

**RESOLUÇÃO N° 71, DE 24 DE JANEIRO DE 2014** (1)

Regulamenta o compartilhamento, entre o CAU/BR e os CAU/UF, da gestão, manutenção, evolução e despesas relativas ao Centro de Serviços Compartilhados dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (CSC-CAU), e dá outras providências.

O Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR), no uso das competências previstas no art. 28, incisos II, III, X e XI, da Lei n° 12.378, de 31 de dezembro de 2010, e nos artigos 2°, incisos II e VI, 3°, incisos V, VI e XV, e 9°, incisos I, III e XLII, do Regimento Geral aprovado pela Resolução CAU/BR n° 33, de 6 de setembro de 2012, e de acordo com a deliberação adotada na 8ª Reunião Plenária Ampliada entre o CAU/BR e os CAU/UF, realizada no dia 24 de janeiro de 2014;

Considerando o disposto no art. 24 e nos §§ 1° e 2° do art. 34 da Lei n° 12.378, de 31 de dezembro de 2010;

Considerando as disposições da Resolução CAU/BR n° 60, de 7 de novembro de 2013, que cria o Centro de Serviços Compartilhados dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (CSC-CAU), compreendendo o CAU/BR e os CAU/UF, e institui a Comissão Temporária Gestora;

Considerando a necessidade de regulamentação do compartilhamento, entre o CAU/BR e os CAU/UF, da gestão, manutenção, evolução e despesas relativas ao Centro de Serviços Compartilhados dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (CSC-CAU) de que trata a Resolução CAU/BR n° 60, de 7 de novembro de 2013;

**RESOLVE:**

Art. 1° O compartilhamento, entre o Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) e os Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal (CAU/UF), da gestão, manutenção, evolução e despesas relativas ao Centro de Serviços Compartilhados dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (CSC-CAU) de que trata a Resolução CAU/BR n° 60, de 7 de novembro de 2013, rege-se pelas disposições desta Resolução.

Art. 2° O Centro de Serviços Compartilhados dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (CSC-CAU) compreende os seguintes serviços compartilhados:

I - Serviços Essenciais:

1. Sistema de Informação e Comunicação dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (SICCAU) nos módulos:

1 - Gerencial: Siscont, Patrimônio, Passagens e Diárias e Almoxarifado; 2 - Corporativo e Ambiente do Arquiteto e Urbanista;

1



3 - Sistema de Informação Geográfica;

1. salários e respectivos encargos trabalhistas e previdenciários do pessoal alocado pelo CAU/BR na gestão e execução dos serviços relacionados ao Sistema de que trata a alínea “a” deste inciso;
2. despesas relativas ao funcionamento do Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados (CG-CSC);
3. Serviço de Hospedagem DATA CENTER; II - Serviços Acessórios:
4. Serviço de Tele Atendimento CALL CENTER;
5. Serviços de Tele Atendimento 0800.

Art. 3° A gestão e manutenção dos serviços compartilhados descritos no inciso I do art. 2° serão executadas em conformidade com as regras previstas nesta Resolução e seus anexos, cujas alterações, quando necessárias, ficarão dependentes da aprovação pelo CG-CSC, ouvidos os Entes Institucionais do Compartilhamento nos termos do Regimento Geral do CAU/BR.

Art. 4° A evolução dos serviços compartilhados de Tecnologia da Informação (TI) do Centro de Serviços Compartilhados dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (CSC-CAU) atenderá ao que dispuser o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do CAU, a ser submetido ao Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados (CG-CSC) de que trata o art. 12 desta Resolução e aprovado pelos Entes Institucionais do Compartilhamento.

Parágrafo único. Para os fins desta Resolução considera-se:

1. - Colegiado de Governança: o colegiado gestor do Centro de Serviços Compartilhados criado e constituído pela Resolução CAU/BR n° 60, de 7 de novembro de 2013, e que passa a adotar a denominação de Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados (CG-CSC) nos termos do art. 12 desta Resolução, tendo direito a voto os membros conselheiros federais e presidentes de CAU/UF na titularidade;
2. - Entes Institucionais do Compartilhamento: o Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) e os Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal (CAU/UF).

Art. 5° A gestão, manutenção e evolução dos Serviços de Tele Atendimento (CALL CENTER e 0800) atenderão ao que dispuser a Rede Integrada de Atendimento (RIA), nos termos a serem examinados e propostos pelo CG-CSC e aprovado pelos Entes Institucionais do Compartilhamento.

Art. 6° A evolução dos demais serviços compartilhados do Centro de Serviços Compartilhados dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (CSC-CAU) atenderá ao que dispuserem os planos de

2



implantação propostos pelo CG-CSC, ouvidos os Entes Institucionais do Compartilhamento nos termos do Regimento Geral do CAU/BR.

Art. 7° Quando houver solicitação de um Ente Institucional do Compartilhamento para ampliação ou evolução dos serviços compartilhados, com geração de impacto na estrutura dos planos existentes no Centro de Serviços Compartilhados dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (CSC- CAU), as respectivas proposições deverão ser submetidas ao CG-CSC, ouvidos os Entes Institucionais do Compartilhamento nos termos do Regimento Geral do CAU/BR.

Art. 8° O compartilhamento das despesas incorridas na gestão, manutenção e evolução dos serviços compartilhados do Centro de Serviços Compartilhados dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (CSC-CAU) atenderá ao seguinte:

1. - competirá ao CAU/BR:
2. o custeio de 20% (vinte por cento) das despesas com os serviços referidos nos incisos I e II, letra “a” do art. 2° desta Resolução;
3. o custeio das despesas a que se referem os incisos I e II do art. 2° desta Resolução, correspondentes ao mês de janeiro de 2014, cabendo aos CAU/UF ressarcir ao CAU/BR, na proporção de 80% (oitenta por cento), conforme os critérios de rateio estabelecidos nesta Resolução, o valor equivalente aos serviços efetivamente utilizados, o que será efetivado junto com a quarta parcela devida pelos CAU/UF em razão deste compartilhamento;
4. - competirá aos CAU/UF:
5. o custeio das despesas com os serviços de Tele Atendimento – 0800 a que se refere o inciso II, letra “b” do art. 2° desta Resolução, no valor equivalente aos custos de telefonia das chamadas originadas da Unidade da Federação do respectivo CAU/UF no período referente à fatura apresentada, a serem creditados na conta corrente específica até dez dias antes do vencimento da respectiva fatura de serviços de telefonia;
6. o custeio das despesas, na proporção de 80% (oitenta por cento), com os serviços referidos nos incisos I e II, letra “a” do art. 2° desta Resolução, em valores correspondentes e proporcionais à previsão de arrecadação anual do CAU/UF, a serem creditados, em parcelas equivalentes a 1/12 (um doze avos) da previsão orçamentária anual, a partir do exercício de 2014, na conta corrente específica até o dia 25 do mês corrente, excetuando-se a parcela de janeiro de 2014, que será paga na forma da alínea “b” do inciso I deste artigo.

§ 1° Até que os CAU/UF aportem os recursos de suas responsabilidades para o custeio das despesas a que se referem os incisos I e II do art. 2° desta Resolução, o CAU/BR realizará os respectivos pagamentos, cujos valores serão ressarcidos ao CAU/BR à conta dos recursos aportados na conta específica única a que se refere o art. 9°, inciso III.

3



§ 2° Sem prejuízo do disposto no § 1° antecedente, os CAU/UF aportarão, até o dia 25 de fevereiro de 2014, para depósito e constituição de fundo de reserva na conta corrente a que se refere o inciso III do art. 9°, recursos equivalentes a 1/12 (um doze avos) da respectiva previsão orçamentária para o exercício.

