



PDTIC

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



2026/2027



Data	Versão	Descrição	Autor
23/01/2026	1.0	Redação do PDTIC 2026/2027	Comitê de Tecnologia da Informação do CRCES (PORTARIA CRCES Nº 117, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2025)

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CTIC	Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação
CFC	Conselho Federal de Contabilidade
CRCs	Conselhos Regionais de Contabilidade
CRCES	Conselho Regional de Contabilidade do Espírito Santo
CNMP	Conselho Nacional do Ministério Público
GUT	Sigla que corresponde às iniciais dos termos Gravidade, Urgência e Frequência
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SGBD	Sistema Gerenciador de Banco de Dados
STIC	Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação
SWOT	Metodologia para Análise de Cenário ou Análise de ambiente
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
DIREX	Diretoria Executiva
SEV	Setor de Eventos/Desenvolvimento Profissional
SREG	Setor de Registro
SEFIN	Setor Financeiro
PRES	Presidência
SJUR	Setor Jurídico
SEFIS	Setor de Fiscalização
SEPE	Setor de Pessoal
SCOM	Setor de Comunicação
CINT	Controle Interno
SADM	Setor Administrativo

1. INTRODUÇÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC) para o biênio 2026-2027 consolida-se como o instrumento fundamental para a sustentabilidade tecnológica do CRCES. Diante de um cenário que prioriza a eficiência operacional, o foco deste plano reside na manutenção da infraestrutura atual e no aproveitamento máximo dos contratos vigentes, assegurando que a tecnologia continue a ser o alicerce para o cumprimento das metas organizacionais, mesmo em um ambiente de investimentos contidos em bens de capital.

1.1. Foco em Estabilidade e Governança

Neste ciclo, a estratégia de TIC direciona seus esforços para a otimização de ativos e para o fortalecimento da segurança da informação. A premissa central é a continuidade dos serviços, onde a análise de riscos e a governança de dados assumem papel protagonista. Ao limitar novas aquisições de hardware e equipamentos, o CRCES reafirma seu compromisso com a responsabilidade fiscal e com a gestão inteligente de obsolescência, buscando extrair o máximo valor dos recursos já implantados.

1.2. Colaboração e Eficiência de Processos

A elaboração deste PDTIC baseia-se em uma visão realista e pragmática, priorizando:

- **Manutenção Contratual:** Garantir a estabilidade dos sistemas e suporte técnico existentes.
- **Otimização de Software:** Melhorar processos internos sem a necessidade de novos investimentos vultosos em infraestrutura física.
- **Segurança e Proteção de Dados:** Reforçar a resiliência cibernética dentro do parque tecnológico atual.

A colaboração entre departamentos torna-se ainda mais vital neste período. O sucesso do plano depende da identificação de melhorias pontuais em fluxos de trabalho que aumentem a produtividade das equipes, respeitando as limitações orçamentárias de capital para o biênio.

1.3. Monitoramento e Adaptabilidade

Por fim, o monitoramento contínuo será o diferencial para a eficácia deste PDTIC. Em um cenário de poucos investimentos em bens de capital, a agilidade na gestão de incidentes e a medição rigorosa de desempenho dos contratos atuais são fundamentais. Com um plano focado na sustentabilidade e na preservação do patrimônio tecnológico, o CRCES garante a entrega de serviços de alta qualidade à sociedade, mantendo a excelência administrativa de forma austera e eficaz.

2. RESULTADOS ALCANÇADOS NA VERSÃO DO PDTIC 2024/2025

No biênio 2024-2025, o PDTIC do CRCES estabeleceu 21 iniciativas estratégicas. Dessas, 19 foram integralmente concluídas, demonstrando um alto índice de eficácia no cumprimento das metas. As duas ações remanescentes encontram-se em estágio avançado de execução e serão detalhadas neste documento, que apresenta o desempenho institucional e o embasamento para as próximas decisões estratégicas.

2.1 Necessidade de TIC Realizadas

2.1.1. Desenvolvimento de novo portal para o CRCES

O CRCES contratou este objeto junto a empresa a ARCO INFORMÁTICA LTDA, o contrato foi assinado em 19/12/2025, pelo investimento total de R\$ 7.299,00.

Pregão Eletrônico: Nº 90013/2025.

Contrato: Nº 50/2025.

