

F U T U R O



E S G

PLANO ANUAL 2024
Documento de Referência
Programa Nacional
Conecta Tech

I N O V A Ç Ã O

D E S E N V O L V I M E N T O

1. Dados Básicos

Nome do Programa: Conecta Tech

Unidade Coordenadora: Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação

Gestor: Patrícia Rodrigues

2. Objetivo do Programa:

O programa tem como objetivo ampliar a capacidade do Sebrae de utilizar e oferecer soluções digitais com tecnologias de TI de maneira efetiva, segura, performática, econômica e transparente para promover o sucesso do empreendedor Brasileiro.

3. Vinculação com a Estratégia:

Missão:

- Ampliação do Empreendedorismo Transformador.

Objetivos Estratégicos:

- Tornar os negócios prósperos, longevos, mais produtivos e competitivos, por meio da inovação e do acesso à tecnologia e a mercados.

Metas Mobilizadoras Organizacionais:

- Não se aplica.

4. Indicadores de Resultado do Programa:

- Gartner IT Score for Enterprise Architecture and Technology Innovation.
- NPS das Soluções digitais com tecnologias de TI (a ser criado em 2024 com foco aos Product Owners – PO da UTIC).

5. Público

- Público Interno: Dirigentes, colaboradores e terceiros.
- Público Direto: Pessoas Físicas e Pequenos Negócios.
- Rede Sebrae: Órgãos da Administração Pública, Médias Empresas e Grandes Empresas.

6. Descrição do Programa:

Com o desenvolvimento tecnológico e a difusão de inovações, a sociedade, a economia e o ambiente de negócios estão em constante mudança, de uma forma cada vez mais acelerada.

Esse cenário impõe ao Sebrae um desafio para se adaptar a essa nova realidade. Fatores como transformação digital, alta disponibilidade, novos comportamentos, novas exigências do consumidor e novos modelos de negócios demandam da organização uma adaptação constante para oferecer e utilizar soluções digitais com o objetivo de manter-se relevante aos pequenos negócios.

Soluções Digitais referem-se a um conjunto de tecnologias, ferramentas e estratégias que utilizam recursos digitais para resolver problemas ou atender a necessidades específicas. Essas soluções são baseadas em tecnologia digital e geralmente envolvem o uso de softwares, aplicativos, plataformas online ou outros elementos de hardware e dispositivos digitais para oferecer valor aos usuários.

O Programa Conecta Tech permitirá a disponibilidade e implantação de tecnologias da informação e comunicação de forma padronizada e adequada às necessidades do Sistema Sebrae, buscando com isso além de soluções sistêmicas, a homogeneidade das tecnologias em todos os estados, independentemente do tamanho ou nível de maturidade que se encontra.

Tendo como função central a Governança e Gestão de TIC (Figura 1), o programa abrange as equipes, tecnologias e princípios de implementação em busca de disponibilidade, desempenho, segurança e privacidade.

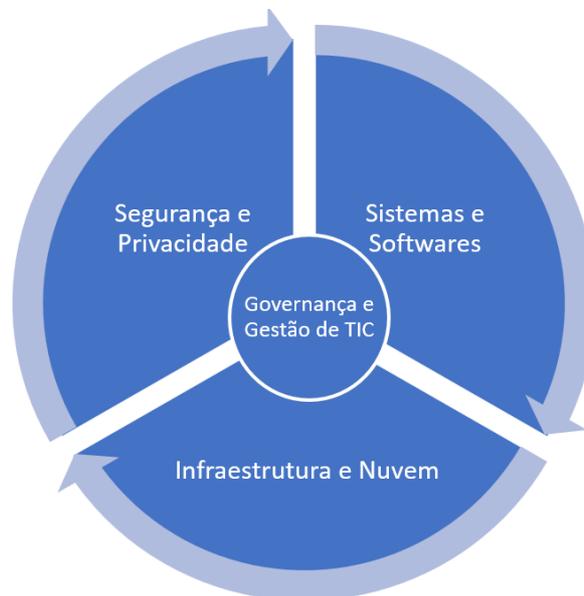


Figura 1 – Funções da Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e TIC

A implementação do programa proporcionará ao Sistema Sebrae, de forma padronizada, um parque tecnológico com soluções adequadas ao bom funcionamento dos processos administrativos e de atendimento.