Art. 9° Na execução do disposto nesta Resolução serão observados os seguintes procedimentos:

1. - a administração financeira da totalidade dos recursos alocados ao CSC-CAU, incluindo os aportes de responsabilidade do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) e dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal (CAU/UF) ficará sob a responsabilidade do CAU/BR;
2. - as despesas de responsabilidade do CAU/BR serão lançadas à conta dos centros de custos em que os valores estejam alocados, sendo como tal lançados nas contas gerais do CSC-CAU;
3. - ressalvado o disposto no inciso II, os recursos de que trata o inciso I serão creditados e movimentados em conta corrente bancária específica única;
4. - os aportes de responsabilidade de cada Ente Institucional do Compartilhamento serão apurados pelo Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados (CG-CSC), respeitados os parâmetros de rateio do compartilhamento nos termos do art. 8°;
5. - o Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados (CG-CSC) será competente para opinar em todas as questões relacionadas ao compartilhamento;
6. - o CAU/BR prestará contas quadrimestralmente ao CG-CSC da gestão dos contratos e das despesas realizadas com o CSC-CAU, salvo quanto à primeira prestação de contas, cuja apresentação deverá coincidir com a data prevista no art. 13.

Art. 10. Os valores referentes ao custeio do CSC-CAU de cada exercício deverão constar das diretrizes orçamentárias para elaboração do plano de ação e orçamento anual.

§ 1° As estimativas dos valores referentes ao custeio do CSC-CAU, para o exercício de 2014, serão orçamentariamente o que está discriminado no Anexo II desta Resolução, cujas alterações, quando necessárias, ficarão dependentes da aprovação pelo CSC-CAU, ouvidos os Entes Institucionais do Compartilhamento nos termos do Regimento Geral do CAU/BR.

§ 2° Os valores referentes ao custeio da Rede Integrada de Atendimento (RIA) deverão ser incluídos no Anexo II quando da proposta de revisão pelo CG-CSC nos termos do art. 13 desta Resolução.

Art. 11. Os recursos a serem alocados pelos CAU/UF Básicos, relativos ao custeio do CSC-CAU, deverão constar no cálculo do Fundo de Apoio nos termos da Resolução CAU/BR n° 68, de 6 de dezembro de 2013.

4



Art. 12. A Comissão Temporária Gestora do Centro de Serviços Compartilhados criada e constituída pela Resolução CAU/BR n° 60, de 7 de novembro de 2013, passa a designar-se Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados (CG-CSC), constituindo órgão colegiado consultivo nos termos do art. 28, inciso X da Lei n° 12.378, de 31 de dezembro de 2010.

~~Art. 13. Esta Resolução deverá, decorrido o prazo de 90 (noventa) dias e ouvidos os Entes~~ ~~Institucionais do Compartilhamento, ser objeto de proposta de revisão, prorrogação ou ratificação~~ ~~a ser apresentada ao Plenário do CAU/BR pelo CG-CSC~~.

Art. 13. Esta Resolução deverá, decorrido o prazo de 180 (cento e oitenta) dias e ouvidos os Entes Institucionais do Compartilhamento, ser objeto de proposta de revisão, prorrogação ou ratificação a ser apresentada ao Plenário do CAU/BR pelo CG-CSC. (Redação dada pela Resolução n° 77, de 2014) (Prazo prorrogado até 5 de dezembro de 2014 - Vide Resolução nº 84, de 2014)

Art. 14. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

1. Os Anexos I e II desta Resolução estão publicados no sítio eletrônico do CAU/BR, endereço [www.caubr.gov.br.](http://www.caubr.gov.br/)

Brasília, 24 de janeiro de 2014.

HAROLDO PINHEIRO VILLAR DE QUEIROZ

Presidente do CAU/BR

(Publicada no Diário Oficial da União, Edição n° 22, Seção 1, de 31 de janeiro de 2014)

5

ANEXO I

*CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS DO CAU*

Política de Governança e de Gestão da Tecnologia da Informação do Centro de Serviço Compartilhado do Conselho de Arquitetura e Urbanismo

## Colegiado Gestor e de Governança

Manual para Política de Governança e de Gestão da Tecnologia da Informação do Centro de Serviço Compartilhado do Conselho de Arquitetura e Urbanismo

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO 1

* 1. GOVERNANÇA 4
     1. **ENTES INSTITUCIONAIS DO COMPARTILHAMENTO** 8
     2. **COLEGIADO DE GOVERNANÇA DO CSC** 9
     3. **UNIDADE GESTORA DO CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS** 10
     4. **UNIDADES GESTORAS DE PROCESSOS** 11
  2. GESTÃO 13
     1. **SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO A PARTIR DO CSC** 13
     2. **COLEGIADO DE GOVERNANÇA DO CSC** 15
     3. **UNIDADE GESTORA DO PROCESSO DE TI** 15
     4. **UNIDADE GESTORA DO CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS** 19
     5. **UNIDADES PROVEDORAS DE SOLUÇÃO DE TI** 20
     6. **UNIDADE DE REFERÊNCIA** 22
     7. **GESTÃO DE DEMANDAS DE EVOLUÇÃO E MANUTENÇÃO** 23
     8. **GESTÃO DOS FORNECEDORES E CONTRATOS** 24
     9. **TREINAMENTOS E CAPACITAÇÕES** 24
     10. **DISPOSIÇÕES FINAIS** 25

## APRESENTAÇÃO



Página1

O CAU/BR com função estabelecida pela Lei 12.378/2010 de orientar, disciplinar e fiscalizar o exercício da profissão de arquitetura e urbanismo, zelar pela fiel observância dos princípios de ética e disciplina da classe em todo o território nacional, bem como pugnar pelo aperfeiçoamento do exercício da arquitetura e urbanismo, ao longo de 2012 e 2013, manteve toda estrutura necessária de forma centralizada.

Agora, quase finalizada a fase de implantação, surge o desafio para os 28 órgãos gestores dessa estrutura de forma a atender os interesses de cada um e dos mais de 100 mil usuários finais.

Neste contexto, em 06 de novembro de 2013 a plenária ampliada apreciou, e em 07 de novembro o Plenário do CAU/BR aprovou, a Resolução nº 60 criando o Centro de Serviços Compartilhados dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (CSC-CAU) objetivando o compartilhamento da gestão dos serviços prestados pelo CAU/BR entre os CAU/UF e CAU/BR.

Este Manual apresenta a Política de Governança e de Gestão da Tecnologia da Informação deste Centro de Serviços Compartilhados.

