

EQUIPE:

- Gerusa Falcão: Responsável Técnica
- Edna Machado: Gerente do Projeto
- Marcelo Gaspar: Consultor em Governança de TI
- Ezequiel Rosa: Consultor em Gestão Estratégica
- Rafael Simão: Arquiteto de Soluções
- Rebeca Oliveira: Analista de Projetos e Processos

NORMAS, PADRÕES E METODOLOGIAS:

- Metodologia de Gestão de Projetos alinhada ao Guia PMBoK
- COBIT
- ITIL, ISO/IEC 20000
- ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27005
- ISO/IEC 31000, ISO/IEC 38500

Os serviços estão sendo executados na SEFAZ-RS, na cidade de Porto Alegre (RS) e também na sede da G4F Soluções Corporativas em Brasília (DF).

Declaramos que os serviços executados contemplam, até o momento, um total de 3720 horas, estando concluídas as Fases 1 e 2, e em andamento a Fase 3. Declaramos ainda que a contratada está prestando os serviços de forma satisfatória, quanto à qualidade e cumprimento dos prazos pactuados.

Porto Alegre (RS), 20 de outubro de 2017.



André Renato Facchini
Chefe da Divisão de Infraestrutura e Segurança.
Supervisão de Tecnologia da Informação
andre.facchini@sefaz.rs.gov.br
Tel.: 51-3214-5280

André Renato Facchini
Auditor-Fiscal da Receita Estadual
SEFAZ-RS - Id. Func. 3209741

Razão Social: Secretaria da Fazenda do RS
Endereço: Avenida Mauá, 1155, 3º andar, Bairro Centro
CNPJ: 87958674/0001-81
Fone: 51-32145280



Fecomércio RS



Senac

Atestado de Capacidade Técnica

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.**, inscrita no CNPJ 07.094.346/0001-45, estabelecida na SHIN CA 05, Bloco F Sala 09 SE, Lago Norte, Brasília/DF, está executando, de forma satisfatória para o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC**, inscrito no CNPJ nº 03.422.707/0001-84 o serviço especificado abaixo, referente ao contrato nº 130/2013.

OBJETO:

Prestação de serviços especializados em consultoria e assessoria em Governança de Tecnologia da Informação com o objetivo de realizar uma avaliação da maturidade e reestruturação dos processos de TI do SENAC-RS, na perspectiva das pessoas, processos e tecnologia, segundo o modelo COBIT 4.1/5 e oferecer propostas de soluções, sugerir a priorização de tratamento dos processos e realizar treinamentos e Certificação COBIT 4.1/5 e ITIL Foundations, além de um Workshop de Governança de TI, abrangendo:

- Analisar o grau de maturidade dos processos das áreas de Suporte, Infraestrutura e redes e Sistemas e projetos da ASTI identificando as lacunas atuais em Governança de TI, para;
- Propor uma reestruturação dos processos de Gestão de Tecnologia da Informação e tecnologias que os suportam para promover a migração de um ambiente "definido" para um ambiente "gerenciado" e, por conseguinte;
- Capacitar a equipe técnica da ASTI para dar continuidade na aplicação das melhores práticas para uma efetiva governança de TI, passando pela Introdução a Governança de TI, COBIT 4.1 e fundamentos ITIL V3.

ESCOPO DE PROCESSOS COBIT:

- PO1 Definir um Plano Estratégico de TI
- PO4 Definir os Processos, Organização e os Relacionamentos de TI
- PO5 Gerenciar o Investimento de TI
- PO6 Comunicar as Diretrizes e Expectativas da Diretoria
- PO9 Avaliar e Gerenciar os Riscos de TI

Handwritten signature in purple ink, possibly reading 'D. Laran'.



