileiro com melhor classificação este ano no Índice de Oferta de Serviços Digitais, divulgado pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC) em parceria com o Centro de Liderança Pública (CLP).

No ranking geral da pesquisa – que avaliou o desempenho de governos estaduais e distrital – o Estado obteve 87,5 pontos, ficando atrás apenas do Rio Grande do Sul, com 91 pontos.

A performance representou um avanço de mais de 10 pontos em relação ao desempenho obtido na primeira edição da pesquisa, ano passado, quando a Bahia ficou em quarto lugar na pontuação geral. Além disso, o Estado foi destaque mais uma vez em uma dimensão da pesquisa focada especificamente na capacidade para oferta de serviços digitais.



3. A PRODEB EM GRANDES NÚMEROS 2021.2

CONECTIVIDADE

- REDE GOVERNO III **1.004** PONTOS, SENDO 1.052 PONTOS EM 2020
- PROVIMENTO INTERNET **5GB** CONTRATADOS
- INFOVIA DIGITAL DA BAHIA
 - **700Km** DE FIBRA ÓPTICA COM VELOCIDADE GIGABIT INTERLIGANDO
 - **717** PONTOS DE ACESSOS ATIVOS
 - **42Km** DE FIBRA ÓPTICA INTERLIGANDO **52 PONTOS** (ÓRGÃOS) NA ÁREA DO CAB



DATA CENTER

CAPACIDADE DE PROCESSAMENTO

- **1.800** SITES HOSPEDADOS
- **2.260** SERVIDORES VIRTUAIS

CAPACIDADE DE ARMAZENAMENTO

- **1.8** PETABYTES com 1.800 sites hospedados **SALA COFRE**
- **202m²** EM SALAS
- MAIS DE **180 MILHÕES DE ATAQUES** CIBERNÉTICOS BLOQUEADOS EM 6 MESES



4.

PORTFÓLIO DE SERVIÇOS

4.1. DATA CENTER

| | |
|-----------------------------------|--|
| HOSPEDAGEM DEDICADA | Hospedagem virtual de serviços do cliente no Data Center Prodeb, em servidor dedicado e abrigado em sala-cofre. |
| HOSPEDAGEM COMPARTILHADA | Hospedagem de serviços do cliente em servidor compartilhado. |
| HOSPEDAGEM DE EQUIPAMENTOS | Hospedagem de equipamentos (colocation) de clientes nas instalações do Data Center da Prodeb. |
| CÓPIA DE SEGURANÇA | Execução de cópias de segurança dos dados hospedados no ambiente do cliente, armazenadas no Data Center da Prodeb. |
| PROCESSAMENTO DE DADOS | Processamento e armazenamento (em storage) de dados dos sistemas corporativos e setoriais do Estado da Bahia. |

4.2. CONECTIVIDADE E REDES

| | |
|---------------------------------------|--|
| INFOVIA DIGITAL DA BAHIA – IDB | Fornecimento de acesso à rede de comunicação de dados, em alta velocidade, via fibras ópticas, possibilitando a integração de voz, áudio, imagem e vídeo. |
| CONEXÃO À INTERNET | Solução de conexão IP (Internet Protocol) que suporta aplicações TCP/IP, com encaminhamentos físicos distintos, possibilitando o acesso à rede mundial de computadores Internet. |
| GESTÃO DA REDE GOVERNO | Gerenciamento e suporte tecnológico na implantação e operacionalização dos serviços de infraestrutura. |
| VIRTUAL PRIVATE NETWORK – VPN | Fornecimento de acesso seguro entre o computador do cliente e a Rede Governo. |

4.3. SOLUÇÕES APLICATIVAS

| | |
|-----------------------------------|--|
| BUSINESS INTELLIGENCE – BI | O BI se propõe a gerar informações inteligentes e colocá-las facilmente à disposição dos gestores com o objetivo de embasá-los nas tomadas de decisões estratégicas. |
| OFFICE 365 | Acesso à plataforma de comunicação e colaboração corporativa para integrar as ferramentas de e-mail, agenda e contatos do Estado da Bahia. |

| | |
|--------------------------|---|
| GESTÃO DO OFFICE | Gestão técnica da Solução de Comunicação e Colaboração Corporativa. |
| TAG – Gestão de Demandas | Sistema web que operacionaliza a gestão de demandas |

4.4. DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO

| | |
|--|---|
| DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS E APLICATIVOS, SITES E PORTAIS | Desenvolvimento de sistemas, aplicativos, sites e portais que seguem as melhores práticas de mercado. |
| SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS E APLICATIVOS, SITES E PORTAIS | Modificação ou construção de novas funcionalidades em sistemas, aplicativos, sites e portais. |

4.5. SISTEMAS CORPORATIVOS

| | |
|---------|--|
| FIPLAN | Acesso ao sistema corporativo integrado de planejamento, contabilidade e finanças do Estado da Bahia (FIPLAN) contemplando o processamento e armazenamento de dados orçamentários e financeiros. |
| TAG OGE | Acesso, processamento e armazenamento dos dados do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG OGE). |