Possui como premissa a utilização das diretrizes nacionais em atendimento às políticas sistêmicas e ao cumprimento de legislações relacionadas ao Sistema Sebrae direta ou indiretamente.

Devem ser priorizadas as soluções corporativas e centralizadas, podendo ser locais desde que sigam o padrão de implementação e utilização para todo o Sistema Sebrae garantindo com isso que as soluções, mesmo que distribuídas nos estados, sejam homogêneas e que tenham disponibilidade, desempenho, segurança e privacidade.

Com isso, espera-se:

- ✓ estabelecer uma governança sistêmica de TIC para o Sistema Sebrae;
- ✓ disponibilizar parque tecnológico e soluções tecnológicas performáticas e atualizadas;
- ✓ promover soluções e serviços com que gerem valor aos pequenos negócios e que proporcionem, entre outras, visões do ecossistema dos pequenos negócios para suportar o atendimento junto aos clientes e parceiros do Sebrae;
- ✓ promover impacto na reputação do Sebrae e reforçar o posicionamento da marca como importante player com tecnologias avançadas para atendimento e utilização dos seus clientes;
- ✓ alocar os recursos com mais eficiência;
- ✓ fortalecer o trabalho em rede e o esforço colaborativo priorizando a utilização de soluções sistêmicas;
- ✓ compatibilizar produtos e serviços tecnológicos;
- ✓ minimizar dores e atender expectativas relacionadas à tecnologia da informação e comunicação;
- ✓ fortalecer a governança, gestão, equipes e soluções no Sistema Sebrae; e
- ✓ promover a cultura de segurança da informação e privacidade contribuindo com a manutenção do processo de adequação à LGPD.

7. Temas indutores:

7.1 Governança e Gestão de TIC

A governança e gestão de TIC irá contribuir para o alinhamento das estratégias de TI com os objetivos de negócio da empresa. Isso significa garantir que os investimentos em TI estejam alinhados com as metas e necessidades da organização, contribuindo para o crescimento e sucesso geral.

Os projetos vinculados a esta linha de ação deverão ter como objetivo aproveitamento do potencial máximo da tecnologia, mitigação de riscos, otimização de processos, tomada de decisões estratégicas embasadas e seja mais ágil e eficiente em um ambiente cada vez mais digitalizado.

A base para todos os projetos vinculados ao programa será o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC), que é uma entrega obrigatória.

Os projetos poderão contemplar:

- ✓ Planejamento e gestão do PDTIC;
- ✓ Estudos relacionados a governança e gestão de TI;
- ✓ Pesquisas para mensuração da maturidade em TIC; e
- ✓ Assessoramento especializado em tecnologia da informação para suporte à tomada de decisão.

A arquitetura de tecnologia da informação tem papel estratégico e central no desenvolvimento das funções organizacionais e é por meio dela que serão definidos onde os ativos de tecnologia serão empregados e em quais frentes de inovação serão aplicadas. A arquitetura de tecnologia da informação esta abarcada nesta linha de ação, não descartando a sua aplicabilidade e implantação nas demais linhas de ação.

7.2 Sistemas e Softwares

Esta linha de ação tem por objetivo prover, sustentar e evoluir sistemas e softwares:

- ✓ corporativos;
- ✓ para clientes;
- ✓ de serviços de inteligência; e
- ✓ para robotização de processos.

Sempre que possível, utilizar soluções nacionalizadas, e prover atendimento para o amplo uso de plataformas e sistemas, garantindo a evolução tecnológica, de forma que facilitem a interação com clientes, agilizem as atividades internas e assegurem uma presença digital adequada às necessidades dos clientes e demais partes interessadas.