Para seus efeitos, entende-se por:

1. **Governança de TI**: conjunto de diretrizes, estruturas organizacionais, processos e mecanismos de controle que visam a assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e ao uso da TI mantenham-se alinhadas às necessidades institucionais e contribuam para o cumprimento da missão e o alcance das metas organizacionais;
2. **Tecnologia da Informação (TI)**: ativo estratégico que suporta processos de negócio institucionais, por meio da conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações;
3. **Solução de TI compartilhada**: conjunto formado por elementos de tecnologia da informação e processos de trabalho que se integram para produzir resultados que atendam a necessidades do CSC – CAU;
4. **Portfólio de Serviços**: rol de serviços compartilhados avaliados pelo CG – CSC e aprovados pelos Entes Institucionais do Compartilhamento;



Página2

1. **Unidade Gestora do Centro de serviços compartilhados:** título atribuído à Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados como unidade responsável pela gestão dos serviços compartilhados por meio do Centro de Serviços Compartilhados CAU/BR e CAU/UF;
2. **Unidade Gestora do Processo de solução de TI compartilhada (unidade gestora)**: unidade organizacional responsável pela definição de processos de trabalho e requisitos relativos às regras de negócio com níveis de serviços que sejam aplicáveis a uma solução de TI compartilhada.
3. **Unidade de referência CSC local**: título atribuído a servidor ou cargo da unidade responsável pelos encaminhamentos das demandas do CAU/UF à unidade gestora de serviços compartilhados ou à unidade provedora centralizada;
4. **Provimento de solução de TI (provimento)**: conjunto de ações necessárias para implantar a solução de TI, assegurar seu funcionamento e dar suporte adequado a seus usuários, podendo realizar-se nas modalidades desenvolvimento, aquisição ou manutenção;
5. **Unidade provedora**: título atribuído à unidade selecionada para coordenar os esforços de provimento centralizado de uma solução de TI compartilhada e para centralizar as interações com a unidade gestora;
6. **Nível de serviço**: meta de desempenho ou de qualidade definida para a solução de TI, tais como: horário de funcionamento, tempo máximo de resposta, quantidade mínima de transações a processar e nível mínimo de disponibilidade;
7. **Acordo de nível de serviço**: compromisso estabelecido entre a unidade provedora e a unidade gestora da solução de TI, no qual se estabelecem níveis de serviço para a solução no ambiente de produção, considerando-se as necessidades da missão, o impacto

para o CAU/BR ou CAU/UF, o custo e a capacidade de alocação de recursos para o provimento da solução;



Página3

1. **Módulo de solução de TI**: subconjunto de funcionalidades correlatas de uma solução de TI, agrupadas para fins de gestão;
2. **Requisitos da solução de TI (requisitos)**: capacidades ou características que a solução de TI deve apresentar ou condições que a solução deve atender com vistas à realização de seu propósito;
3. **Regras de negócio**: regras, inerentes ao processo de trabalho, que determinam o comportamento de funcionalidades da solução de TI e como as informações são processadas;
4. **Partes interessadas**: indivíduos, unidades ou organizações que estejam diretamente envolvidos na gestão e na implementação da solução de TI, ou que, ainda que de forma indireta, possam exercer influência ou ser afetados pela solução;
5. **Homologação**: conjunto de ações que tem por objetivo verificar a conformidade de uma solução de TI às respectivas regras de negócio e requisitos;
6. **Ambiente de produção**: ambiente computacional para uso efetivo da solução de TI pelos usuários a que esta se destina;

Para os fins do disposto no item 3 acima, as soluções de TI são classificadas, segundo a sua natureza, em:

1. **Corporativas**, quando provocarem impacto significativo sobre os resultados e o funcionamento do CAU/BR e CAU/UF; ou
2. **Locais**, quando destinadas ao atendimento de necessidades de um CAU ou de um conjunto reduzido de CAU/UF, sem impacto significativo sobre os resultados e o funcionamento do CAU/BR e CAU/UF.

O Manual estrutura-se em três partes:

### Governança

1. **Gestão**
2. **Anexos**
3. **GOVERNANÇA**



Página4

Considerando a importância de se estabelecer objetivos, princípios e diretrizes de governança de TI alinhados às recomendações constantes da norma NBR ISO/IEC 38500:2009 que trata da governança corporativa de tecnologia da informação e às boas práticas do *Control Objectives for Information and Related Technology (Cobit)* e de outros modelos de governança e gestão de TI reconhecidos internacionalmente, foi desenvolvida a Política de Governança de Tecnologia da Informação do Centro de Serviços Compartilhados do Conselho de Arquitetura e Urbanismo (PGTI/CSC-CAU) onde os princípios, objetivos e diretrizes estabelecidos neste Manual, bem como as disposições constitucionais, legais e regimentais vigentes.

Os Serviços Compartilhados objeto desta PGTI são os constantes do Portfólio de Serviços Compartilhados anexo deste Manual. Qualquer alteração, inclusão ou exclusão de serviços somente será adotada após aprovação do Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados (CG – CSC) ouvidos os Entes Institucionais do Compartilhamento nos termos do Regimento Geral do CAU/BR.

A PGTI/CSC-CAU tem por finalidade assegurar o alinhamento das práticas de governança, de gestão e de uso da TI com as estratégias e finalidades do CAU, observados os seguintes objetivos específicos:

* + Contribuir para a sustentabilidade, o cumprimento da missão e a melhoria dos resultados institucionais, em benefício da sociedade;
  + Prover mecanismos de transparência e controle da governança e da gestão de TI;
  + Estabelecer diretrizes para o planejamento e a organização da TI, bem como para atividades relacionadas ao provimento, à gestão e ao uso de soluções de TI; e

Definir papéis e responsabilidades dos atores envolvidos na governança e gestão de TI.

A governança, a gestão e o uso de TI no âmbito do CSC-CAU orientam- se, no que couber, pelas boas práticas preconizadas por normas e modelos adotados como referência pela administração pública para o exercício da missão do CAU/BR e dos CAU/UF, e pelos seguintes princípios:



Página5

* + Definição formal de autoridade e responsabilidade por decisões e ações;
  + Alinhamento dos planos e ações de TI às estratégias e às necessidades do CAU/BR e CAU/UF;
  + Otimização dos processos de trabalho e do uso de recursos do CAU/BR e CAU/UF;
  + Formalização de diretrizes, processos de trabalho e procedimentos;
  + Identificação e gestão de riscos organizacionais, de tecnologia e de ambiente;
  + Produção, disseminação e preservação de conhecimentos referentes a processos de trabalho e regras de negócio associados a soluções de TI;
  + Conformidade com disposições legais e normas internas do CAU/BR e dos CAU/UF; e
  + Monitoração e avaliação regular, pela alta direção, do alcance das metas definidas nos planos de TI e da conformidade e desempenho dos processos que suportam a política de governança de TI.

O planejamento e a organização da TI serão formalmente organizados por meio de um Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) a ser submetido ao CG – CSC e aos entes institucionais do compartilhamento em consonância com as disposições constitucionais, legais e regimentais vigentes e observarão as seguintes diretrizes:

* + Integração entre as áreas da organização e de TI por meio de diálogo permanente e adoção de linguagem comum;
  + Compreensão da missão e dos processos de trabalho do CAU/BR e dos CAU/UF, com o objetivo de identificar oportunidades que possam ser alavancadas pelo uso da TI;
  + Coordenação centralizada das iniciativas para atendimento às necessidades da missão do CAU/BR e CAU/UF relacionadas à TI;



Página6

* + Inclusão, nos planos estratégicos, táticos e operacionais do CAU, de objetivos institucionais específicos para TI, alinhados às estratégias organizacionais;
  + Elaboração de planos de TI que contemplem objetivos de médio e de longo prazo, bem como prioridades e iniciativas de curto prazo, de forma alinhada aos planos e às prioridades institucionais;
  + Elaboração de indicadores e fixação de metas para avaliação do alcance dos objetivos estabelecidos, em função dos benefícios esperados para a CAU/BR e CAU/UF;
  + Desenvolvimento continuado de competências multidisciplinares, técnicas e gerenciais necessárias ao exercício pleno de todas as atribuições dos servidores da área de TI, com incentivo à obtenção das certificações profissionais correspondentes, de acordo com as necessidades evidenciadas pelos planos e prioridades institucionais;
  + Ampla participação das unidades organizacionais na elaboração dos planos de TI;
  + Transparência na execução dos planos de TI;
  + Formulação de propostas de provimento de soluções de TI adequadas às necessidades da missão e compatíveis com a capacidade de alocação de recursos;
  + Alocação prioritária de recursos para provimento de soluções de TI compartilhadas que sejam estratégicas a missão do CAU/BR e dos CAU/UF; e
  + Avaliação periódica independente sobre a conformidade dos procedimentos e estruturas de TI com a legislação, com normas internas e com as melhores práticas internacionalmente reconhecidas.