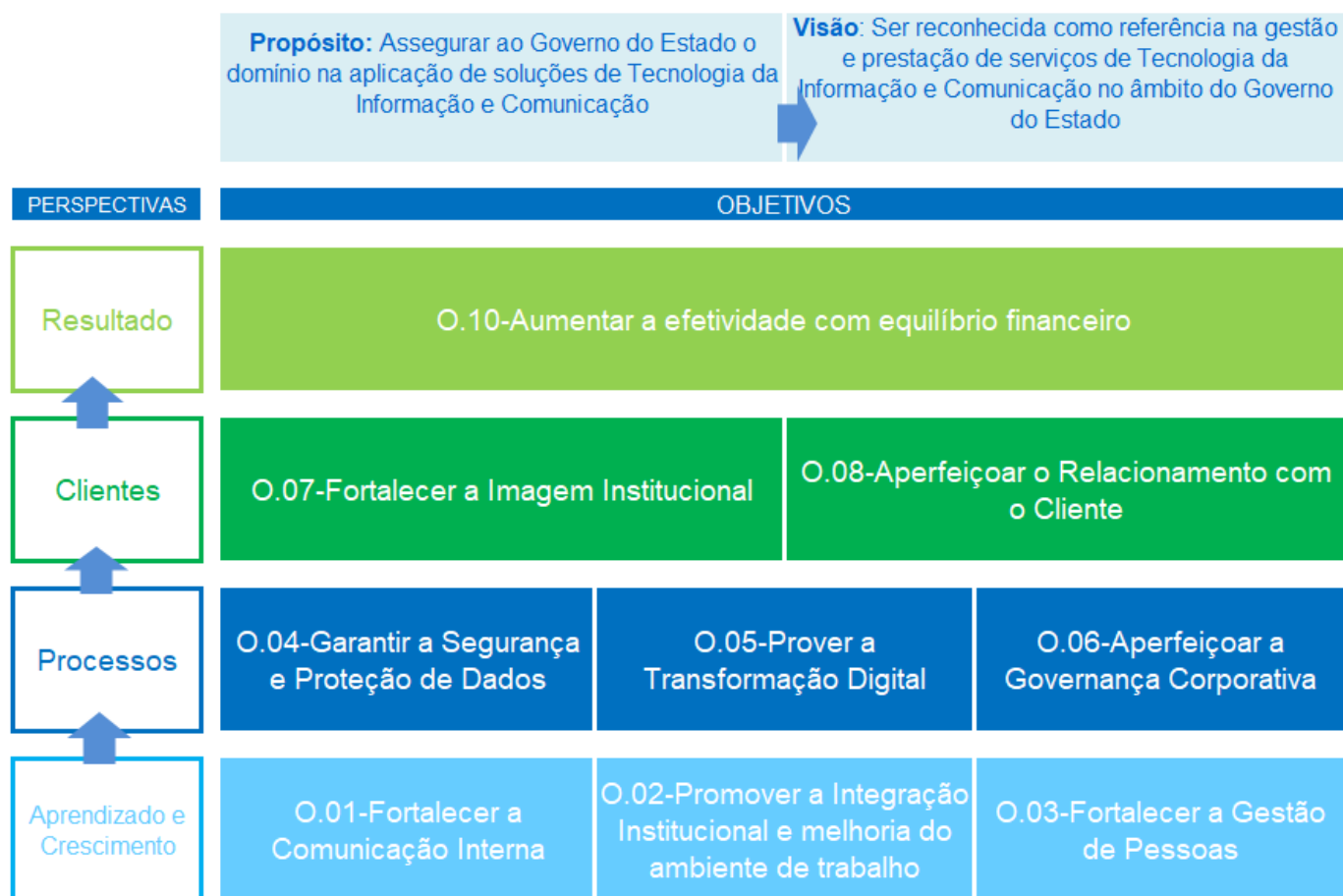
4.6. CONSULTORIA

| | |
|--------------------------------------|---|
| CONSULTORIA EM SOLUÇÕES DE SOFTWARE | Emissão de relatórios, pareceres e diagnósticos com a garantia de conhecimento especializado em soluções de software e equipe técnica atuante no setor público estadual. |
| CONSULTORIA EM INFRAESTRUTURA DE TIC | Emissão de relatórios, pareceres, diagnósticos e projetos com a garantia de conhecimento especializado em infraestrutura de TIC e equipe técnica atuante no setor público estadual. |

5.

PLANO ESTRATÉGICO 2021

5.1. MAPA ESTRATÉGICO 2021



| VALORES | ENTENDIMENTO |
|------------------------------|---|
| ÉTICA | Agir de acordo com os valores que norteiam uma conduta íntegra, transparente, honesta e justa |
| COMPROMETIMENTO | Agir de forma dedicada e empenhada com os princípios, os valores, a visão e o propósito da Companhia, sendo responsável por ações e decisões alinhadas com seus objetivos |
| INOVAÇÃO | Buscar continuamente novas soluções, visando a efetividade dos serviços de TIC |
| RESPONSABILIDADE CORPORATIVA | Cumprir leis, políticas, regulamentos internos e atuar com responsabilidade sócio ambiental |