2.1.2. Controle de ponto digital por biometria e proximidade

O CRCES contratou este objeto junto a empresa a PONTOTECH COMERCIO E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA, em 11/11/2025, pelo investimento anual de R\$ 1.344,00.

Pregão Eletrônico: Nº 90010/2025.

Contrato: Nº 45/2025.

2.1.3. Contratação de empresa para serviço de rede FTTR-B com Firewall e Access Points

O CRCES contratou este objeto junto a empresa a REDES VIX LTDA, com assinatura contratual em 18/12/2025, pelo investimento de R\$ 90.000,00 para o período de 12 meses.

Pregão Eletrônico: Nº 90012/2025.

Contrato: Nº 49/2025.

2.1.4. Aquisição de microcomputadores

O CRCES adquiriu este objeto junto a empresa a RENATO PALLADINO DE FREITAS 41131128869, em 13/10/2025, pelo investimento anual de R\$ 99.980,00 por 20 unidades.

Pregão Eletrônico: Nº 90007/2025.

Contrato: Nº 36/2025.

2.1.5. Contratação de link de internet

O CRCES contratou este objeto junto a empresa a DB3 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A, em 17/04/2025, pelo investimento anual de R\$ 6.840,00.

Pregão Eletrônico: Nº 90007/2025.

Contrato: Nº 36/2025.

2.1.6. Contratação de telefonia IP - Cloud

O contrato de serviço em questão já estava contratado e teve início de sua execução em outubro de 2024, com um investimento anual de R\$ 3.800,00. Reconhecendo a importância da continuidade do serviço, o contrato foi renovado em agosto de 2025 junto a empresa RCE COMERCIO DE EQUIPAMENTOS DE TELEMATICA LTDA por mais 12 meses.

Pregão Eletrônico: Nº 90021/2024.

Contrato: Nº 33/2024.

2.1.7. Contratação de empresa para Gerenciamento de T.I

O CRCES contratou este objeto junto a empresa a REDES VIX LTDA, com assinatura contratual em 18/12/2025, pelo investimento de R\$ 96.000,00 para o período de 12 meses.

Pregão Eletrônico: Nº 90012/2025.

Contrato: Nº 49/2025.

2.1.8. Contratação de empresa para hospedar o website do CRCES

O contrato de serviço em questão já estava contratado e teve início de sua execução em setembro de 2024, com um investimento anual de R\$ 6.900,00. Reconhecendo a importância da continuidade do serviço, o contrato foi renovado em julho de 2025 junto a empresa ARCO INFORMÁTICA LTDA por mais 12 meses.

Pregão Eletrônico: Nº 90022/2024.

Contrato: Nº 29/2024.

2.1.9. Contratação de empresa para serviço de Backup em nuvem

O CRCES contratou este objeto junto a empresa a REDES VIX LTDA, com assinatura contratual em 18/12/2025, pelo investimento de R\$ R\$ 38.000,04 para o período de 12 meses.

Pregão Eletrônico: Nº 90012/2025.

Contrato: Nº 49/2025.

2.1.10. Contratação de empresa para serviço de e-mail corporativo

O contrato de serviço em questão já estava contratado e teve início de sua execução em fevereiro de 2024, com um investimento anual de R\$ 29.250,00. Reconhecendo a importância da continuidade do serviço, o contrato foi renovado em janeiro de 2025 junto a empresa ARCO INFORMÁTICA LTDA por mais 12 meses.

Pregão Eletrônico: Nº 01/2024.

Contrato: Nº 02/2024.

2.1.11. Contratação de empresa para serviço de manutenção no website

O contrato de serviço em questão já estava contratado e teve início de sua execução em setembro de 2024, com um investimento anual de R\$ 8.136,00. Reconhecendo a importância da continuidade do serviço, o contrato foi renovado em janeiro de 2025 junto a empresa ARCO INFORMÁTICA LTDA por mais 12 meses.

Pregão Eletrônico: Nº 01/2024.

Contrato: Nº 02/2024.

2.1.12. Aquisição de licença de uso para conexão VDI

O contrato de fornecimento das licenças em questão já estava contratado desde 2024 e foi previsto a entrega de licenças para 2024 e 2025, com um investimento anual de R\$ 22.850,00 para 20 licenças.

Pregão Eletrônico: Nº 90019/2024.

Contrato: Nº 28/2024.