Para os fins do disposto neste Manual, o provimento de soluções de TI compreende as seguintes modalidades:

1. **Desenvolvimento**: construção de soluções, com recursos próprios ou de terceiros, para atender a necessidades específicas do CSC- CAU;



Página7

1. **Aquisição**: adoção de soluções construídas externamente ao CSC- CAU, por meio de contratação, recebimento de outros órgãos e entidades ou utilização de software livre; e
2. **Manutenção**: alteração de solução existente para correção de erros, melhoria de qualidade, incorporação de novas funcionalidades, mudança nas regras de negócio ou adaptação a novas tecnologias.

O provimento de soluções de TI observará as seguintes diretrizes:

* + Concepção de soluções com foco na otimização dos processos de trabalho do CAU, na integração de soluções e na reutilização de dados e componentes;
  + Consideração, quando da concepção de soluções de TI a serem desenvolvidas ou adquiridas, de requisitos não funcionais relevantes, em especial dos requisitos de segurança da informação e dos requisitos relativos à disponibilidade, ao desempenho e à usabilidade da solução;
  + Adoção de arquitetura e padrões tecnológicos que satisfaçam aos critérios técnicos definidos e que se baseiem preferencialmente em padrões de mercado e em diretrizes de interoperabilidade da administração pública;
  + Preservação dos direitos de propriedade intelectual do CAU sobre códigos, documentos e outros elementos integrantes de soluções que sejam desenvolvidas especificamente para a instituição, com recursos próprios ou de terceiros;
  + Realização, previamente à implantação das soluções de TI, dos testes necessários para assegurar o correto funcionamento e a aderência das soluções às regras de negócio e aos requisitos especificados;
  + Definição, mensuração e revisão periódica de acordos de níveis de serviço;
  + Planejamento e gestão do ambiente de TI e dos processos operacionais que o suportam com foco no cumprimento dos níveis de serviço acordados para as soluções de TI;



Página8

* + Atuação proativa com vistas à identificação de lacunas de conhecimento e ao desenvolvimento de competências dos usuários previamente à implantação de novas soluções de TI, bem como de forma continuada;
  + Definição formal dos processos de trabalho relacionados às atividades necessárias ao provimento de soluções de TI;
  + Adoção da modalidade de provimento que se revelar justificadamente mais adequada à realização das estratégias e ao alcance dos objetivos institucionais, com base em critérios definidos nos planos estratégicos de TI ou em normas internas;
  + Adoção preferencial da abordagem centralizada para provimento de soluções de natureza corporativa; e
  + Adoção preferencial de abordagem descentralizada para provimento de soluções de natureza departamental.

O provimento de solução de TI por meio de aquisição observará, ainda, as seguintes diretrizes:

* + Planejamento da contratação com vistas à aquisição, sempre que justificável, de soluções completas, contemplando itens como implementação, treinamento, suporte, operação e demais componentes necessários ao alcance dos objetivos definidos;
  + Integração e alinhamento das contratações de TI aos planos e prioridades institucionais, considerando a alocação orçamentária necessária à realização das iniciativas planejadas e ao custeio dos contratos vigentes de serviços de natureza continuada; e
  + Estabelecimento, sempre que possível, nos contratos com fornecedores, de previsão de pagamentos em função de resultados verificáveis e baseados em níveis mínimos de serviço.
  1. **ENTES INSTITUCIONAIS DO COMPARTILHAMENTO**

Compete aos Entes Institucionais do Compartilhamento nos termos do Regimento Geral do CAU/BR, quanto à Governança, para efeito do disposto nesta Manual:



Página9

* + Analisar e aprovar propostas de políticas, diretrizes, objetivos e estratégias de TI do CSC – CAU encaminhadas pelo CG - CSC
  + Aprovar proposta de Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e os indicadores de desempenho de TI encaminhados pelo CG - CSC;
  1. **COLEGIADO DE GOVERNANÇA DO CSC**

O Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados (CG

* CSC) possui natureza consultiva, com responsabilidades de cunho estratégico e executivo.

Compete ao Colegiado de Governança do CSC, ouvidos os Entes Institucionais do Compartilhamento nos termos do Regimento Geral do CAU/BR, quanto à Governança, para efeito do disposto neste Manual:

* + Coordenar a formulação de propostas de políticas, diretrizes, objetivos e estratégias de TI de natureza corporativa e compartilhada;
  + Coordenar a elaboração dos planos e a definição dos indicadores de desempenho dos serviços compartilhados de TI, bem como a implementação das ações planejadas e a mensuração dos resultados obtidos;
  + Avaliar, deliberar e encaminhar para apreciação dos Entes Institucionais Compartilhamento, nos termos do Regimento Geral do CAU/BR, as demandas quanto a sua inclusão no Portfólio de Serviços Compartilhados definindo a prioridade e designar a unidade gestora e a unidade provedora da solução de TI e aprovar, quando couber, as atualizações nos planos pertinentes;
  + Avaliar e propor a alocação dos recursos orçamentários destinados aos serviços compartilhados de TI, bem como alterações posteriores que provoquem impacto significativo sobre a alocação inicial e encaminhar para aprovação dos Entes Institucionais do

Compartilhamento (EIC), nos termos do Regimento Geral do CAU/BR;



Página10

* + Analisar, manifestar-se a respeito e encaminhar aos EIC para aprovação e priorização as demandas que tratem da ampliação das soluções de TI de natureza corporativa e compartilhada, assim como demandas de manutenção com impacto significativo sobre os planos de TI;
  + Submeter periodicamente aos EIC, com as propostas de melhorias e ajustes julgados necessários, informações consolidadas sobre a situação da governança, da gestão e do uso dos serviços compartilhados de TI, em especial sobre:
    1. a execução dos planos e das ações corporativas e compartilhadas relativos a TI;
    2. a evolução dos indicadores de desempenho de TI;
    3. o tratamento de riscos relacionados a TI;
    4. a capacidade e a disponibilidade de recursos de TI;
    5. resultados de auditorias de TI a que se submeterem as unidades do CAU;
  1. **UNIDADE GESTORA DO CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS**

A Unidade Gestora do CSC será gerenciada pela Gerência Técnica do CAU/BR.

Compete à Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados para efeito de Governança:

* + Auxiliar o Colegiado de Governança do CSC e as unidades gestoras de processos na identificação de oportunidades de informatização de processos de trabalho e na formulação de demandas para provimento de novas soluções;
  + Realizar o provimento de soluções de TI e assegurar seu funcionamento em conformidade com os níveis de serviço acordados com as unidades gestoras de processos;
  + Submeter ao Colegiado de Governança do CSC as demandas relativas à ampliação de soluções de TI de natureza corporativa e compartilhada, assim como demandas de manutenção com impacto significativo sobre os planos de TI;