Fecomércio RS



Senac

- *DS12 Gerenciar o Ambiente Físico*
- *ME1 Monitorar e Avaliar o Desempenho*
- *ME3 Assegurar a Conformidade com Requisitos Externos*
- *ME4 Prover a Governança de TI*
- *AI3 Adquirir e Manter Infraestrutura de Tecnologia*
- *AI6 Gerenciar Mudanças*
- *DS3 Gerenciar Capacidade e Desempenho*
- *DS11 Gerenciar os Dados*
- *DS13 Gerenciar as Operações*
- *DS7 Educar e Treinar os Usuários*
- *DS8 Gerenciar a Central de Serviço e os Incidentes*
- *DS10 Gerenciar os Problemas*
- *ME2 Monitorar e Avaliar os Controles Internos*
- *AI4 Habilitar Operação e Uso*
- *AI7 Instalar e Homologar Soluções e Mudanças*
- *PO2 Definir a Arquitetura da Informação*
- *AI6 Gerenciar Mudanças*
- *DS5 Assegurar a Segurança dos Serviços*
- *DS8 Gerenciar a Central de Serviço e os Incidentes*
- *DS10 Gerenciar os Problemas*
- *PO3 Determinar o Direcionamento Tecnológico*
- *DS2 Gerenciar Serviços de Terceiros*
- *DS4 Assegurar Continuidade de Serviços*
- *DS6 Identificar e Alocar Custos*
- *PO8 Gerenciar a Qualidade*
- *ME4 Prover a Governança de TI*
- *PO7 Gerenciar os Recursos Humanos de TI*
- *PO10 Gerenciar Projetos*
- *AI1 Identificar Soluções Automatizadas*
- *AI2 Adquirir e Manter Software Aplicativo*
- *PO7 Gerenciar os Recursos Humanos de TI*
- *PO8 Gerenciar a Qualidade*
- *DS1 Definir e Gerenciar Níveis de Serviços*
- *DS6 Identificar e Alocar Custos*

M. Gavião



Fecomércio RS



Senac

- *AI2 Adquirir e Manter Software Aplicativo*
- *AI4 Habilitar Operação e Uso*
- *DS2 Gerenciar Serviços de Terceiros*
- *DS7 Educar e Treinar os Usuários*
- *AI7 Instalar e Homologar Soluções e Mudanças*
- *DS3 Gerenciar Capacidade e Desempenho*
- *DS11 Gerenciar os Dados*
- *PO3 Determinar o Direcionamento Tecnológico*
- *AI1 Identificar Soluções Automatizadas*
- *AI5 Adquirir Recursos de TI*
- *DS9 Gerenciar a Configuração*
- *DS13 Gerenciar as Operações*

Os serviços foram divididos em 4 (quatro) etapas, conforme abaixo descrito:

ETAPA 1 - INICIAÇÃO DO PROJETO

O trabalho foi iniciado com a realização de uma reunião (kickoff meeting) de apresentação da metodologia aos participantes do projeto, identificação das equipes e apresentação do cronograma do projeto.

ETAPA 2 - DIAGNÓSTICO E LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES

Foi feito o levantamento dos processos da ASTI relativos à governança de TI; diagnóstico de maturidade da situação atual apontando pontos fortes, fracos e ausentes da ASTI; levando em consideração o contexto do SENAC-RS e da Administração Pública Federal (APF) principalmente dos instrumentos Instrução Normativa 04/2008 (IN04/2008) do Ministério do Planejamento, iGovTI e GESPUBLICA.

Os trabalhos foram realizados através de reuniões e entrevistas com as áreas envolvidas no projeto.

ETAPA 3 - ANÁLISE DE MATURIDADE

- *A partir do material elaborado na etapa 2, análise das lacunas encontradas nos processos de TI;*

Assinatura



Fecomércio RS



Senac

- *Avaliação da maturidade de cada processo e descrição do escopo a ser realizado no programa de qualificação de governança de TI com definições claras e objetivas para execução de atividades.*

ETAPA 4 - APRESENTAÇÕES E ENCERRAMENTO

Consolidação e formatação do material obtido e apresentação para as equipes envolvidas e aos gestores do SENAC-RS, com o aceite final dos produtos entregáveis.