2.1.13. Contratação de empresa para fornecimento de licença de uso do software Office 365 Business

O CRCES contratou este objeto junto a empresa a ARS COMERCIO E SERVICOS DE TECNOLOGIA LTDA, com assinatura contratual em 20/01/2025, pelo investimento de R\$ R\$ 20.000,00 para 40 licenças.

Pregão Eletrônico: Nº 90012/2025.

Contrato: Nº 49/2025.

2.1.14. Renovação/Contratação de empresa especializada para o desenvolvimento de e-mail marketing (informativos via e-mail).

O contrato de serviço em questão já estava contratado e teve início de sua execução em fevereiro de 2021, com um investimento anual de R\$ 5.400,00. Reconhecendo a importância da continuidade do serviço, o contrato foi renovado em janeiro de 2025 junto a empresa GMAES TELECOM LTDA por mais 12 meses.

Dispensa de licitação (art. 24, II, Lei nº 8.666/93): Nº 2021/018 (processo ADM)

Contrato: Nº 02/2021.

2.1.15. Renovação/Contratação de empresa especializada e outsourcing de impressão

O CRCES contratou este objeto junto a empresa a SUPLYMAX SUPRIMENTOS DE INFORMATICA LTDA, com assinatura contratual em 13/02/2025, pelo investimento de R\$ R\$ 2.640,00 pelo período de 12 meses.

Pregão Eletrônico: Nº 90028/2024.

Contrato: Nº 06/2025.

2.1.16. Aquisição de Notebooks

O CRCES contratou este objeto junto a empresa a TROGON COMERCIO DE INFORMATICA LTDA, com assinatura contratual em 18/12/2025, pelo investimento de R\$ R\$ 29.919,00 para a quantidade de 04 notebooks.

Pregão Eletrônico: Nº 90007/2025.

Contrato: Nº 48/2025.

2.1.17. Renovação/Contratação de empresa para serviço de validação de assinaturas digitais com carimbo de tempo

O contrato de serviço em questão já estava contratado e teve início de sua execução em janeiro de 2023, com um investimento anual de R\$ 16.200,00. Reconhecendo a importância da continuidade do serviço, o contrato foi renovado em janeiro de 2025 junto a empresa LACUNA SOFTWARE LTDA EPP por mais 12 meses.

Dispensa de licitação (art. 24, II, Lei nº 8.666/93): Nº 2022/243 (processo ADM)

Contrato: Nº 05/2023.

2.1.18. Renovação/Contratação de empresa para serviço de fornecimento software automatizado para mensagem por WhatsApp

O contrato de serviço em questão já estava contratado e teve início de sua execução em julho de 2022, com um investimento anual de R\$ 8.699,00. Reconhecendo a importância da continuidade do serviço, o contrato foi renovado em janeiro de 2025 junto a empresa MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA por mais 12 meses.

Pregão Eletrônico: Nº 06/2022.

Contrato: Nº 17/2022.

2.1.19. Aquisição de mesa de som de 24 canais analógica

O CRCES contratou este objeto junto a empresa a DLS COMERCIO LTDA, com assinatura contratual em 11/09/2025, pelo investimento de R\$ R\$ 3.209,88.

Pregão Eletrônico: Nº 90005/2025.

Contrato: Nº 32/2025.

2.2 Necessidade de TIC **Em andamento**

2.2.1. Aquisição de banco de baterias para nobreak

Esta iniciativa visa a aquisição de novos bancos de baterias para a infraestrutura de missão crítica do CRCES. O projeto, já iniciado no ciclo anterior, foi incorporado ao PDTIC 2026-2027 para garantir a conclusão da contratação e a implementação técnica, assegurando a proteção dos ativos de rede e a disponibilidade dos sistemas em casos de falha no suprimento elétrico.