Escopo:

- ✓ aquisição, suporte e atualização de licenças de softwares;
- ✓ contratação de licença de uso de software como serviço (SaaS);
- ✓ integração de soluções;
- ✓ implantação e sustentação de soluções nacionais;
- ✓ manutenção e sustentação em sistemas e aplicações nacionais;
- ✓ desenvolvimento e sustentação de sistemas e softwares nacionais ou nacionalizáveis;
- ✓ parametrização e suporte de sistemas e softwares.

7.3 Infraestrutura e Nuvem

Esta linha de ação está focada em garantir que os recursos de TI sejam adequados, seguros e eficientes, e que os usuários finais tenham o suporte necessário para utilizar esses recursos de forma eficaz.

Atualização do Parque Tecnológico: Para que os processos funcionem de maneira integrada e que as organizações ganhem com a utilização da tecnologia da informação, é necessário que haja uma padronização na TI. A rápida obsolescência dos equipamentos de informática e a evolução constante dos aplicativos e sistemas, que

exigem máquinas cada vez mais evoluídas, impõem uma constante reciclagem na infraestrutura de TI.

A atualização do parque tecnológico busca alcançar:

- ✓ redução de custos;
- ✓ facilidade de administrar os recursos de TI;
- ✓ rapidez na solução de problemas;
- ✓ minimizar paralisações e indisponibilidades; e
- ✓ redução das perdas na execução das atividades.

Infraestrutura, suporte e helpdesk: A infraestrutura de TI refere-se ao conjunto de hardware, software, redes e outros componentes tecnológicos que sustentam as operações, aderir à linha de ação de infraestrutura significa desenvolver atividades como design e implementação de redes, instalação e configuração de servidores, aquisição de equipamentos e garantia de que todos os sistemas estejam interconectados e operando corretamente. O suporte de TI e o Help Desk são responsáveis por fornecer assistência técnica aos usuários finais do SEBRAE. Isso inclui responder a perguntas, solucionar problemas, fornecer orientações sobre o uso adequado dos sistemas e auxiliar na resolução de falhas ou interrupções.

Nuvem: Contratação, quando não disponibilizado pelo Sebrae NA, de serviço de nuvem para atender as demandas do Sebrae UF.

7.4 Segurança e Privacidade

Esta linha de ação visa promover a segurança corporativa para manter o Sebrae seguro por meio da adoção de padrões mínimos de segurança da informação para proteção aos dados que trafegam entre os ativos de TI. De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) todos os dados pessoais e sensíveis de pessoas devem ser tratados e protegidos para evitar vazamentos ou utilizações indevidas.

Tanto a segurança da informação quanto a privacidade podem ser promovidas pelas linhas de ação que entregam licenças, serviços entre outros. Tal linha de ação específica irá viabilizar também recursos técnicos para:

- ✓ monitoramento da performance em diversos cenários;
- ✓ análise e mitigação de riscos; e
- ✓ estabelecimento e acompanhamento dos controles

Além disso estão enquadrados serviços tais como:

- ✓ certificados digitais para o Sebrae para assinaturas;
- ✓ Soluções para: Senha Segura / NAC / LGPD / EDR / SOC;
- ✓ Certificados para os domínios sebrae.com.br para publicações padrões Sebrae;
- ✓ Serviços de inteligência artificial com escopo na segurança e privacidade; e
- ✓ Serviço de backup / Hardware / Software.

Podem estar vinculados ao programa os projetos que farão parte da Central de Acompanhamento dos Serviços de TIC do Sebrae (CATICS) do Sistema Sebrae. Esta central irá entregar, entre outros recursos tecnológicos:

- ✓ monitoramento contínuo dos sistemas e da infraestrutura de comunicação em todo o sistema Sebrae;
- ✓ recursos para resposta rápida aos incidentes;
- ✓ padronização de processos (procedimentos e protocolos padronizados para monitoramento, alertas e escalonamento de problemas);
- ✓ monitoramento de performance.

F U T U R O

E S G



I N O V A Ç Ã O

D E S E N V O L V I M E N T O