ENTREGAS DO PROJETO

CONSULTORIA:

1. *Plano do Projeto: o documento refere-se em específico ao Plano do Projeto, onde estão definidos os detalhes do trabalho a ser executado. O documento entregue inclui apresentação do projeto, escopo do projeto, planejamento de tempo, riscos, recursos humanos, responsabilidades e comunicação, dentre outros tópicos.*
2. *Relatório de Diagnóstico: diagnóstico elencando o grau de maturidade da situação atual apontando pontos fortes, fracos e ausentes da ASTI, levando em consideração o contexto do Senac-RS e da Administração Pública Federal (APF), principalmente dos instrumentos Instrução Normativa 04/2008 (IN04/2008) do Ministério do Planejamento, iGovTI e GESPUBLICA. Os tópicos inclusos neste relatório atenderão aos presentes no modelo do Anexo IV.*
3. *Análise de Maturidade - Relatório de Diagnóstico de Maturidade dos Processos elaborados a partir do material entregue na etapa 2, analisando as lacunas encontradas nos processos de TI, avaliando a maturidade de cada processo e descrevendo o escopo a ser realizado no programa de qualificação de governança de TI com definições claras e objetivas para execução das atividades.*
4. *Relatório de recomendações de curto, médio e longo prazo, a fim de acompanhar ou aprimorar a área de Tecnologia de acordo com as melhores práticas de mercado a fim de produzir melhores resultados*



Fecomércio RS



Senac

para a instituição SENAC-RS, analisando o cenário presente e futuro da empresa, bem como seu planejamento estratégico. Além disso, identificação e análise de impacto e probabilidade dos riscos positivos e negativos possíveis ao programa de governança, contemplando um plano de gerenciamento dos riscos e estratégias para evitar, mitigar ou contingenciar estes riscos.

- 5. Mapa de cenário atual e futuro, análise de GAP e recomendações de estratégias para melhorias dos processos e evolução da maturidade.*
- 6. Planejamento de um programa de qualificação de governança de TI, respeitando a disponibilidade de recursos e planejamento do SENAC-RS.*
- 7. Apresentação e encerramento contemplando relatório de encerramento do projeto com todos os dados e informações identificados no decorrer do projeto. Relatório com diagnóstico final da maturidade dos processos, mapa do cenário futuro com recomendações de estratégias para melhorias dos processos de maturidade, proposta de planejamento de um programa de qualificação de governança de TI, respeitando a disponibilidade de recursos e planejamento do SENAC-RS.*

TREINAMENTOS:

- 1. Workshop Governança de TI - Melhores Práticas*

Instrutor: Alisson Ribeiro Teixeira

- 2. COBIT 4.1/5*

Instrutor: Marcelo Gaspar Rodrigues Silva

- 3. ITIL Foundations*

Instrutor: Fernando Fernandez Palma

Alisson



Fecomércio RS



Senac

Para execução os serviços foram alocados os profissionais abaixo:

Gerente de Projetos:

- *Paulo Sergio Lima*

Consultores de Governança de TI:

- *Marcelo Gaspar Silva*
- *Fernando Fernandez Palma*

Instrutores ITIL:

- *Marcelo Gaspar Silva*
- *Fernando Fernandez Palma*

Instrutores COBIT:

- *Marcelo Gaspar Silva*
- *Fernando Fernandez Palma*

Instrutor Workshop de Governança de TI:

- *Alisson Ribeiro Teixeira*

Para execução dos serviços foram utilizados os padrões e metodologias abaixo:

- *Metodologia de gerenciamento de projetos aderente ao Guia PMBOK;*
- *Notação BPMN;*
- *Para avaliação do nível de maturidade dos processos internos de Governança de TI, o modelo do PAM foi utilizado. O PAM (Process Assessment Model) foi elaborado pela ISACA para uso no diagnóstico de processos conforme as boas práticas do COBIT.*
- *Padrão metodológico para gestão de processos aderente ao Guia para o BPM, CBOK e ao GES PÚBLICA.*

Atestamos ainda, que tais serviços foram executados de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos e no prazo pactuado, não existindo em nossos registros, até a presente data fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Porto Alegre, 29 de Agosto de 2013.