2.2.2. Contratação de empresa para fornecer plataforma de gestão de produtividade para funcionários

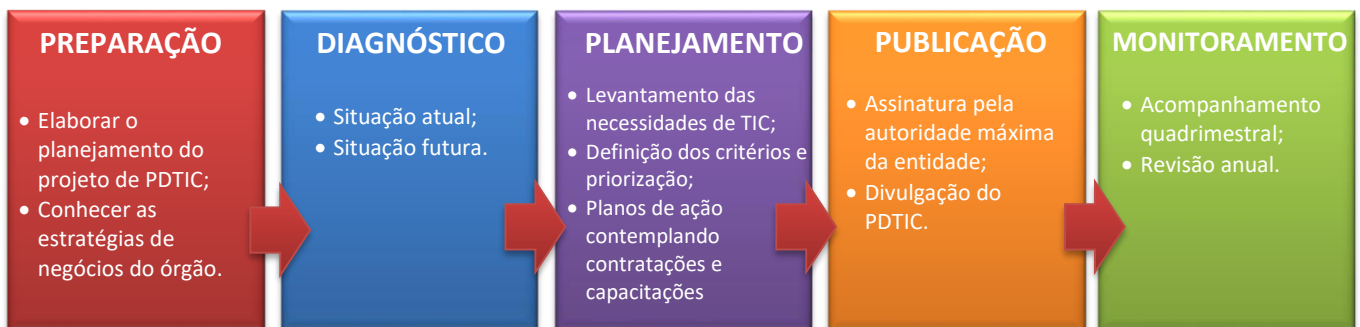
Esta iniciativa visa a contratação de uma plataforma especializada para o monitoramento e otimização da produtividade das equipes do CRCES. A solução busca fornecer indicadores objetivos para a gestão de metas, facilitando a tomada de decisão baseada em dados e fortalecendo a eficiência operacional, especialmente em ambientes de trabalho híbridos ou remotos. A demanda será consolidada e executada dentro do ciclo estratégico 2026-2027.

3. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO PDTIC

O CRCES definiu como base para elaboração de seu PDTIC o Guia de Elaboração de PDTIC do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) na sua versão 2.1, de 2021, considerando as particularidades do CRCES. Toda a referência documental pode ser encontrada no link <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/sisp/guia-do-gestor/documentos/guia-de-pdtic-do-sisp-2-1/@@download/file>

Abaixo apresentamos as etapas que compuseram a metodologia empregada na elaboração do PDTIC.

Figura 1 – Etapas da metodologia do PDTIC



Para que o PDTIC 2026/2027 do CRCES seja um instrumento de governança eficaz e não apenas um documento burocrático, elaboramos um detalhamento específico para cada etapa, focando na maturidade institucional e no alinhamento estratégico.

ETAPA 1 - PREPARAÇÃO: O Alicerce Estratégico

Nesta fase inicial, o foco é a organização da governança e o entendimento do "norte" da instituição. Não se trata apenas de tecnologia, mas de como a TI impulsiona a contabilidade capixaba.

Planejamento do Projeto: Definição da equipe de elaboração, cronograma de reuniões e metodologia de coleta de dados. É o momento de garantir que as partes interessadas saibam seus papéis.

Conhecimento das Estratégias de Negócio: Imersão no Plano Estratégico do CRCES. O objetivo é garantir que cada byte investido esteja a serviço da fiscalização, registro e educação continuada dos profissionais.

ETAPA 2 - DIAGNÓSTICO: Onde estamos e para onde vamos?

Aqui, fazemos uma "fotografia" honesta da infraestrutura e dos processos atuais para projetar a evolução necessária.

Situação Atual: Inventário detalhado de ativos, análise da segurança da informação, capacidade do datacenter/nuvem e eficiência dos sistemas internos. Identificamos os gargalos que travam o atendimento ao profissional.

Situação Futura: Visão de estado desejado. Como a TI deve estar em dezembro de 2027? Foco em transformação digital, redução de processos manuais e maior disponibilidade de serviços online 24/7.

ETAPA 3 - PLANEJAMENTO: A Rota de Execução

Esta é a fase técnica onde as demandas encontram a realidade orçamentária e operacional.

Levantamento de Necessidades: Coleta de demandas junto a todas as áreas do Conselho, priorizando o que agrega valor direto ao profissional contábil.

Priorização: Utilização de critérios como impacto, urgência e custo-benefício para definir o que será executado primeiro, evitando a sobrecarga da equipe técnica.

Planos de Ação: Detalhamento das contratações de hardware/software e o cronograma de capacitação da equipe de TI e dos colaboradores, garantindo que a tecnologia seja bem utilizada.

ETAPA 4 - PUBLICAÇÃO: Formalização e Transparência

O PDTIC ganha força de lei interna e se torna um compromisso público de gestão.

Assinatura e Aprovação: Submissão do documento final à Presidência e ao Plenário para validação oficial. A assinatura da autoridade máxima garante o suporte político e financeiro necessário.

