

- Desenvolvimento de documentação de suporte técnico para equipes de operação e suporte;
- Apoio e monitoramento das tecnologias nos ambientes escolares da rede estadual de ensino;
- Apoio e levantamento e monitoramento da situação tecnológica das Escolas a partir das células de TI em cada Regional;
- Apoio e acompanhamento da execução operacional da central de serviços no que se refere ao atendimento de suporte técnico nas escolas;
- Produção de relatórios gerenciais.

1.9 Serviços de Apoio Técnico-Administrativo de TIC

- Tratar documentos, registrar a entrada e saída de documentos, triar, conferir e distribuir documentos, verificar documentos conforme normas, identificar irregularidades nos documentos, classificar documentos, segundo critérios pré-estabelecidos, arquivar documentos conforme procedimentos da Gerência Geral de Tecnologia da Informação – GGTI;
- Elaboração de documentos técnicos (comunicação interna, ofícios e avisos) utilizando os padrões de comunicação definidos pela GGTI;
- Organizar, disponibilizar e manter arquivos, incluindo os arquivos digitais armazenados, dispondo documentos em sequência lógica, visando facilitar a sua conservação, manuseio e utilização pela GGTI;
- Apoio a GGTI na elaboração de relatórios, formulários, tabelas, planilhas, gráficos e outros instrumentos pertinentes, colhendo informações e efetuando cálculos;
- Acompanhar e registrar documentos e solicitações através do Sistema de Gestão Pública do Governo de PE - SIGEPE, nos módulos: AES -Distribuição de Materiais; AF- Controle Operacional e CPR – Controle de Processos/Documentos.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

No desempenho destes serviços, desde junho/2014 até dezembro/2016, foram consumidas as seguintes quantidades de UNIDADE DE SERVIÇO DE APOIO E CONSULTORIA DE TIC (USACTIC), sendo que cada USACTIC corresponde a 01 (uma) HORA/HOMEM, conforme abaixo:

ITEM DO SERVIÇO	TOTAL POR USACTIC
Apoio Técnico ao Planejamento e Gerenciamento de Projetos de TIC (USACTICP-1)	7.399,0632
Apoio Técnico ao Monitoramento e Acompanhamento Operacional de Projetos de TIC (USACTICP-2)	13.582,45
Apoio Técnico ao Acompanhamento e Gerenciamento de Contratos de TIC (USACTICP-3)	6.188,78
Apoio Técnico ao Monitoramento da Execução de Contratos de TIC (USACTICP-4)	3.265,23
Apoio Técnico aos Processos de Aquisição de Bens e Contratação de Serviços de TIC (USACTICP-5)	7.580,16
Apoio Técnico à Coordenação Técnica de Monitoramento de Projetos de Tecnologia na Educação (USACTICP-6)	1.497,73
Apoio Técnico ao Monitoramento de Projetos de Tecnologia na Educação (USACTICP-7)	9.508,49
Apoio Técnico à Coordenação Técnica de Monitoramento dos Recursos e Serviços de TIC (USACTICP-8)	6.387,30

Apoio Técnico ao Monitoramento dos Recursos e Serviços de TIC (USACTICP-9)	24.327,51
Apoio Técnico à Gestão de Informações e Sistemas Aplicativos (USACTICP-10)	4.844,36
Apoio Técnico à Gestão do Desenvolvimento de Projetos de Software (USACTICP-11)	4.140,03
Apoio Técnico à Gestão de Infraestrutura e Serviços de TIC (USACTICP-12)	4.725,22
Apoio Técnico à Gestão de Suporte e Tecnologia Educacional (USACTICP-13)	14.764,01
Apoio Técnico à Gestão de Central de Serviços Cooperativa (USACTICP-14)	11.590,72
Apoio Técnico Administrativo de TIC (USACTICP-15)	9.012,28
TOTAL USACTIC/HORAS	128.813,32

Declaramos ainda que, dentre os serviços realizados pela G4F, constam as seguintes atividades:

- Apoio, até o presente momento (junho/2014 até dezembro/2016), em 44 processos de contratações/Aquisições de Bens e Serviços de Tecnologia da Informação;
- Apoio à gestão, fiscalização de contratos e acompanhamento de atendimento ao cumprimento de acordo de nível de serviços junto a SEE-PE, contabilizando, atualmente, 24 contratos;
- Contagem de 6.640,96 pontos de função, auditoria de sistemas de informação desenvolvidos por terceiros em contratações por ponto de função, elaboração de relatório técnico sobre avaliação e mensuração de software utilizando a técnica de análise de pontos de função, de agosto /2014 até dezembro/2016.

Informamos ainda que os serviços foram realizados em Recife, na sede da Secretaria de Educação, e em Brasília.

Dessa forma, para a execução dos serviços é utilizada a ferramenta OTRS e adotadas as seguintes metodologias, normas e padrões:

- Metodologia de Gerenciamento de Projetos aderente ao SCRUM e Guia PMBOK e diretrizes preconizadas pelo PMI;
- Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função do IFPUG (ISO/IEC 20926);
- Instrução Normativa MP/SLTI Nº 4/2014 (IN04);
- Profissionais detentores de conhecimentos relacionados às certificações PMP (Project Management Institute), COBIT 5 (Control Objectives for Information and Related Technology), ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e CFPS – Certified Function Point Specialist.