5.2. 31 INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021

| PERSP | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | 32 INDICADORES ESTRATÉGICOS | RESPONS | META ano | REAL ano | desemp |
|--|--|--|---|----------------|---------------|---------------|
| Aprendizado e Crescimento | O.01-Fortalecer a Comunicação Interna ADX | I.01A-Campanhas de Comunicação Interna (Semestral) | Michelle | 12,00 | 12,00 | 100% |
| | | I.01B-Índice de Satisfação com a Comunicação Interna (Anual) | Lilian | 90,00 | 90,00 | 100% |
| | O.02-Promover a Integração Institucional e melhoria do ambiente de trabalho GFA (COAMP-COGEPI) | I.02A-Quant de ações online de RS- ProG de Resp Social e QVT-Qual de Vida no Trabalho (Mensal) | Cida | 12,00 | 16,00 | 133% |
| | | I.02B-% do faturamento líquido investido na melhoria do ambiente de trabalho (Mensal) | Eduardo | 0,15 | | ADIADO |
| | O.03-Fortalecer a Gestão de Pessoas GFA (COGEPI) | I.03A-Valor investido em treinamento e programas de RS e QVT (Mensal) | Adriana | 425,000 | | ADIADO |
| | | I.03B-% de Líderes treinados na sede (Mensal) | Cida | 0,50 | | ADIADO |
| I.03C-% de Técnicos treinados em Cursos de Aperfeiçoamento na sede (Mensal) | | Cida | 0,50 | | ADIADO | |
| I.03D-% de Avaliações de Desempenho de Efetivos com possibilidade de crescimento na carreira | | Cida | 100,00 | 100,00 | 100% | |
| Processos | O.04-Garantir a Segurança e Proteção de Dados DE-DTC | I.03E-% de Cargos de TI Revisados (Nível Superior) | Cida | 100,00 | 100,00 | 100% |
| | | I.04A-% Disponibilidade de Serviços Críticos -faixa 95 a 99 (Mensal) | Morivaldo | 99,00 | 98,00 | 99% |
| | | I.04B-Índice de conformidade com LGPD 0-5 (Mensal) | Troviço | 3,00 | 2,70 | 90% |
| | O.05-Prover a Transformação Digital DIS-DTC | I.04C-Índice de Maturidade de Segurança da Informação (0-5) (Mensal) | Troviço | 3,50 | 3,54 | 101% |
| | | I.05A-Novos componentes digitais do SAC DIGITAL (Anual) | Katia | 2,00 | 2,00 | 100% |
| | | *I.05B-Novas Soluções de Softwares com Governança Técnica da PRODEB (Anual) | Carlos | 1,00 | 2,00 | 200% |
| | | I.05C-Novos Serviços Digitizados (cidadão) (Semestral) | Rogério | 20,00 | 15,00 | 75% |
| | | I.05D-Quantidade de Novos BIs (Semestral) | Grimaldo | 8,00 | 9,00 | 113% |
| | O.06-Aperfeiçoar a Governança Corporativa ADI-ACI | I.05E-Novos Serviços de Nuvem entregues (Anual) | Wlader | 1,00 | | ADIADO |
| | | I.06A-Índice de conformidade à LAI (Mensal) | Marcus | 90,00 | 90,00 | 100% |
| | | I.06B-Nova estrutura organizacional implantada (Anual) | Carolina | 1,00 | | ADIADO |
| | Clientes | O.07-Fortalecer a Imagem Institucional GRA | *I.06C-Processo de Aquisição redesenhado e implantado (Anual) | Walkiria | 1,00 | 1,00 |
| *I.06D-Quantidade de auditorias internas (Anual) | | | Marcus | 2,00 | 2,00 | 100% |
| I.07A-Índice de satisfação por entrega de produtos/serviços (ISES) (Mensal) | | | Diógenes | 80,00 | 100,00 | 125% |
| O.08-Aperfeiçoar o Relacionamento com o Cliente GRA | | I.07B-Ações de aproximação com cliente (Anual) | Peixinho | 12,00 | 8,00 | 67% |
| | | I.07C-Quantidade de Casos de sucesso compartilhados com clientes (Anual) | Peixinho | 2,00 | | ADIADO |
| | | I.07D-Quantidade de serviços avaliados através de pesquisa - Rejane | Rejane | 2,00 | 5,00 | 250% |
| | | I.08A-Cumprimento de SLA - Acordo de Nível de Serviço (Mensal) | Valdízio | 95,00 | 86,75 | 91% |
| | | I.08B-Índice Geral de Satisfação (NPS) (Anual) | Wendy | 32,00 | 60,00 | 188% |
| | | *I.08E-Quantidade de SLAs dos serviços de portfólio revisados (Mensal) | Valdízio | 10,00 | 7,00 | 70% |
| | | *I.08F-Quantidade de SLAs monitorados (Mensal) | Valdízio | 8,00 | 4,00 | 50% |
| Resultado | O.10-Aumentar a efetividade com equilíbrio financeiro GFA | I.10A-Margem Líquida (Mensal) | Paulo Luz | 0,47 | 15,80 | 3362% |
| | I.10B-Liquidez corrente (Mensal) | Paulo Luz | 1,00 | 2,57 | 257% | |
| | I.10C-Endividamento (Mensal) | Paulo Luz | 55,00 | 44,26 | 80% | |

Obs.: 7 Indicadores adiados para 2022 (com tarjas em negrito)