Divulgação: Publicação no Portal da Transparência e comunicação ativa para os colaboradores e profissionais registrados, demonstrando o compromisso do CRCES com a modernização e a boa gestão dos recursos.

ETAPA 5 - MONITORAMENTO: O Ciclo de Melhoria Contínua

Um plano vivo exige acompanhamento para não se tornar obsoleto diante de novas tecnologias ou mudanças legislativas.

Acompanhamento Mensal: Reuniões de controle para verificar se as metas estão sendo batidas e ajustar o rumo caso surjam imprevistos técnicos ou orçamentários.

Revisão Anual: Ao final de 2026, o plano será revisitado para validar se as premissas para 2027 ainda fazem sentido ou se novas prioridades precisam ser integradas.

4. REFERENCIAL ESTRATÉGICO

4.1. Planejamento Organizacional

O Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs foi validado em 2008, com metas a serem alcançadas até 2017, contemplando objetivos estratégicos ligados às funções básicas dos Conselhos de Contabilidade, estabelecidas no Decreto-Lei nº 9.295/1946. Esse planejamento é um processo contínuo e sistemático que dá suporte para a tomada de decisões, baseado na visão de futuro e na relação entre a entidade e os ambientes interno e externo.

Como diretrizes básicas, o Sistema CFC/CRCs definiu sua missão, sua visão e seus objetivos estratégicos.

Quadro 1 – Missão e visão do Sistema CFC/CRCs

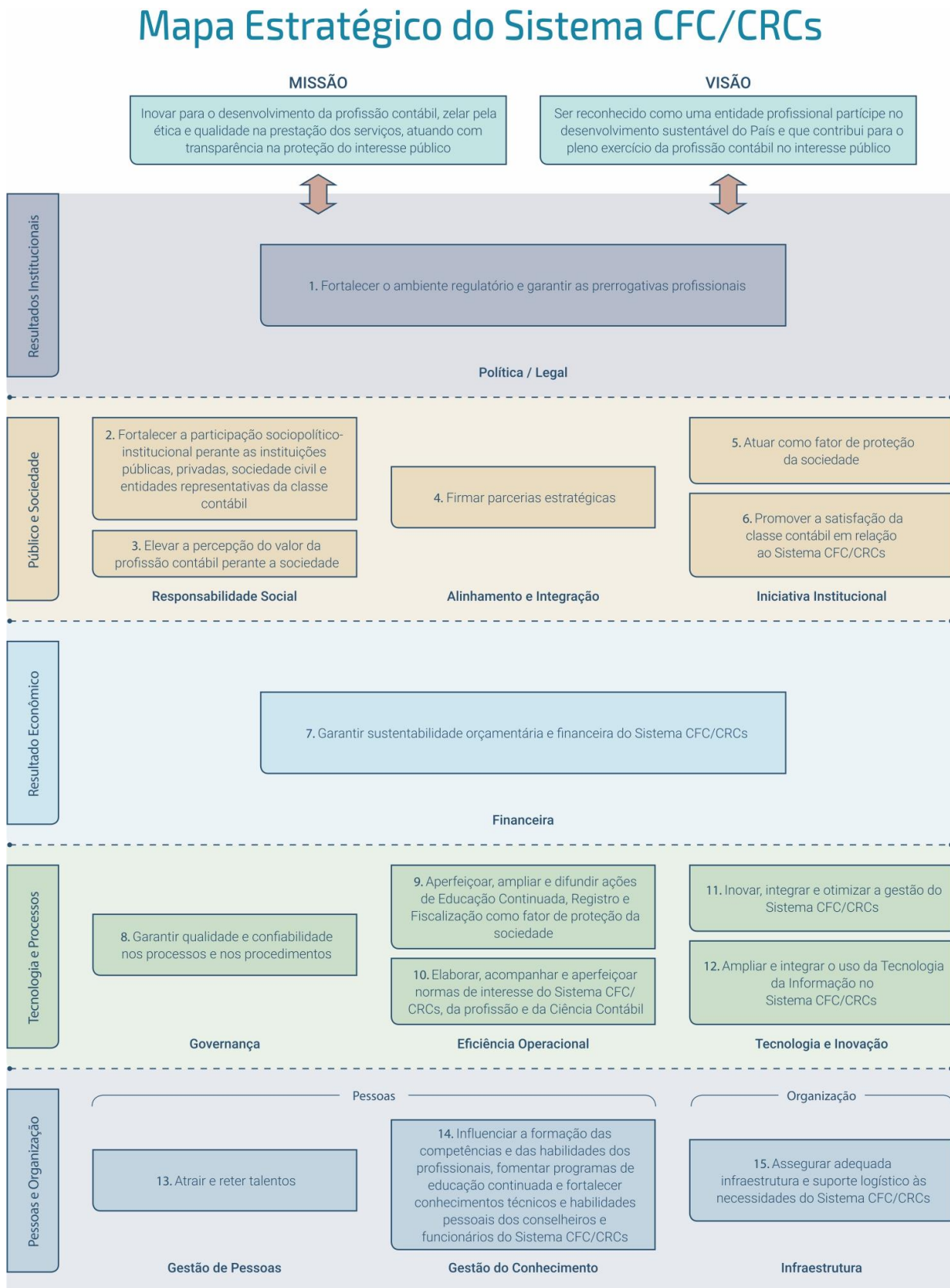
Missão do Sistema CFC/CRCs	Visão do Sistema CFC/CRCs
Promover o desenvolvimento da profissão contábil, primando pela ética e qualidade na prestação dos serviços, atuando como fator de proteção da sociedade.	Ser referência nacional e internacional como órgão de profissão regulamentada, politicamente articulado e formador de opinião em questões socioeconômicas, tributárias, técnicas e organizacionais, consolidando a profissão contábil como fator de proteção da sociedade.