Atestamos ainda, que tais serviços estão sendo 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.

Recife-PE, 17 de fevereiro de 2017.


Hector Paulo Lima Oliveira

Gerente de Suporte e Tecnologia Educacional
Mat. 362.100-6

Hector Paulo Oliveira
Gerente de Suporte e Tecnologia
Educacional
Mat. 362.100-6



DECLARAÇÃO

Declaramos para os devidos fins que a Secretaria Estadual de Educação e Esportes do Estado de Pernambuco – SEE, inscrita no CNPJ nº 10.572.071/0001-12, situada na Avenida Afonso Olindense, 1513, Várzea, Recife/PE possui em seu quadro 41.774 servidores entre efetivos, contratados e comissionados.

Recife, 12 de julho de 2019.

Ítalo Fernando Vasconcelos **Sivini** Filho
Gerente de Suporte e Tecnologia Educacional
Mat. 391687-1

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 a representative from 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



- Glossário e notação;
 - Indicadores de avaliação;
 - Disseminação da metodologia para os colaboradores da área de TIC por meio de oficina para transferência de conhecimento de todo o processo de gestão e operação do Escritório de projetos de TIC.
- Implantação do processo de gestão de demandas e de portfólio, contemplando:
- Criação dos processos para captar demandas do negócio;
 - Estabelecimento do fluxo do processo de gestão de demanda;
 - Criação de artefatos que serão utilizados pelas áreas de negócio para solicitar projetos para TI;
 - Criação de metodologia para priorização de demandas;
 - Criação de metodologia para dimensionamento de demandas;
 - Criação de apresentação executiva de demandas;
 - Criação dos indicadores para acompanhamento dos projetos em andamento (identificação de não conformidades, lições aprendidas, desvios, sucesso);
 - Matriz de obrigatoriedade dos documentos em relação à classificação do projeto/demanda;
 - Modelo de Painel de Projetos;
 - Implementação do processo no SENAC.
- Implantação do processo de gestão de projetos, contemplando:
- Elaboração da primeira versão da Metodologia de Gestão de Projetos de TIC do SENAC;
 - Criação dos processos para gerenciar diferentes tipos de projetos (pequeno, médio e grande);
 - Criação de artefatos que serão utilizados para gerenciar os projetos;

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



- Criação dos indicadores para acompanhamento dos projetos em andamento (identificação de não conformidades, lições aprendidas, desvios, sucesso);
- Implementação do processo na SENAC.
- Acompanhamento de Projeto Piloto, contemplando as atividades abaixo:
 - Verificar e auditar conformidades dos projetos com a metodologia;
 - Prover suporte no gerenciamento de projetos.
 - Monitorar e controlar indicadores de desempenho e de resultados dos projetos;
 - Analisar interdependência, riscos e problemas relativos aos projetos;
 - Apoiar o gerente do projeto piloto no uso de recursos compartilhados nos projetos;
 - Apoiar o processo de registro de lições aprendidas;
 - Relatório final contendo todos os itens acima, com as respectivas avaliações e proposições de melhorias.

Entregas comuns a todos os processos, Gerenciamento de Serviços de TI e Gestão de Projetos: relatório contemplando análise da situação atual, desenho do fluxo de cada processo utilizando BPMN, documentação detalhada de cada processo e respectivos indicadores e acordos de nível de serviço (SLA), documentação dos processos para Matriz RACI, documentação dos processos para Papéis e Responsabilidades, documento contemplando funcionalidades e ajustes necessários no SCDD, material de treinamento, capacitação de agentes e multiplicadores dos processos, relatório de melhorias e evolução de maturidade.

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



**EQUIPE ALOCADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
(PRINCIPAL E APOIO):**

- Equipe Principal:
 - Rubens Saad (Gerente de Projetos);
 - Sérgio Vanzo Junior (Consultor em Gerenciamento de Serviços de TI).
- Equipe interna de apoio:
 - Marcelo Gaspar (Consultor em Governança de TI e instrutor COBIT 5)
 - Rebeca Oliveira (Analista de Projetos);
 - Bruno Lima (Consultor em Processos).

**METODOLOGIAS, NORMAS E PADRÕES UTILIZADOS NA
EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

- Metodologia de Gerenciamento de Projetos aderente ao Guia PMBOK, ao PRINCE 2, além de outras diretrizes preconizadas pelo PMI;
- Para desenho dos processos utilizou-se a notação denominada *Business Process Modeling Notation* – BPMN;
- COBIT 5 (Control Objectives for Information and Related Technologies);
- ITIL® v3 (IT Infrastructure Library).





Os serviços foram executados na cidade de São Paulo e também em Brasília, sede da G4F Soluções Corporativas, perfazendo até o momento o esforço total de 1970 horas, das quais 1050 horas relacionadas à governança e gerenciamento de serviços de TI (processos ITIL) e 920 horas relacionadas aos processos de gerenciamento de projetos.