5.3. 30 PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021

| PERSP | OBJETIVOS C/ RESULTADO 2020 | 30 PROJETOS ESTRATÉGICOS | RESPONS | DATA INÍCIO | DATA FIM | PLANEJ 2021 | REAL 2021 | DESEMP |
|---|--|--|-----------------|---------------|---------------|-------------|------------|---------------|
| Aprendizado e Crescimento | O.01-Fortalecer a Comunicação Interna ADX | PE.01C-Aprimorar comunicação visual nas dependências da empresa | Michelle | ago/21 | nov/22 | 42% | 0% | SUSPENSO |
| | | PE.02A-Implantar Responsabilidade Social e Qualidade de Vida no Trabalho | Adriana | nov/19 | dez/22 | 43% | 24% | ADIADO |
| | O.02-Promover a Integração Institucional e melhoria do ambiente de trabalho GFA (COAMP-COGEPI) | PE.02C-Implantar PPCI Projeto de Prevenção e Combate a Incêndio | Eduardo Azi | jun/19 | nov/21 | 62% | 52% | ADIADO |
| | | PE.02E-Conclusão Obra da Nova Portaria | Eduardo Azi | abr/21 | nov/21 | 100% | 74% | ADIADO |
| | O.03-Fortalecer a Gestão de Pessoas GFA (COGEPI) | PE.03A-Implantar Plano de Desenvolvimento de Lideranças | Cida | jan/19 | dez/22 | 36% | 36% | ADIADO |
| | | PE.03B-Implantar Plano de Treinamento de Técnicos | Cida | jan/18 | dez/22 | 0% | 0% | ADIADO |
| PE.03C-Avaliação de Desempenho dos Empregados | | Cida | ago/21 | dez/21 | 100% | 100% | FINALIZADO | |
| PE.03D-Revisão Plano de Cargos e Salários - PRC | | Cida | ago/21 | jan/22 | 98% | 90% | 92% | |
| Processos | O.04-Garantir a Segurança e Proteção de Dados DE-DTC | PE.04A-Nova Infraestrutura Elétrica da PRODEB (TIER III) | Morivaldo | mar/20 | out/23 | 11% | 11% | 100% |
| | | PE.04B-Implantar LGPD | Walter Troviço | mai/19 | fev/22 | 98% | 97% | 99% |
| | | PE.04D-Implantar Downsizing (migração Mainframe a Plataforma Baixa) | Walter Troviço | jul/20 | fev/22 | 94% | 90% | 96% |
| | | PE.04E-Unificar estrutura de datacenter (Prodeb-Sefaz-SSP) | Elmo | mar/20 | dez/22 | 23% | 22% | 96% |
| | O.05-Prover a Transformação Digital DIS-DTC | PE.04F-Aperfeiçoar a maturidade de segurança (adequações aos novos modelos) | Wlader | jan/21 | out/21 | 100% | 43% | ADIADO |
| | | PE.04G-Ampliar e Atualizar Capacidade Operacional do Datacenter 2021 | Elmo | jan/21 | jun/22 | 73% | 55% | 75% |
| | | PE.04H-Nova Rede Governo | Elmo | jan/21 | mar/22 | 94% | 96% | 102% |
| | | PE.05A-Construir modelo de transição para arquitetura de referência nacional 2021 | Katia | jan/21 | jan/22 | 100% | 100% | FINALIZADO |
| | | PE.05B-Evoluir modelo de governança de soluções 2021 | Carlos | nov/19 | nov/21 | 100% | 100% | FINALIZADO |
| | | PE.05C-Construção do Modelo de Governança de Serviços Digitais 2021 | Rogério | jun/19 | dez/21 | 100% | 100% | FINALIZADO |
| | O.06-Aperfeiçoar a Governança Corporativa ADI-ACI | PE.05D-Construir arquitetura corporativa de inteligência de dados 2021 | Grimaldo | nov/20 | dez/21 | 100% | 100% | FINALIZADO |
| | | PE.05E-Nuovem Prodeb | Euler | mar/21 | dez/22 | 41% | 39% | 95% |
| | | PE.05F-Adequação do SAC Digital ao LGPD | Katia | out/21 | abr/22 | 84% | 84% | 100% |
| | | PE.06B-Alinhar estrutura organizacional ao planejamento estratégico | Carolina | mar/20 | mar/22 | 77% | 11% | ADIADO |
| Clientes | O.07-Fortalecer a Imagem Institucional GRA | PE.06C-Redesenhar e implantar processos estratégicos priorizados | Walkiria | set/21 | jul/22 | 6% | 0% | ADIADO |
| | | PE.06D-Redesenhar processo de aquisição | Walkiria | jan/20 | jan/22 | 100% | 100% | FINALIZADO |
| | | PE.06E-Aperfeiçoar a Comunicação da Governança Corporativa | Marcus | ago/21 | ago/22 | 45% | 40% | ADIADO |
| | O.08-Aperfeiçoar o Relacionamento com o Cliente GRA | PE.07A-Implantar metodologia de avaliação de entrega de serviços | Rejane | jan/20 | dez/21 | 100% | 100% | FINALIZADO |
| | | PE.07B-Elaborar plano de ação de eventos de interação com cliente | Peixinho | fev/20 | mai/21 | 100% | 76% | 76% |
| | | PE.07C-Compartilhar casos de sucesso com cliente | Peixinho | jul/21 | nov/21 | 100% | 25% | ADIADO |
| Resultado | O.10-Aumentar a efetividade com equilíbrio financeiro GFA | PE.08A-Implantar sistemática de apuração de SLA (Acordo de Nível de Serviço) | Rejane | jan/20 | jan/22 | 100% | 100% | FINALIZADO |
| | | PE.08B-Aperfeiçoar a Pesquisa de Satisfação com Cliente | Wendy | mar/20 | out/21 | 100% | 100% | FINALIZADO |

11 Projetos adiados para 2022 (com tarjas em negrito)

9 Projetos finalizados em 2021

LEGENDA

| | | | |
|---------------------|----------|-----------|--------------|
| suspensão ou adiado | 0% a 50% | 50% a 80% | acima de 80% |
|---------------------|----------|-----------|--------------|

Relatório de Acompanhamento das Ações 2021

Período: janeiro à dezembro de 2021

6.

PROJETOS ESTRATÉGICOS EM ANDAMENTO

Foi planejados para 2021, 30 Projetos Estratégicos, 11 projetos foram suspensos/cancelados, 19 projetos foram executados, sendo que destes 9 projetos foram finalizados.

6.1. PE.03C – REVISAR PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS EMPREGADOS COM POSSIBILIDADE DE PROGRESSÃO SALARIAL (RESP ADRIANA-56%)

| | |
|-----------------------------|---|
| Descrição: | Promover o crescimento e reconhecimento do desempenho profissional dos empregados da empresa com possibilidade de progressão salarial para uma consequente avanço na carreira |
| Área Responsável: | GFA/COGEP/Adriana Elisa |
| Data de início: | 08/2021 |
| Data de conclusão: | 12/2021 |
| Benefícios: | Apenas para os empregados com possibilidade de progressão salarial (52 pessoas): <ul style="list-style-type: none"> • Medição de desempenho • Reconhecimento pelo desempenho • Aumento do nível de Satisfação. |
| Ações Desenvolvidas: | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar ajustes/adequações no “Sistema de avaliação” da Prodeb http://desenv.avaliacao.prodeb.ba.gov.br/ • Atualizado o banco de dados/realizar carga de dados no “Sistema de Avaliação” • Realizado testes no sistema |
| Ilustração: | |
| Status: | 56% executado |