Página11

* + Analisar e priorizar o atendimento de demandas para manutenção de soluções de TI que não impactem significativamente os planos de TI;
  + Definir processos de trabalho, métodos, técnicas, ferramentas, arquitetura e padrões aplicáveis ao provimento de soluções de TI, em conformidade com os princípios e diretrizes estabelecidos neste Manual;
  + Oferecer ambiente computacional e suporte adequados ao provimento e ao uso de soluções de TI;
  + Apoiar os CAU/UF no planejamento e na execução de ações de desenvolvimento de competências relativas ao provimento, à governança, à gestão e ao uso de TI em consonância com as diretrizes deste Manual;
  + Propor a alocação de recursos orçamentários destinados à tecnologia da informação e planejar e acompanhar, em articulação com as unidades competentes, o uso desses recursos para contratação de bens e serviços de TI compartilhados de que o CSC necessite;
  + Promover os ajustes necessários a fim de otimizar o uso dos recursos orçamentários destinados à TI; e
  + Efetuar mensurações e coleta de dados com vistas a fornecer ao Colegiado de Governança do CSC informações relativas ao provimento, à gestão e ao uso de TI que forem necessárias ao desempenho das atividades do comitê.
  1. **UNIDADES GESTORAS DE PROCESSOS**

Compete às unidades gestoras de processos de soluções de TI, para efeito do disposto neste Manual:

* + Definir requisitos, regras de negócio e níveis de serviço aplicáveis às soluções de TI sob sua responsabilidade, de modo a maximizar os

benefícios para o CAU/BR e CAU/UF e promover a integração com as demais soluções de TI;



Página12

* + Encaminhar à Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados demandas de manutenção e descontinuidade de soluções de TI de processos sob sua responsabilidade, observados os planos institucionais e as prioridades da unidade;

# 2. GESTÃO



Página13

O provimento e a gestão de soluções de TI no CSC - CAU observarão o disposto neste Manual e têm por objetivo contribuir para a eficiência, a eficácia e a efetividade das soluções de TI compartilhadas pelo CAU/BR e CAU/UF.

As soluções de TI compartilhadas são as elencadas no Portfólio de Serviços Compartilhados anexo neste Manual e bem como aqueles a ele acrescentados para o alinhamento das ações de TI às estratégias organizacionais formalizadas por meio do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) aprovado pelo CG-CSC, ouvidos os Entes Institucionais do Compartilhamento nos termos do Regimento Geral do CAU/BR

O provimento e a gestão de soluções de tecnologia da informação compartilhada no âmbito do CSC – CAU considera as necessidades de definir as responsabilidades das unidades envolvidas com o provimento e a gestão de soluções de tecnologia da informação (TI), e de assegurar a participação dos usuários finais e dos gestores da informação na definição e na validação de requisitos e regras de negócio, assim como na homologação das soluções de TI.

As unidades envolvidas com o provimento e a gestão de processos de soluções de TI são solidariamente responsáveis pelo cumprimento harmônico das competências atribuídas neste Manual.

Este Manual aplica-se às soluções de TI de natureza corporativa e de natureza local, com provimento realizado por meio de qualquer das modalidades e abordagens previstas no Capítulo de Governança.

* 1. **SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO A PARTIR DO**

**CSC**

O provimento de soluções compartilhadas de TI mediante contratação será realizado preferencialmente por meio da abordagem centralizada e observará o disposto neste Manual e em normas que disponham sobre licitações e contratos.

Para efeito do disposto neste Manual, entende-se por:



Página14

1. **Sistema interno**: sistema de informação desenvolvido internamente, recebido de outros órgãos ou entidades, ou adquirido de terceiros;
2. **Sistema externo**: sistema de informação desenvolvido e mantido por outra instituição, cujo acesso seja permitido a partir do ambiente computacional do CAU/BR e CAU/UF;
3. **Software de apoio**: software aplicativo ou utilitário adquirido ou utilizado pelo CAU/BR e CAU/UF; e
4. **Serviço básico**: serviços relativos à infraestrutura de comunicação, armazenamento, hospedagem e segurança de dados e informações, assim como outras soluções integradas de software e hardware presentes no ambiente computacional do CAU/BR e CAU/UF.

Consideram-se requisitos de uma solução de Tecnologia da Informação:

* + **Funcionalidade**: conjunto de capacidades, ações e resultados que uma solução de TI deve possuir, realizar ou produzir para atender às necessidades dos processos de trabalho e para assegurar níveis adequados de segurança da informação;
  + **Usabilidade**: conjunto de aspectos relativos à interação do usuário com a solução, consideradas a acessibilidade e a satisfação com a solução;
  + **Confiabilidade**: conjunto de atributos relacionados à frequência, gravidade e possibilidade de recuperação de falhas, bem como exatidão dos resultados gerados pela solução;
  + **Desempenho**: conjuntos de atributos relativos à eficiência da solução em operação, tais como tempo de resposta e quantidade de recursos utilizados;
  + **Suportabilidade**: conjunto de aspectos relacionados à instalação, à configuração e à capacidade de adaptação, de manutenção e de teste da solução;
  + **Integração**: conjunto de aspectos relacionados ao compartilhamento de funcionalidades e de informações com outras soluções em utilização ou em desenvolvimento, ou, ainda, com soluções de outros órgãos da administração pública;
  + **Segurança da informação**: conjunto de aspectos relacionados à confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e informações gerados ou tratados pela solução, critérios para definição de perfis de acesso a funcionalidades, rastreamento de ações realizadas, verificação de autenticidade e garantia de não repúdio, além de outros aspectos gerais de segurança.



Página15

* 1. **COLEGIADO DE GOVERNANÇA DO CSC**

Compete ao CG, quanto à Gestão das soluções de natureza corporativa:

* + Deliberar quanto à alteração de unidade gestora, de unidade provedora e sobre a descontinuidade de solução de TI;
  + Analisar o Relatório de Atividades relativo às soluções de TI compartilhadas constantes do Portfólio de Serviços elaborado pela Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados e emitir parecer aos EIC.

A designação de unidade gestora constitui condição indispensável ao início das atividades de provimento e recairá, preferencialmente, sobre unidade que, em função da sua competência institucional, detenha conhecimento e autonomia de decisão sobre as informações e os processos de trabalho abrangidos pela solução.

A critério do CG-CSC, poderá ser designada unidade gestora para módulo de solução de TI, especialmente quando o provimento tiver impacto relevante sobre os planos de TI ou nas atividades, ou quando a solução servir a processos de trabalho relacionados a diferentes unidades organizacionais.

* 1. **UNIDADE GESTORA DO PROCESSO DE TI**

Compete à unidade gestora quanto a Gestão do processo da solução de

TI

* + Identificar, em conjunto com a unidade provedora, as necessidades institucionais a serem atendidas pela solução de TI e mapear ou modelar os processos de trabalho a serem informatizados, se necessário, de acordo com métodos, técnicas e padrões definidos

pelas melhores práticas de gestão de processos, de modo a maximizar os benefícios proporcionados pela utilização da solução;



Página16

* + Autorizar, em conjunto com a unidade provedora, o início de atividades relativas ao provimento da solução de TI;
  + Solicitar, fundamentadamente, a suspensão, o cancelamento ou a alteração de atividade de provimento previamente autorizada;
  + Definir, em conjunto com a unidade provedora, mediante consulta a representantes de usuários, gestores da informação e outras partes interessadas, os requisitos e as regras de negócio da solução de TI, bem como acordar com a unidade provedora os níveis de serviço da solução, de modo a maximizar os benefícios para o cumprimento da missão organizacional e promover a integração com as demais soluções;
  + Propiciar a participação de representantes de usuários e dos gestores da informação, tanto do CAU/BR quanto dos CAU/UF, para auxiliar na definição ou validação de regras de negócio, requisitos e níveis de serviço, bem como na homologação da solução de TI;
  + Apoiar, no que couber, a unidade provedora da solução de TI na realização dos estudos complementares;
  + Solicitar a Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados, durante o projeto de desenvolvimento ou contratação da solução de TI, o planejamento das ações de desenvolvimento de competências para uso da solução;
  + Propor, quando necessário, a criação ou alteração de normativos para regulamentar os processos de trabalho apoiados pela solução de TI;
  + Elaborar e manter atualizados roteiros de atendimento da solução de TI, com apoio, no que couber, da unidade provedora;
  + Homologar a solução de TI ou fundamentar a não homologação dentro dos prazos acordados com a unidade provedora;
  + Definir, em conjunto com a unidade provedora, estratégia de implantação da solução, considerando a necessidade de capacitação

dos usuários e, quando for o caso, a realização de implantação em regime de projeto piloto;