Fecomércio RS



Senac

Tatiane da Silva Dias
Analista gestora do projeto
Fone: (51) 3284-1980
E-mail: tsdias@senacrs.com.br

Leone Pereira da Cunha Junior
Coordenador Técnico de infraestrutura e redes
Fone: (51) 9725-2422
E-mail: lcjunior@senacrs.com.br

Empresa: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac-RS
Endereço: Av. Alberto Bins, 665 – 9º andar – Centro Histórico – POA/RS
CNPJ: 03.422.707/0001-84



Fecomércio RS



Termo de aceite

O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC, inscrito no CNPJ 03.422.707/0001-84, formaliza o aceite definitivo dos produtos e serviços definidos no contrato 130/2013, com execução finalizada em 03/12/2013.

Atestamos ainda, para os fins que se fizerem necessários, que a qualidade e adequação satisfatória dos serviços, adquiridos junto à G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ 07.094.346/0001-45, através do referido contrato, atendem às necessidades especificadas e padrões de qualidade detalhados no edital e seus anexos. O presente documento formaliza a aceitação definitiva do objeto contratado.

Porto Alegre (RS), 05 de dezembro de 2013.

Tatiane da Silva Dias
Analista gestora do projeto

Fone: (51) 3284-1980

E-mail: tsdias@senacrs.com.br

Lisiane Rizzi Fortes
Coordenador Técnico Projetos e Sistemas

Fone: (51) 8504-0601

E-mail: lrfortes@senacrs.com.br

Empresa: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac-RS
Endereço: Av. Alberto Bins, 665 – 9º andar – Centro Histórico – POA/RS
CNPJ: 03.422.707/0001-84

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.**, inscrita no CNPJ 07.094.346/0001-45, estabelecida na SHIN CA 05, bloco F Sala 09, Lago Norte, Brasília/DF, está executando, serviços de consultoria para Implantação de Processos de Governança em TIC contemplando processos ITIL e Gerenciamento e Gestão de Projetos para o **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC, Administração Regional no Estado de São Paulo**, CNPJ: 03.709.814/0001-98, na cidade de São Paulo/SP, por meio do contrato nº 10565/2016, conforme descritivo de atividades abaixo.

1. PLANEJAMENTO E TREINAMENTOS

Contemplou a análise inicial de informações relacionadas ao escopo do projeto, entendimento do ambiente de TI do SENAC, reunião de alinhamento de expectativas e kick-off do projeto, capacitações e elaboração do planejamento e cronograma do projeto.

1.1. Principais Atividades:

- Formação de um Comitê de Governança (Gestão de Projetos e Gestão de Serviços TIC);
- Avaliação de riscos de planejamento do projeto;
- Entendimento dos modelos atuais de Planejamento de Negócios e TIC;
- Definição de Objetivos e Metas iniciais com base nas estruturas de Governança e Gestão de Serviços de TI do Senac;
- Identificação de Políticas, Normas e Procedimentos necessários;
- Workshop/Treinamento de COBIT 5.0 para equipes (16h);
- Workshop/Treinamento de Gestão de Projetos para equipe (24h);
- Consolidação, revisão e aprovação das informações coletadas;

Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar — Vila Buarque
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 1101 Fax: 11 3236 1100
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br

A handwritten signature in blue ink, likely of the representative of Senac São Paulo.

- Preparação do Relatório;
- Revisão e identificação de ajustes;
- Planos de Ação e Cronogramas de Implementação.