6.2. PE.03D-REVISÃO PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS - PRC (RESP ADRIANA-80%)

| | |
|---------------------------|---|
| Descrição: | Alinhar o PRC a realidade do mercado relativamente as competências e tabela salarial de 3 cargos de TIC de nível superior (Analista de TIC I, Analista de TIC II e Especialista de TIC) |
| Área Responsável: | GFA/COGEP/Adriana Elisa |
| Data de início: | 08/2021 |
| Data de conclusão: | 01/2022 |
| Benefícios: | <ul style="list-style-type: none"> • Ajuste de Salários cargos de TIC de nível superior conforme mercado • Redução no índice de turnover de cargos de TIC de nível superior |

| | |
|-----------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Atualização das competências as novas exigências do mercado de TIC • Aumento do nível de Satisfação |
| Ações Desenvolvidas: | <ul style="list-style-type: none"> • Formatado novo Plano de Cargos e Salários e nova tabela salarial • Cálculado impacto financeiro • Aprovado pela diretoria |
| Ilustração: | |
| Status: | 80% executado |

6.3. PE.04A - NOVA INFRAESTRUTURA ELÉTRICA DA PRODEB - TIER III (RESP MORIVALDO-12%)

| | |
|---------------------------|--|
| Descrição: | Melhoria do controle de acesso dos empregados, visitantes e veículos credenciados |
| Área Responsável: | DTC/GPI - Morivaldo Fratel |
| Data de início: | 03/2020 |
| Data de conclusão: | 10/2023 |
| Benefícios: | <p>Data center preparado para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Projeto de Disaster Recovery 2- Manter a margem de segurança em 80% considerando o crescimento da infraestrutura 3- Redundância de Geradores 4- Redundância de Nobreak 5- Capacidade ampliada para 300KVA 6- QDG's rebalanceados (Mono/Trifásica) |
| Status: | 12% executado Revisão do TR em andamento |

6.4. PE 04B – IMPLANTAR LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (RESP WALTER -97%)

| | |
|---------------------------|---|
| Descrição: | Elaborar e implementar um processo de gestão de dados pessoais que atenda aos requisitos da legislação Brasileira, assegurando o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida dos dados pessoais tratados pela PRODEB. |
| Área Responsável: | ASP – Walter Trovijo |
| Data de início: | 05/2019 |
| Data de conclusão: | 02/2022 |
| Benefícios: | <p>Tornar a Prodeb aderente à legislação de proteção de dados, com melhoria da segurança da informação e imagem junto à seus clientes, bem como no escopo das empresas/órgãos estaduais de TIC, contribuindo para o propósito da Prodeb.</p> <p>O projeto está diretamente ligado ao indicador I.09, que mede a conformidade com a LGPD através de questionário padrão elaborado pelo grupo GT-SI da ABEP, do qual a Prodeb é membro atuante.</p> |

| | |
|--------------------|--|
| Ilustração: |  |
| Status: | 97% executado |

6.5. PE 04D – IMPLANTAR DOWNSIZING/ MIGRAÇÃO MAINFRAME A PLATAFORMA BAIXA (RESP BORGES-85%)

| | |
|---------------------------|---|
| Descrição: | Converter os sistemas do ambiente mainframe para plataforma Linux e banco de dados relacional, mantendo a funcionalidade, usabilidade, desempenho e disponibilidade para os órgãos do Estado. |
| Área Responsável: | DTC – Carlos Borges |
| Data de início: | 07/2020 |
| Data de conclusão: | 02/2022 |
| Benefícios: | <ul style="list-style-type: none"> • Desativação da plataforma mainframe, tecnologicamente defasada e com alto custo de manutenção; • padronização da plataforma (Linux + Oracle) • linguagens e banco de dados padrões de mercado, com maior disponibilidade de profissionais qualificados; • maior facilidade de integração e migração de dados para plataformas abertas; • redução de custos através do uso de soluções com menor custo de licenciamento. |

| | |
|--------------------|---|
| Ilustração: |  <p>PROJETO DOWNSIZING DA PRODEB USA NOVAS TECNOLOGIAS PARA MODERNIZAR SISTEMAS DE CLIENTES</p> <p>PRODEB TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E SEGURANÇA</p> |
| Status: | 84,54% executado |

6.6. PE.04E -UNIFICAR ESTRUTURA DE DATACENTER (PRODEB-SEFAZ-SSP) (RESP ELMO-11%)

| | |
|---------------------------|---|
| Descrição: | Estabelecer a operação unificada dos datacenters da Prodeb, Sefaz e SSP |
| Área Responsável: | DTC/GRC – Elmo Sales dos Santos |
| Data de início: | 03/2020 |
| Data de conclusão: | 12/2022 |
| Benefícios: | <p>Padronização da operação dos datacenters da Prodeb, Sefaz e SSP, com visibilidade unificada dos recursos;</p> <p>Melhor utilização dos recursos físicos e computacionais das 3 principais salas-cofre do Estado;</p> <p>Consolidação dos recursos de TIC do Estado, melhorando a segurança de sistemas hospedados atualmente em salas com menor nível de segurança;</p> <p>Viabiliza a operação dos sistemas críticos do Estado de forma distribuída, melhorando a disponibilidade e escalabilidade;</p> <p>Viabiliza a realização de backups entre os datacenters, contribuindo para maior segurança dos dados;</p> <p>Viabiliza a implantação de ambiente de nuvem privada do Estado</p> |
| Status: | 11% executado |