Valores do Sistema CFC/CRCs

- Ética;
- Excelência;
- Confiabilidade; e
- Transparência.

Construído de forma participativa, com a colaboração de presidentes, conselheiros, diretores e coordenadores do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Contabilidade, o Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs propiciou a renovação dos Objetivos Estratégicos do Sistema e a criação de um Sistema de Gestão da Qualidade no CFC, com o objetivo de promover a integração dos projetos do Plano de Trabalho. Sua Visão de Futuro foi construída para alcance até o ano de 2027 e, no biênio 2024-2025, não será diferente. No início de 2018, as entidades envolvidas atualizaram o arrojado Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs, como requerem as boas práticas de administração.

Figura 2 – Mapa estratégico do Sistema CFC/CRCs



Fonte: CFC

O mapa estratégico é composto por 15 objetivos estratégicos, distribuídos em quatro níveis e representados por uma pirâmide cuja base indica os objetivos ligados às infraestruturas física e de pessoal necessárias, que dão suporte para a realização dos processos, ligados ao nível organizacional, os quais, por sua vez, estão voltados ao público-alvo a ser atendido. No ápice da pirâmide, encontram-se os objetivos de nível mais alto, que simbolizam os resultados institucionais esperados e que têm relação com todos os demais objetivos estratégicos do mapa.

Dos objetivos estratégicos acima elencados, o de número 8, “Elaborar, acompanhar e aperfeiçoar normas de interesse do Sistema CFC/CRCs, da profissão e da Ciência Contábil”, é de atribuição exclusiva do CFC, uma vez que essa é uma atividade privativa daquele Conselho, conforme definido no Decreto-Lei nº 9.296/1946. Apesar de o CRCES contribuir para a consecução desse objetivo, por integrar o Sistema CFC/CRCs, ele não define os planos de ação a serem implementados por esta entidade nos níveis tático e organizacional.

Para efetivamente implementar o Planejamento Estratégico, os CRCs organizam suas atividades de forma a gerar resultados que são mensurados regularmente e comparados com as expectativas criadas, sempre levando em conta os objetivos definidos. Com isso, foram definidos 35 indicadores de gestão, mensurados periodicamente, de maneira a se evidenciar a relação entre os resultados obtidos e o planejamento desejado. Desses 35 indicadores, cinco são mensurados exclusivamente pelo CFC e cinco, exclusivamente pelos CRCs, tendo em vista as atribuições previstas para cada um. Sendo assim, o CFC mensura, ao todo, 30 indicadores, e os CRCs, também 30 indicadores.

4.2. Missão, Visão do CRCES

4.2.1. Missão

Inovar para o desenvolvimento da profissão contábil, zelar pela ética e qualidade na prestação dos serviços, atuando com transparência na proteção do interesse público.