Atestamos ainda, que tais serviços estão sendo 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.

São Paulo/SP, 09 de dezembro de 2016.

Atenciosamente,

Edson Rebelo Caetano
Coordenador de Administração



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.**, inscrita no CNPJ nº 07.094.346/0001-45, está executando junto à **SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA – SEFAZ/MA**, CNPJ nº 03.526.252/0001-47, por meio do contrato nº 31/16/SEFAZ, serviços de consultoria para apoiar a estruturação dos Escritórios de Gerenciamento de Projetos (EGP) e de Gerenciamento de Processos de Negócio (EGPN) da SEFAZ-MA, bem como a melhoria da gestão de processos e projetos da instituição.

OBJETO: estruturar e aperfeiçoar os Escritórios de Projetos e de Processos da SEFAZ-MA, provendo as condições necessárias para que os projetos possam ser iniciados, planejados, executados, monitorados, controlados e encerrados de acordo com as boas práticas de gerenciamento de projetos e portfólio preconizadas pelas principais instituições mundiais de gerenciamento de projetos e, ainda, as condições necessárias para nortear e coordenar as ações relacionadas à gestão dos processos de toda a organização, com metodologia, modelos, ferramentas, mapeamento, desenho/redesenho dos processos de negócio da SEFAZ-MA, além do treinamento em BPM, de acordo com as boas práticas de gerenciamento de processos preconizadas pelas principais instituições mundiais de gestão.

OBJETIVO: consolidar e estruturar os serviços e processos internos da SEFAZ-MA, contribuindo para a geração de excelência operacional, aumento da visibilidade para tomada de decisão gerencial e fomento à inovação.

ETAPAS

1. PLANEJAMENTO DO PROJETO

1.1. Elaboração do Plano de Trabalho:

- Detalhar e documentar a estratégia de execução, assim como o escopo e entregas relacionadas aos serviços técnicos especializados para apoiar a estruturação e aperfeiçoamento do Escritório de Gerenciamento de Projetos (EGP) e do Escritório de Gerenciamento de Processos de Negócio Institucional (EGPN) da Secretaria de Estado da Fazenda do Maranhão (SEFAZ-MA).
- Prover as condições necessárias para que sejam utilizadas metodologias alinhadas às boas práticas de gerenciamento de projetos e processos, especificamente aquelas propostas pelo Project Management Institute (PMI), Office of Government Commerce (OGC), APMG International e Association of Business Process Management International (ABPMP).

1.2. Realização da reunião inicial do projeto:

- Apresentar as principais informações do Plano de Trabalho e alinhar expectativas relacionadas à execução e resultados do projeto.



2. ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

2.1. Diagnóstico

- Coletar informações que permitam a compreensão do estado atual da disciplina de gerenciamento de projetos na SEFAZ-MA de forma a subsidiar a elaboração da metodologia e posteriores melhorias no processo atual, a elaboração do modelo de operação e demais atividades de implantação do Escritório de Gerenciamento de Projetos. Contemplou:
 - Análise do contexto institucional: realização de entrevistas com partes interessadas relevantes e a coleta de informação documental que permita a compreensão do contexto em que se insere o Escritório de Gerenciamento de Projetos na SEFAZ-MA.
 - Avaliação da situação atual: levantamento das metodologias, competências e ferramentas utilizadas atualmente no Escritório de Projetos, com o objetivo de desenvolver novos padrões e evoluir os existentes, além do dimensionamento do número de projetos existentes e respectiva capacidade de gestão em termos de recursos humanos, tecnológicos e financeiros.
 - Diagnóstico de maturidade: foi utilizado o modelo MMGP do Professor Darci Prado com aplicação do questionário de avaliação de maturidade. Os respondentes foram profissionais selecionados pela própria SEFAZ-MA, diretamente envolvidos com o gerenciamento de projetos, ou usuários de tais serviços. Foi elaborado relatório de diagnóstico de maturidade, contendo gráficos resumindo as respostas obtidas na aplicação do questionário, indicativas do nível de maturidade em gerenciamento de projetos da SEFAZ-MA, assim como recomendações para a evolução da maturidade.

2.2. Implantação

- Realizar as atividades e entregas necessárias ao pleno funcionamento do Escritório de Gerenciamento de Projetos contemplando definições e evoluções nas metodologias, elaboração do modelo de operação, identificação de métricas e indicadores e a propositura de ferramentas automatizadas. Contemplou:
 - Plano de implantação: elaboração de um plano, com base no Plano de Trabalho e nas informações coletadas no diagnóstico, que especifica em detalhes como a implantação do Escritório de Gerenciamento de Projetos será executada, monitorada e controlada.
 - Metodologias: com base nas lacunas identificadas no diagnóstico, ou posteriormente, em especial aquelas identificadas na análise de maturidade e considerando as evoluções e resultados pretendidos, elaborar e evoluir a Metodologia de Gerenciamento de Projetos é a Metodologia de Gestão de Portfólio, incluindo desenho em BPMN dos fluxos de processos, definição de modelos e desenvolvimento de guias.