6.7. PE 04G – AMPLIAR CAPACIDADE OPERACIONAL DO DATACENTER EM 2021 (RESP GRIMALDI-100%) FIM

| | |
|----------------------------|---|
| Descrição: | Ampliar Capacidade Operacional do Datacenter em armazenamento, processamento, conectividade, elétrica e backup, através do aumento em: Servidores; Storage; Conectividade (Switches e Segurança para Internet – Firewall, IPS, Filtro de Conteúdo, Controle de Aplicação); Solução Elétrica; Backup. |
| Área Responsável: | DTC/GDP - Marcus Grimaldi |
| Data de início: | 01/2021 |
| Data de conclusão: | 12/2021 |
| Ações Previstas | <p>Ações previstas para 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nova contratação 2º Link's para acesso a Internet 5Gb • Novas licenças e suporte avançado para solução de backup • 3.5.1.4 - Aquisição Solução Hiperconvergência + Nuvem Privada (Serviços custeio) • I2.1.2 - Aquisição Solução Hiperconvergência + Nuvem Privada (inclui licença OEM) PESSACDIG |
| Ações Desenvolvidas | <ul style="list-style-type: none"> • Prest. Serviços de Suporte e Atualização Técnica das Licenças do Uso dos Softwares MongoDB • (DC)Storage all-flash (350TB) – Treinamento • Manutenção e Suporte de 08 (oito) equipamentos de conectividade (switches) para conexão dos servidores hospedados no Data Center Prodeb. |
| Status: | 100% executado (finalizado). |

6.8. PE.04H - REDE GOVERNO IV (RESP BORGES-95%)

| | |
|--------------------------|---|
| Descrição | <p>Rede Governo IV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pontos de acesso da Rede Governo IV: <ul style="list-style-type: none"> ○ Links Banda larga Internet (TR1); ○ Solução de Segurança (TR2). • Redes Locais (TR3); • Manutenção IDB e Provimento de Internet (IDB/CB/DATACENTER); • Modelo de Sustentabilidade (gestão técnica dos serviços). |
| Área Responsável | DTC – Carlos Borges |
| Data de início: | 01/2021 |
| Data de conclusão | 03/2022 |
| Ações Previstas | <p>Principais entregas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratações Links Banda Larga Internet (TR1) e Solução de Segurança (TR2): 100,00% • Modelo de Operação para Gestão Técnica da Prodeb (TR1 e TR2) e Procedimentos internos: 74,79%; • Ferramenta PORTAL WEB desenvolvida para a Rede Governo IV: 100,00%; • Ferramenta SDM implantada e disponível: 75,38%; |

Relatório de Acompanhamento das Ações 2021

Período: janeiro à dezembro de 2021

| | |
|-----------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de Sustentabilidade (Gestão Técnica Dos Serviços): 67,63% <ul style="list-style-type: none"> ○ *Modelo de Negócio (TR1 e TR2): 100,00%; ○ Modelo de Negócio (TR3 e TR4): 0,00% <p><i>*Obs.: Foi gerado um MODELO EXECUTIVO do Modelo de Negócio, pela equipe COAPS, cuja aprovação final pela Prodeb, SAEB e Casa Civil, ocorreu em 15/07/2021.</i></p> |
| Ilustraç | |
| Status: | 95% executado |

6.9. PE.05A -CONSTRUÇÃO DO MODELO DE TRANSIÇÃO PARA AR NACIONAL 2021 (RESP KATIA-100%) FIM










| | |
|-----------------------------|--|
| Descrição: | Garantir o crescimento da Plataforma Sac Digital em serviços, usuários, funcionalidades e oportunidades de negócio conforme melhores práticas de acessibilidade, segurança, desempenho e disponibilidade. |
| Área Responsável: | DIS/GSE/Katia Argolo |
| Data de início: | 02/2021 |
| Data de conclusão: | 07/2023 |
| Ações desenvolvidas: | <ul style="list-style-type: none"> • Implantação do Novo gestor de Identidade da Plataforma Sac digital • Implantação do sistema de gestão de dados do cidadão - por automação de carga Versao 1 |
| Status: | 100 % executado (finalizado) |

6.10. PE.05B - EVOLUIR MODELO DE GOVERNANÇA DE SOLUÇÕES 2021 (RESPCARLOS-100%)FIM

| | |
|---------------------------|--|
| Descrição: | Proporcionar a participação da PRODEB em mais projetos estratégicos para o Governo do Estado |
| Área Responsável: | DIS/GSC – Carlos Eduardo Carvalho |
| Data de início: | 11/2019 |
| Data de conclusão: | 11/2021 |
| Benefícios: | <p>Ampliar a capacidade da PRODEB em assegurar ao Estado o domínio de suas soluções de TIC através da maior participação em projetos estratégicos. Projetos entregues:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projeto Preço da Hora – 100% executado • Piloto do Projeto Controle de Frequência – 100% executado • FIPLAN 2.0 – 10% executado, suspenso pelo cliente • Sistemas DETRAN, cancelado pelo cliente |

| | |
|--------------------|--|
| Ilustração: |  |
| Status: | 100 % executado (finalizado) |