4.2.2. Visão

Ser reconhecido como uma entidade profissional partícipe no desenvolvimento sustentável do país e que contribui para o pleno exercício da profissão contábil no interesse público.

4.2.3. Valores

- Ética;
- Excelência;
- Confiabilidade; e
- Transparência.

Figura 3 - Mapa estratégico do CRCES

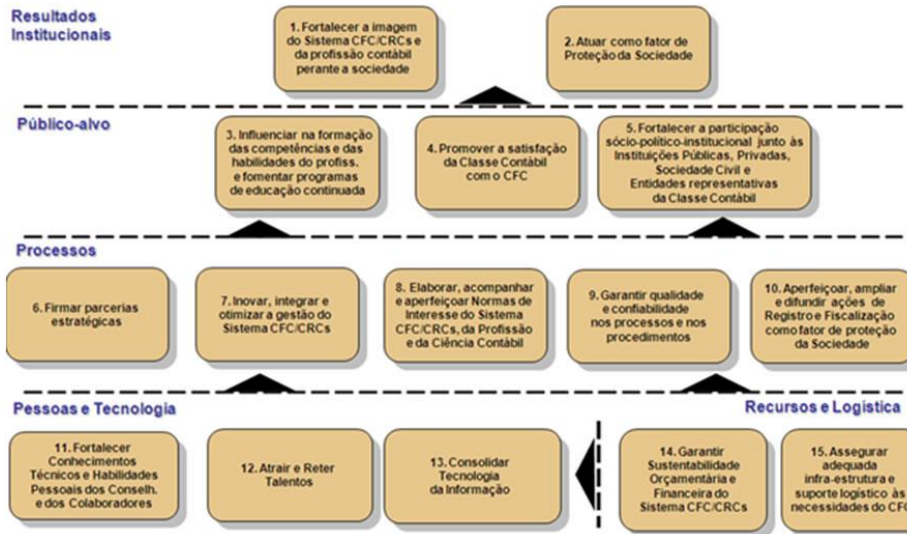
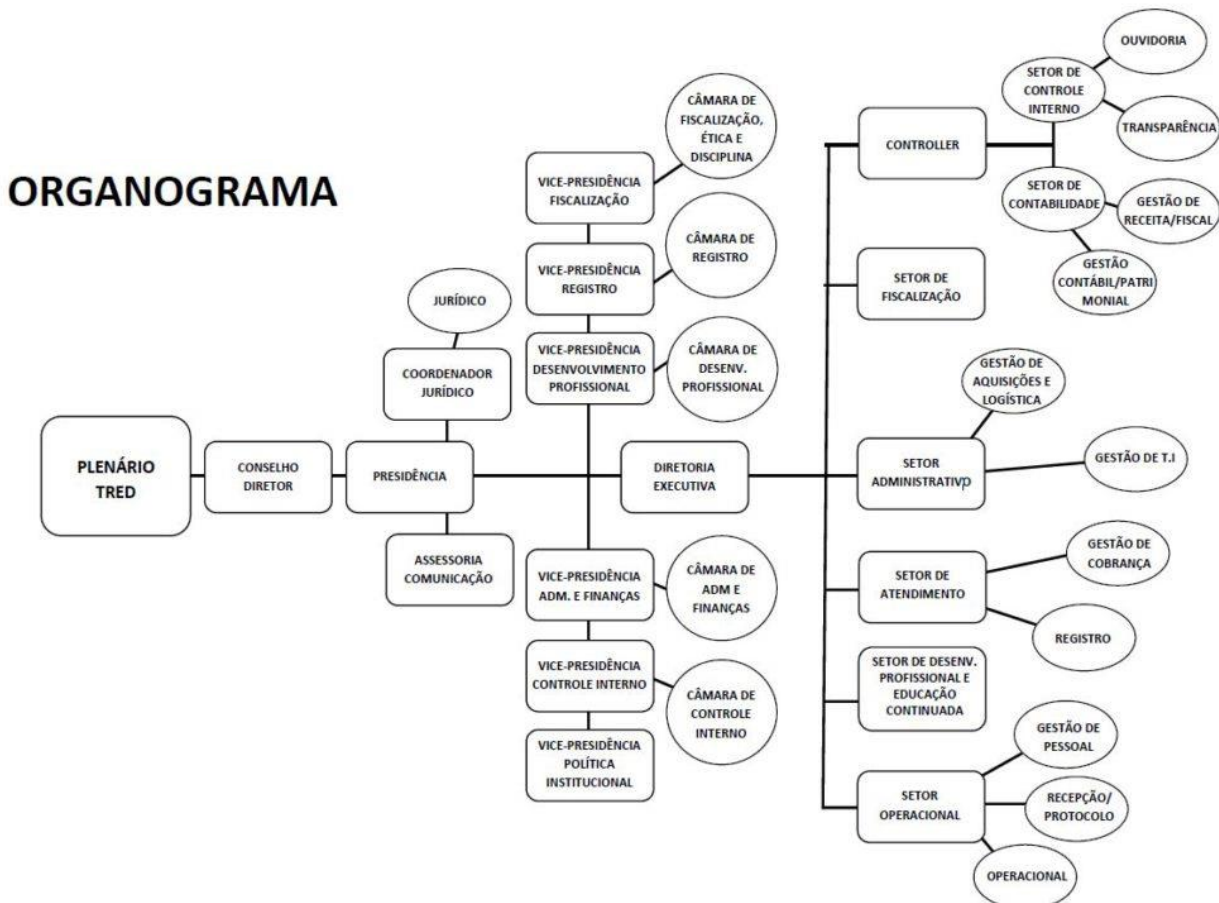