Página17

* + Autorizar, em conjunto com a Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados, a implantação inicial e posteriores mudanças da solução de TI em ambiente de produção, ou manifestar-se sobre os motivos da não autorização, dentro dos prazos acordados com a unidade provedora; Apoiar ou exercer, em conjunto com a unidade provedora, a fiscalização dos contratos, acordos de cooperação e outros instrumentos congêneres relativos à solução de TI;
  + Elaborar, disponibilizar para consulta pelos usuários e manter atualizados manuais e roteiros de utilização, tutoriais e outras informações necessárias à correta utilização da solução e à compreensão dos processos de trabalho associados;
  + Propor à Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados a realização de diagnóstico de necessidades de desenvolvimento de competências, quando forem identificadas dificuldades na utilização da solução;
  + Participar do planejamento e da execução de ações de desenvolvimento de competências para utilização da solução;
  + Acompanhar e avaliar a utilização da solução e, se necessário, adotar as medidas no âmbito de sua competência ou solicitar providências para que a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da informação sejam preservadas, para que os benefícios esperados sejam alcançados e para que o acordo de nível de serviço seja cumprido;
  + Preparar e divulgar informes e dar orientações referentes a procedimentos de utilização da solução, sem prejuízo da atuação da Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados;
  + Receber e analisar solicitações de mudanças ou informações relativas a regras de negócio e requisitos da solução, adotar as providências de sua competência e comunicá-las aos solicitantes;
  + Propor à unidade provedora prioridades de atendimento de demandas relativas à solução, observadas as estratégias institucionais, os benefícios esperados e o custo estimado para atendimento de tais demandas;



Página18

* + Propor à Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados, os requisitos de segurança necessários para a solução relacionados com a obtenção, tratamento, transmissão, uso, armazenamento e descarte das informações recebidas, produzidas ou tratadas pela solução de TI;
  + Definir em conjunto com a Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados, os privilégios, perfis e direitos de acesso de usuários às funcionalidades e às informações disponibilizadas pela solução, bem como as regras de concessão e revogação;
  + Avaliar a necessidade de serem implementadas, na solução, funcionalidades que permitam aos usuários e aos gestores da informação classificar, em conformidade com as normas institucionais pertinentes, os elementos de informação que produzirem ao utilizar a solução;
  + Manifestar-se quanto à conveniência e oportunidade de atendimento a solicitações de órgãos e entidades para cessão de sistema do CSC;
  + Reavaliar, periodicamente, os benefícios, a necessidade, a utilidade e a utilização da solução de TI e informar à unidade provedora sobre razões que possam ensejar a descontinuidade da solução, para fins de manifestação dessa unidade e subsequente apreciação da matéria pela Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados e pelo Colegiado de Governança do CSC.

O titular da unidade gestora de solução de TI de natureza corporativa deverá designar formalmente, **servidores ou áreas da organização** com perfil adequado e em quantidade suficiente para exercer prioritariamente as competências previstas neste Manual, sem prejuízo do exercício de outras atribuições por tais servidores.

A designação de que trata o parágrafo anterior deverá ser comunicada à Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados com vistas ao controle centralizado dessas informações, e poderá, a critério do titular da unidade gestora, ser efetuada em termos de competências específicas.



Página19

Quando da definição de regras de negócio ou requisitos que afetem outras soluções de TI, a unidade gestora deverá, em conjunto com a unidade provedora da solução, promover as negociações necessárias com as partes interessadas.

* 1. **UNIDADE GESTORA DO CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS**

Compete a Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados para efeito do disposto neste Manual quanto à Gestão:

* + Analisar e encaminhar ao CG CSC as demandas de solução de TI acompanhadas da motivação e de parecer com proposta de designação da unidade gestora e da unidade provedora da solução, além de proposta de prioridade, modalidade e abordagem de provimento;
  + Analisar iniciativas de provimento descentralizado das soluções de TI com vistas a avaliar possíveis impactos sobre os resultados e o funcionamento do CSC, verificar eventual redundância com soluções existentes ou em processo de provimento e validar a abordagem de provimento utilizada;
  + Analisar e encaminhar ao CG CSC as sugestões de alteração de unidade gestora ou provedora, bem como as solicitações de descontinuidade de solução de TI de natureza corporativa, acompanhadas de parecer;
  + Realizar a Gestão dos Fornecedores terceirizados de soluções de TI;
  + Apresentar Relatório de Atividades relativo as soluções de TI compartilhadas constantes do Portfólio de Serviços à CG CSC e ao Entes Institucionais do Compartilhamento sempre que solicitado.
  1. **UNIDADES PROVEDORAS DE SOLUÇÃO DE TI**



Página20

Compete às Unidades Provedoras de solução de TI, Coordenadoria de TI e Coordenadoria de Geotecnologias, como unidades provedoras de solução de TI, consideradas as competências institucionais dessas unidades:

* + Prover ambiente computacional adequado para desenvolvimento, teste, homologação, treinamento e uso das soluções de TI;
  + Definir processos, métodos, técnicas, ferramentas e padrões aplicáveis ao provimento de soluções de TI;
  + Negociar, junto à unidade gestora e demais partes interessadas, escopo e prazos do projeto de desenvolvimento, manutenção ou contratação de solução de TI, respeitadas as premissas e as restrições estabelecidas nos planos de Tecnologia da Informação;
  + Definir, em conjunto com a unidade gestora, a estratégia de implantação e de sustentação durante a fase de estabilização da solução de TI;
  + Avaliar as regras de negócio, os requisitos e os níveis de serviço definidos pela unidade gestora da solução de TI e apontar possíveis inconsistências ou incompatibilidades, de modo a promover a integração das soluções de TI, a padronização da arquitetura tecnológica e a maximização dos benefícios para o CSC;
  + Assegurar o funcionamento da solução de TI de acordo com os níveis de serviço acordados com a unidade gestora;
  + Quando se tratar de provimento centralizado, desenvolver a solução de TI ou planejar e solicitar sua aquisição, de acordo com as regras de negócio e os requisitos especificados pela unidade gestora;
  + Manter a unidade gestora e demais partes interessadas informadas sobre o andamento de demandas e projetos relativos à solução de TI;
  + Quando se tratar de provimento centralizado, fiscalizar, com o apoio ou em conjunto com as respectivas unidades gestoras, contratos, acordos de cooperação ou instrumentos congêneres relativos a soluções de TI;
  + Realizar os testes necessários para assegurar o correto funcionamento e a aderência da solução de TI às regras de negócio, aos requisitos e aos níveis de serviço especificados;