1.2. Entregas:

- Plano Global do Projeto
- Plano de Projeto – Implantação do Escritório de Gestão de Projetos de TIC
- Plano de Projeto – Implantação de Processos de Governança e Gestão de Serviços de TIC
- Workshop/Treinamento de COBIT 5.0 (16h)
- Workshop/Treinamento de Gestão de Projetos para equipe (24h)

2. Implantação de Processos de Governança e Gerenciamento de Serviços de TI

O escopo contempla a implantação e aprimoramento dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI, utilizando a biblioteca ITIL, com o objetivo de melhoria da qualidade dos serviços de TI. Englobou, dentre outras atividades e entregas a elaboração dos processos de Catálogo de Serviços, Configuração, Incidentes e Requisição, Liberação, Mudanças, Nível de Serviços e Problemas, além de um plano de implantação para cada processo.

Preliminarmente foi realizado um diagnóstico dos processos de gestão de serviços de TIC em relação à biblioteca ITIL. Para cada processo implantado aplicou-se em nível macro as etapas abaixo:

- Desenvolvimento do plano de ação, contemplando:
 - Identificar e adequar documentação do processo (Políticas, Atividades, Indicadores, Matriz RACI, Papéis e Responsabilidades);
 - Especificar as funcionalidades e ajustes necessários no (*Smart Cloud Control Desk*) SCCD;

Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar — Vila Buarque
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 1101 Fax: 11 3236 1100
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



- Desenho do processo;
- Execução do plano de ação/Levantar dados necessários para eliminação dos gaps (para esta atividade deverá ser seguido a planilha anexa de acompanhamento da execução do plano de ação);
- Validar material desenvolvido.
- Implementação, contemplando:
 - Adequar o SCCD com as funcionalidades necessárias;
 - Preparar material de workshop e comunicação;
 - Realizar workshop de comunicação e apresentação do processo;
 - Preparar material de treinamento;
 - Treinar agentes do processo;
 - Go-Live do Processo.
- Operação assistida, contemplando:
 - Plano de melhoria dos processos de gerenciamento de serviços de TIC alinhado às melhores práticas previstas no modelo ITIL;
 - Realizar atividades de acompanhamento e análise da execução das atividades;
 - Relatório de conformidade confrontando os resultados obtidos e recomendando ações e novas melhorias;
 - Produzir relatório final;
 - Coletar aceite.

2.1. Principais Atividades:

- Implantação do processo de gestão de incidentes contemplando o entendimento, a análise e identificação dos incidentes atuais com o objetivo de otimização da operação através da redistribuição e foco dos recursos atuais e/ou implementação de novas tecnologias;

Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar — Vila Buarque
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 1101 Fax: 11 3236 1100
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



- Implantação do processo de gestão de problemas contemplando o entendimento, a análise e identificação dos problemas atuais com o objetivo de melhoria da qualidade dos serviços de TI através da identificação/solução da causa raiz;
- Elaboração e implantação do catálogo de serviços contemplando elaboração do catálogo de serviços e respectivos SLAs para que o mesmo reflita os serviços fornecidos pela operação;
- Implantação do processo de gestão de mudanças contemplando a análise e identificação das mudanças efetuadas com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços fornecidos pela área de TI através do agrupamento de pacotes em mudanças e entendimento da causa raiz;
- Implantação do processo de gestão de configuração e liberação;
- Implantação do processo de gestão de fornecedores;
- Análise crítica, ajustes e/ ou criação de indicadores para monitoramento dos processos implementados.

3. Implantação do Escritório de Projetos de TIC e Processos de Gerenciamento e Gestão de Projetos

A implantação do EGP-TIC e a geração da documentação relativa aos processos de gestão de demandas, projetos e portfólio incluem a entrega dos itens relacionados abaixo:

- Modelo de Operação do EGP-TIC, contemplando:
 - Avaliação de maturidade em gerenciamento de projetos;
 - Propósito, objetivos e atribuições do EGP-TIC;
 - Definição da estrutura organizacional do EGP-TIC com a descrição de papéis, responsabilidades, perfis necessários e interfaces com outras áreas da TI;
 - Papéis e matriz de responsabilidade;
 - Técnicas e ferramentas;

Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar — Vila Buarque
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 1101 Fax: 11 3236 1100
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br