6.11. PE.05C - CONSTRUÇÃO DO MOD DE GOVERNANÇA DE SERVIÇOS DIGITAIS 2021 (RESP ROGÉRIO-100%)FIM

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| Descrição: | Aumentar a entrada e evolução de serviços públicos digitais na plataforma Sac Digital | | | |
| Área Responsável: | Rogério Tronco/GSE/DIS | | | |
| Data de início: | 06/2019 | | | |
| Data de conclusão: | 05/2022 | | | |
| Benefícios: | Novos Serviços Digitizados: <ol style="list-style-type: none"> 1. DETRAN - Segunda Via de CNH 2. DETRAN - Permissão Internacional para Dirigir – PID 3. DETRAN - Emissão da CNH Definitiva 4. DENATRAN - Carteira Digital de Transito – CDT 5. SPM - SAC Mulher 6. SEC - Matrícula Aluno Novo 2021 7. INSS - Meu INSS 8. JSM - Alistamento Eleitoral 9. TRE - Título de Eleitor - 1a. Via 10. TRE - Justificativa de Ausência 11. CAGED 12. DETRAN – Consulta dados veículo - licenciamento 13. DETRAN – Consulta dados CNH 14. SSP – RG Expresso (melhoria do serviço) 15. SUS – Concect SUS | | | |
| Ações Previstas: | Novos Serviços Digitizados previstos para 2022: <ol style="list-style-type: none"> 1. DETRAN – Licenciamento integrado – pagamento via DAE 2. DETRAN – renovação de CNH 3. DETRAN – primeira habilitação 4. Diploma UESB 5. RH BAHIA - contracheque | | | |
| Ilustração: | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 5px;">  TRANSPORTE DETRAN - HABILITAÇÃO - 2ª VIA CARTEIRA NACIONAL HABILITAÇÃO Por DETRAN </td> <td style="width: 33%; padding: 5px;">  TRANSPORTE DETRAN - HABILITAÇÃO - PERMISSÃO INTERNACIONAL PARA DIRIGIR - PID Por DETRAN </td> <td style="width: 33%; padding: 5px;">  EDUCAÇÃO SOLICITAR MATRÍCULA PARA NOVO ALUNO Por SEC </td> </tr> </table> |  TRANSPORTE DETRAN - HABILITAÇÃO - 2ª VIA CARTEIRA NACIONAL HABILITAÇÃO Por DETRAN |  TRANSPORTE DETRAN - HABILITAÇÃO - PERMISSÃO INTERNACIONAL PARA DIRIGIR - PID Por DETRAN |  EDUCAÇÃO SOLICITAR MATRÍCULA PARA NOVO ALUNO Por SEC |
|  TRANSPORTE DETRAN - HABILITAÇÃO - 2ª VIA CARTEIRA NACIONAL HABILITAÇÃO Por DETRAN |  TRANSPORTE DETRAN - HABILITAÇÃO - PERMISSÃO INTERNACIONAL PARA DIRIGIR - PID Por DETRAN |  EDUCAÇÃO SOLICITAR MATRÍCULA PARA NOVO ALUNO Por SEC | | |


| | |
|----------------|------------------------------------|
| Status: | 100% executado (finalizado) |
|----------------|------------------------------------|

6.12. PE.05D - CONSTRUIR ARQUITETURA CORPORATIVA DE INTELIGÊNCIA DE DADOS 2021 (RESP GRIMALDO-100%) FIM

| | |
|---------------------------|--|
| Descrição: | Melhoria continua no monitoramento do funcionamento do estado e na formulação de políticas públicas |
| Área Responsável: | DIS/GSE - Grimaldo Oliveira |
| Data de início: | 11/2020 |
| Data de conclusão: | 12/2021 |
| Benefícios: | <p>Novos BIs entregues:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DETRAN- SAC DIGITAL – Segunda via CNH 2. DETRAN- SAC DIGITAL – PID 3. DETRAN- SAC DIGITAL – CNH Definitiva (Troca de Permissão) 4. DETRAN- SAC DIGITAL – Pesquisa de Satisfação 5. SAC DIGITAL – SEC – Matrícula 2021 6. BI PRODEB PORTFÓLIO Folha de pagamento 7. BI PRODEB PORTFÓLIO Contratos 8. BI SEDUR 9. BI ABSORÇÃO BI SESAB |
| Ações Previstas: | <p>Novos BIs previstos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BI PRODEB PORTFÓLIO Custos 2. BI PRODEB PORTFÓLIO Faturas 3. BI SESAB – Vacina 4. BI SEMA 5. BI - POLÍCIA CIVIL 6. BI - PLANSERV |
| Status: | 100% executado (finalizado) |

6.13. PE.05E – NUVEM PRODEB (RESP BORGES-38%)

| | |
|--------------------------|--|
| Descrição: | Implantar a nuvem Prodeb, composta por uma instância privada processando localmente no datacenter Prodeb em hardware específico (ou em outro datacenter do Governo do Estado) e uma ou várias instâncias privadas processando em provedores de nuvem e acessadas através de um agente de nuvem (cloud broker). Todas as instâncias serão gerenciadas por uma camada de orquestração também processando localmente. |
| Área Responsável: | DTC – Carlos Borges |
| Data de início: | 03/2021 |

| | |
|---------------------------|---|
| Data de conclusão: | 12/2022 |
| Benefícios: | <p>Clientes Prodeb - órgãos da administração pública estadual que demandarão serviços em nuvem.</p> <p>Clientes internos Prodeb - setores da Diretoria de Desenvolvimento e Integração de Soluções que utilizam os serviços do Datacenter Prodeb e que passarão a utilizar ambiente de nuvem no desenvolvimento de seus produtos.</p> |
| Ilustração: |  |
| Status: | 38% executado |