Página21

* + Apoiar a unidade gestora da solução de TI na elaboração de roteiros de atendimentos;
  + Manter a unidade gestora e demais partes interessadas informadas sobre paradas programadas e incidentes relacionados à solução de TI nos ambientes de homologação, de treinamento e de produção;
  + Apoiar, no âmbito de sua área de atuação, as unidades gestoras no planejamento e execução de ações de desenvolvimento de competências para utilização de soluções de TI;
  + Encaminhar à unidade gestora, para análise e providências cabíveis, solicitações relativas à modificação de regras de negócio e requisitos da solução de TI;
  + Apoiar as unidades gestoras na formulação de propostas de prioridades de atendimento de demandas relativas a cada solução de TI, consolidar as propostas apresentadas pelas unidades e encaminhá-las às instâncias competentes para subsidiar o planejamento das ações de TI;
  + Solicitar, sempre que necessário, a atuação das unidades envolvidas na gestão e no provimento de soluções de TI, no que se refere ao desempenho das competências previstas neste Manual;
  + Quando se tratar de provimento centralizado, realizar, mediante autorização do CG, as modificações necessárias para viabilizar a cessão, a outros órgãos e entidades, de sistemas desenvolvidos;
  + Custodiar a Política Corporativa de Segurança da Informação as informações geradas ou utilizadas pelas soluções de TI;
  + Realizar, a pedido do CG CSC ou da Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados, os estudos complementares de que trata este Manual;
  + Manifestar-se quanto aos aspectos técnicos e custos envolvidos no atendimento a solicitação de cessão de solução de TI desenvolvida;
  + Decidir, em situação de emergência, sobre a interrupção de funcionamento de solução de TI que esteja degradando o desempenho ou afetando o funcionamento das demais soluções.



Página22

* + Realizar a Fiscalização dos Fornecedores terceirizados de soluções de TI;

Os níveis de serviço acordados para a solução de TI pela unidade provedora e pela unidade gestora devem ser fundamentados em acordos operacionais sendo considerada a real capacidade de atendimento dessas unidades.

* 1. **UNIDADE DE REFERÊNCIA**

Os CAU/UF deverão designar formalmente **servidores ou cargos de áreas da organização** com perfil adequado e em quantidade suficiente para exercer o papel de apoio local.

Compete à Unidade de Referência:

* + Propor o desenvolvimento de evolução de solução de TI;
  + Coordenar as demandas do CAU/UF no que diz respeito a manutenção das soluções de TI compartilhadas,
  + Coordenar a gestão de acesso e permissões às soluções de TI no âmbito do CAU/UF;
  + Propor à Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados processos, métodos, técnicas, ferramentas e padrões aplicáveis ao provimento de soluções de TI;
  + Avaliar as regras de negócio, os requisitos e os níveis de serviço definidos pela unidade gestora da solução de TI e encaminhar à Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados possíveis inconsistências ou incompatibilidades, de modo a promover a integração das soluções de TI, a padronização da arquitetura tecnológica e a maximização dos benefícios para o CSC;
  + Manter as unidades do CAU/UF informadas sobre o andamento de demandas e projetos relativos à solução de TI;
  + Apoiar as unidades do CAU/UF na formulação de propostas de prioridades de atendimento de demandas relativas a cada solução de TI, consolidar as propostas apresentadas pelas unidades e encaminhá-las a Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados;



Página23

* + Apoiar as unidades provedoras na realização de testes necessários para assegurar o correto funcionamento e a aderência da solução de TI às regras de negócio, aos requisitos e aos níveis de serviço especificados;
  + Custodiar a Política Corporativa de Segurança da Informação as informações geradas ou utilizadas pelas soluções de TI no CAU/UF;
  1. **GESTÃO DE DEMANDAS DE EVOLUÇÃO E MANUTENÇÃO**

As demandas para manutenção de soluções compartilhadas de TI serão encaminhadas à análise e providências da Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados, por meio de solicitação devidamente motivada. No caso dos CAU/UF a solicitação compete à Unidade de Referência.

As demandas de evolução de soluções compartilhadas de TI devem ser encaminhadas à análise e providências da Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados e constitui condição indispensável à apreciação da demanda, devendo conter, no mínimo: justificativa da necessidade, descrição de produtos e benefícios esperados, demonstração de aderência aos planos institucionais e a arquitetura de TI e identificação das interações com outras soluções de TI. No caso dos CAU/UF a solicitação compete à Unidade de Referência.

O início das atividades de evolução e manutenção da solução de TI dependerá de apreciação da viabilidade da demanda, pela Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados, com base nas informações a que se refere o parágrafo anterior e nos estudos complementares que se fizerem necessários, como estimativas de custos, análise de riscos e levantamento de alternativas no mercado, a serem elaborados pela unidade provedora da solução de TI, com apoio, no que couber, da unidade gestora.

As demandas de evolução e manutenção de soluções compartilhadas de TI com impacto na estrutura dos planos de TI, devem ser encaminhadas para análise e deliberação do CG – CSC.



Página24

As demandas para ampliação de Portfólio de Serviços devem ser encaminhadas à análise e deliberação do CG – CSC por meio da Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados e constitui condição indispensável à apreciação da demanda, devendo conter, no mínimo: justificativa da necessidade, descrição de produtos e benefícios esperados, demonstração de aderência aos planos institucionais e a arquitetura de TI e identificação das interações com outras soluções de TI. No caso dos CAU/UF a solicitação compete à unidade de referência.

A Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados manterá solução web de gerenciamento das demandas que permita a inclusão das demandas bem como o acompanhamento por parte dos interessados.

Somente a unidade provedora demandará aos fornecedores terceirizados.

* 1. **GESTÃO DOS FORNECEDORES E CONTRATOS**

A Gestão dos Fornecedores terceirizados será exercida pela Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados e a fiscalização dos contratos pelas unidades provedoras.

As demandas deverão ser encaminhadas por meio de solução de gerenciamento de demandas e as entregas seguirão os acordos de níveis de serviços constantes dos contratos.

* 1. **TREINAMENTOS E CAPACITAÇÕES**

Os treinamentos e capacitações programados no uso das soluções de TI compartilhadas serão coordenados pela Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados e constituem serviço constante do portfólio de serviços.

Os casos de necessidade exclusiva de um CAU/UF não constituem o Portfólio de Serviços e todos os recursos necessários à realização deverão ser providenciados pelo CAU/UF demandante.



Página25

* 1. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

A Unidade Gestora do Centro de Serviços Compartilhados deverá desenvolver implantar e manter atualizado Modelo de Governança e Gestão de TI contendo todas os procedimentos para funcionamento deste PGTI.



### ANEXO II – Estimativas dos valores referentes ao custeio do CSC-CAU

Quadro 1 – Valores de Serviços

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVIÇO** | **FORNECEDOR** | **RECURSO** | **CUSTO MENSAL** | **CUSTO ANUAL** |
| **DISPONIBILIZAÇÃO, MANUTENÇÃO E EVOLUÇÃO DO SICCAU CORPORATIVO E AMBIENTE DO AU** | **TECNOTECH** | **ADAPT-Minerva** | **R$ 74.147** | **R$ 889.762** |
| SLA 24x7’ | | | R$ 28.624 | R$ 343.488 |
| Evolução (1500 PFs) | | | R$ 25.203 | R$ 302.430 |
| Técnico Residente | | | R$ 20.320 | R$ 243.845 |
| **DISPONIBILIZAÇÃO, MANUTENÇÃO E EVOLUÇÃO DOS SISTEMAS DE GEOTECNOLOGIA** | **NOTÓRIUN** | **iGeo** | **R$ 8.104** | **R$ 97.248** |
| Manutenção e novas implementações | | | R$ 8.104 | R$ 97.248 |
| **DISPONIBILIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, EVOLUÇÃO E LICENÇAS DOS SISTEMAS CONTÁBEIS E ADMINISTRATIVOS** | **IMPLANTA** | **Sistemas** | **R$ 55.965** | **R$ 671.576** |
| SisCont.net | | | R$ 22.312 | R$ 267.744 |
| Centro de Custo | | | R$ 4.152 | R$ 49.829 |
| Patrimônio | | | R$ 5.888 | R$ 70.651 |
| Almoxarifado | | | R$ 5.888 | R$ 70.651 |
| Compras e contratos | | | R$ 8.863 | R$ 106.351 |
| Passagens e Diárias | | | R$ 8.863 | R$ 106.351 |
| **DISPONIBILIZAÇÃO, GERÊNCIA E MANUTENÇÃO DO DATA CENTER** | **OAK** | **DATA CENTER** | **R$ 62.904** | **R$ 754.845** |
| Servidores Corporativos/SICCAU Corporativo/Sites/Aplicativos | | | R$ 17.325 | R$ 207.900 |
| Servidores de Banco de Dados Corporativo | | | R$ 6.930 | R$ 83.160 |
| Servidor Banco de Dados - GEO | | | R$ 6.930 | R$ 83.160 |
| Servidor de Aplicação/Sistema GEO | | | R$ 6.930 | R$ 83.160 |
| Servidor de Aplicação/Banco de Dados/Serviços de GED/Assinatura Digital | | | R$ 13.860 | R$ 166.320 |
| Servidor com Serviço de E-mail Corporativo para até 500 usuários | | | R$ 6.983 | R$ 83.790 |
| Servidores de Domínio - Gestão da Rede | | | R$ 3.465 | R$ 41.580 |
| Area de Armazenamento em Storage (1TB) para armazenamento de arquivos | | | R$ 481 | R$ 5.775 |
| **GESTÃO** | **CAU/BR** | **DESPESAS COM PESSOAL** | **R$ 89.984** | **R$ 1.079.811** |
| Gerente Técnico | | | R$ 25.615 | R$ 307.380 |
| Coordenador Técnico | | | R$ 21.456 | R$ 257.477 |
| Coordenador TI | | | R$ 21.456 | R$ 257.477 |
| Coordenador GEO | | | R$ 21.456 | R$ 257.477 |

SCS Quadra 2, Bloco C, Lote 22, Edifício Serra Dourada, Salas 401/409 – CEP 70300-902 Brasília, Distrito Federal | [www.caubr.gov.br](http://www.caubr.gov.br/) – [atendimento@caubr.gov.br](mailto:atendimento@caubr.gov.br)



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPERAÇÃO** | **CAU/BR** | **DESPESAS COM**  **PESSOAL** | **R$ 128.413** | **R$ 1.540.955** |
| Analista de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (2x) | | | R$ 17.991 | R$ 215.892 |
| Analista de Processos (3x) | | | R$ 26.985 | R$ 323.823 |
| Analista Técnico (3x) | | | R$ 31.147 | R$ 373.769 |
| Analista de Sistemas (2x) | | | R$ 17.961 | R$ 215.527 |
| Analista de Geotecnologia (2x) | | | R$ 17.990 | R$ 215.882 |
| Assistente de Informática (2x) | | | R$ 10.892 | R$ 130.709 |
| Assistente Técnico | | | R$ 5.446 | R$ 65.354 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reuniões** | **CG - CSC** | **DESPESAS COM**  **REUNIÃO** | **R$ 10.000** | **R$ 120.000** |
| 04 Reuniões Anuais Ordinárias | | | R$ 10.000 | R$ 120.000 |
| **TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO** | **CAU/BR** | **CAPACITAÇÃO DE PESSOAL** | **R$ 13.588** | **R$ 163.050** |
| 10 Viagens (Diárias e Passagens) para 02 funcionários do CAU/BR, no acompanhamento de treinamentos do IGEO. Treinamento, acompanhamento de tarefas/atividades - período máximo de 4 dias | | | R$ 4.188 | R$ 50.250 |
| Treinamento de Equipes SICCAU. Treinamento de equipes pelo Brasil dividido nas 5 regiões do País objetivando a padronização e a linearidade do conhecimento nos CAU/UF - após contratação do Concurso Público - Total de 80 horas sendo 16 horas por região.  Considera-se três facilitadores. | | | R$ 9.400 | R$ 112.800 |
| **0800 e CALL CENTER** | **CCP** | **PA's e Telefone** | **R$ 56.625** | **R$ 679.498** |
| Operação Atendimento Call Center | | | R$ 45.625 | R$ 547.498 |
| Ligações 0800 | | | R$ 11.000 | R$ 132.000 |
| **TOTAL** | | | **R$ 499.729** | **R$ 5.996.748** |

Fonte: CAU/BR

SCS Quadra 2, Bloco C, Lote 22, Edifício Serra Dourada, Salas 401/409 – CEP 70300-902 Brasília, Distrito Federal | [www.caubr.gov.br](http://www.caubr.gov.br/) – [atendimento@caubr.gov.br](mailto:atendimento@caubr.gov.br)



Quadro 2 – Valores x CAU/UF

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UF** | | **% Part sobre a arrecadação 2014** | **Valor total de contribuição na CSC (R$)** | **Valor mensal 1/12 (R$)** |
| **AC** | | 0,17 | 8.092 | 674 |
| **AM** | | 0,69 | 33.085 | 2.757 |
| **AP** | | 0,24 | 11.402 | 950 |
| **PA** | | 1,27 | 61.108 | 5.092 |
| **RO** | | 0,40 | 19.191 | 1.599 |
| **RR** | | 0,08 | 3.991 | 333 |
| **TO** | | 0,63 | 30.162 | 2.514 |
| **Soma (N)** | | **3,48** | 167.032 | 13.919 |
| **AL** | | 0,84 | 40.465 | 3.372 |
| **BA** | | 2,69 | 129.044 | 10.754 |
| **CE** | | 1,12 | 53.799 | 4.483 |
| **MA** | | 0,64 | 30.631 | 2.553 |
| **PB** | | 1,22 | 58.473 | 4.873 |
| **PE** | | 2,08 | 99.736 | 8.311 |
| **PI** | | 0,47 | 22.308 | 1.859 |
| **RN** | | 1,43 | 68.637 | 5.720 |
| **SE** | | 0,60 | 28.913 | 2.409 |
| **Soma (NE)** | | **11,09** | 532.006 | 44.334 |
| **DF** | | 2,19 | 104.888 | 8.741 |
| **GO** | | 2,87 | 137.710 | 11.476 |
| **MS** | | 2,62 | 125.748 | 10.479 |
| **MT** | | 2,27 | 108.737 | 9.061 |
| **Soma (CO)** | | **9,94** | 477.082 | 39.757 |
| **ES** | | 1,67 | 80.315 | 6.693 |
| **MG** | | 7,02 | 336.695 | 28.058 |
| **RJ** | | 9,41 | 451.562 | 37.630 |
| **SP** | | 31,29 | 1.501.139 | 125.095 |
| **Soma (SE)** | | **49,40** | 2.369.711 | 197.476 |
| **PR** | | 8,47 | 406.409 | 33.867 |
| **RS** | | 12,37 | 593.393 | 49.449 |
| **SC** | | 5,25 | 251.765 | 20.980 |
| **Soma (S)** | | **26,09** | 1.251.567 | 104.297 |
| **TOTAL UF** | | **100,00** | 4.797.398 | 399.783 |
| **CAU/BR** | |  | 1.199.350 | 99.946 |
| **TOTAL** | |  | **5.996.748** | **499.729** |
|  | - CAU BÁSICOS | | | |

Fonte: CAU/BR

SCS Quadra 2, Bloco C, Lote 22, Edifício Serra Dourada, Salas 401/409 – CEP 70300-902 Brasília, Distrito Federal | [www.caubr.gov.br](http://www.caubr.gov.br/) – [atendimento@caubr.gov.br](mailto:atendimento@caubr.gov.br)