6.14. PE.05F – ADEQUAÇÃO DO SAC DIGITAL A LGPD (RESP CARLA PENA – 84%)

| | |
|---------------------------|---|
| Descrição: | Planejar e executar ações emergenciais para atendimento aos requisitos de conformidade da Plataforma SAC Digital à LGPD, que foram indicadas pela ASP e estão sob a governança da PRODEB, visando mitigar uma maior exposição da plataforma a penalidades legais, perdas financeiras e de reputação |
| Área Responsável: | PRODEB DIS GSE SAC Digital/ Carla Pena |
| Data de início: | 10/2021 |
| Data de conclusão: | 04/2022 |
| Benefícios: | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração das Políticas de Privacidade e de Cookies <ul style="list-style-type: none"> – Definição do conteúdo das Políticas – Revisão dos Termos e Condições de Serviço do SAC Digital • Adequação de Funcionalidades <ul style="list-style-type: none"> – Banner de alerta das Políticas – Controles de publicação e aceitação – Links de acesso • Requisitos de segurança <ul style="list-style-type: none"> – LOGs de acesso e de modificação dos dados cadastrais – Controles adicionais de verificação de identidade • Adequação de Processo <ul style="list-style-type: none"> – Atribuição de Perfis aos órgãos do Estado |

| | |
|----------------|---------------|
| Status: | 84% executado |
|----------------|---------------|

6.15. PE.06D - REDESENHAR O PROCESSO DE AQUISIÇÃO (RESP WALKIRIA-100%)FIM

| | |
|---------------------------|--|
| Descrição: | <p>Finalizar o redesenho do processo de Aquisição, ajustando o mesmo de acordo com a Lei 13.303, com a implantação dos Módulos de Compras e Contrato de Compras do Sistema Prodeb Manager - ERP, do Sistema SEI e adequando-o à nova estrutura organizacional da PRODEB.</p> <p>Elaborar as normas relativas à regulamentação do processo. Definição e implantação do modelo de Gestão do dia a dia para o processo. Monitorar, durante o prazo da operação assistida, o desempenho do processo.</p> |
| Área Responsável: | ADI/Walkiria Oliveira |
| Data de início: | 01/2020 |
| Data de conclusão: | 11/2021 |
| Benefícios: | <ul style="list-style-type: none"> • Adequação do Processo de Aquisição à Lei das Estatais 13.303 • Clareza de papéis e responsabilidades • Melhoria da qualidade do processo • Melhoria da efetividade operacional |
| Ilustração: | <p>O diagrama ilustra um fluxo de processo de aquisição. Ele consiste em vários retângulos (caixas) conectados por setas que indicam a direção do fluxo. Há setas verticais, horizontais e diagonais, sugerindo um processo complexo com múltiplas etapas e possíveis pontos de controle ou feedback. Uma mão humana está visível no canto inferior direito, segurando um marcador preto e desenhando uma seta que aponta para uma das caixas do diagrama.</p> |
| Status: | 100% executado (finalizado) |

6.16. PE.07A - IMPLANTAR METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DE ENTREGA DE SERVIÇOS (RESP REJANE-100%)FIM

| | |
|---------------------------|--|
| Descrição: | Prover a companhia de sistemática de avaliação da satisfação dos clientes quanto aos novos serviços técnicos entregues. |
| Área Responsável: | DE/GRA/COAPS/ Rejane Coutinho |
| Data de início: | 01/2020 |
| Data de conclusão: | 12/2021 |
| Benefícios: | <p>Conhecer a experiência do cliente a cada novo serviço entregue; Oportunizar o aperfeiçoamento deste serviço;</p> <p>Ajudar a mitigar questões que impeçam de impulsionar o indicador de Índice Geral de Satisfação.</p> |

| | |
|----------------|-----------------------|
| Status: | 100% executado |
|----------------|-----------------------|


6.17. PE.07B - ELABORAR PLANO DE AÇÃO DE INTERAÇÃO COM O CLIENTE PRODEB (RESP PEIXINHO-76%)

| | |
|---------------------------|---|
| Descrição: | Executar ações de interação com o cliente objetivando o estreitamento do relacionamento a fim de fortalecer a imagem institucional da PRODEB. |
| Área Responsável: | DE/GRA/COREC /José Portela Junior |
| Data de início: | 02/2020 |
| Data de conclusão: | 05/2021 |
| Benefícios: | <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimento da imagem institucional da PRODEB; - Aprofundamento no conhecimento do cliente PRODEB; - Redução de conflitos; |
| Status: | 76% executado |

6.18. PE.08A - IMPLANTAR E CONSOLIDAR A SISTEMÁTICA DE APURAÇÃO DE SLA (RESP REJANE-100%)FIM

| | |
|---------------------------|--|
| Descrição: | Prover a companhia de acompanhamento sistemático do cumprimento dos SLAs dos serviços técnico |
| Área Responsável: | DE/GRA/COAPS / Rejane Coutinho |
| Data de início: | 01/2020 |
| Data de conclusão: | 01/2022 |
| Benefícios: | Com a sistematização da geração de evidências de cumprimento de SLAs e o acompanhamento dos mesmos, oportuniza a melhoria dos processos internos inerentes à prestação dos serviços, do aperfeiçoamento do relacionamento com os clientes, como também, a adoção de estratégias para o fortalecimento de sua imagem institucional dentro do governo. |

| | |
|--------------------|--|
| Ilustração: |  |
| Status: | 100% executado (finalizado) |

| | |
|---|---|
| 6.19. PE.08B - APERFEIÇOAR A PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM CLIENTE (RESP WENDY-100%)FIM | |
| Descrição: | Medir a satisfação dos clientes através da metodologia NPS – Net Promoter Score, com o objetivo de atuar na gestão da qualidade dos serviços prestados pelas áreas técnicas e de relacionamento da Prodeb. |
| Área Responsável: | GRA / COGIC /Wendy Tiemy |
| Data de início: | 03/2020 |
| Data de conclusão: | 10/2021 |
| Benefícios: | <p>Identificar as áreas que serão aplicadas as melhorias de qualidade para reverter os números abaixo da média esperada.</p> <p>Gerar indicador que possibilite classificar as zonas de aperfeiçoamento e atuar internamente nas melhorias.</p> <p>Criar um padrão de excelência na prestação de serviços aos clientes.</p> |
| Ilustração: |  |
| Status: | 100% executado (finalizado) |