Figura 4 – Estrutura organizacional do CRCES



4.3. Princípios e diretrizes

O CRCES tem como prioridade o cumprimento dos objetivos estratégicos, para isso foram definidos os princípios e diretrizes norteadores das ações de TIC na entidade.

Os princípios determinam o ponto de partida para o planejamento e as diretrizes são instruções para o alcance dos objetivos do PDTIC. Eles orientaram o conteúdo do PDTIC, apoiando a priorização de necessidades e os critérios para aceitação de riscos.

4.3.1. Princípios do PDTIC

- Melhoria contínua da prestação de serviços de TIC e transparência de informações à sociedade;
- Efetividade da gestão de TIC;
- Adoção de padrões tecnológicos e soluções de TIC;
- Informações confiáveis e tempestivas como apoio à tomada de decisão.

4.3.2. Diretrizes do PDTIC

- Aplicação racional dos recursos de TIC;
- Garantia da Segurança da Informação;
- Garantia da infraestrutura de TIC necessária para o atendimento às demandas e à efetividade dos processos;
- Alinhamento com os objetivos institucionais.

4.4. Análise ambiental da TIC

A expressão SWOT faz referência aos termos em inglês que correspondem às palavras Forças (*Strengths*), Fraquezas (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threads*).

Por meio da matriz SWOT, realiza-se uma análise dos ambientes interno e externo, elencando os pontos positivos e negativos, de maneira a subsidiar ações estratégicas utilizadas para minimizar riscos e tirar proveito de oportunidades.

A seguir, é apresentada a análise SWOT da área de Tecnologia da Informação do CRCES.

Quadro 2 – Matriz SWOT da área de TIC do CRCES

AMBIENTE INTERNO		AMBIENTE EXTERNO	
Forças		Oportunidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão orçamentária e financeira alinhada ao planejamento estratégico. • Infraestrutura tecnológica moderna com novos microcomputadores de alta performance. • Alta gestão participante nos projetos de TI. • Expansão da força de trabalho com a contratação de estagiário de TI e empresa terceirizada, aumentando a agilidade no suporte. 		<ul style="list-style-type: none"> • Implementação e expansão de Inteligência Artificial (IA) corporativa para otimização de processos. • Recomendações de melhoria por parte dos órgãos de controle e parcerias institucionais. 	
Fraquezas		Ameaças	
<ul style="list-style-type: none"> • Persistência de sistemas não integrados. • Necessidade de maior maturidade em processos de governança de TI. 		<ul style="list-style-type: none"> • Surgimento acelerado de novas tecnologias e necessidade de atualização constante. • Insuficiência de informações detalhadas nas demandas enviadas pelos setores solicitantes. • Furto de cabos e instabilidades na infraestrutura de conectividade da região. 	

4.5. Análise de Riscos: Ciclo 2026-2027

A estratégia de manter as contratações atuais e restringir investimentos em bens de capital (CAPEX) exige uma gestão de riscos proativa. O foco do CRCES para este biênio será a mitigação da degradação física e tecnológica, garantindo que as limitações orçamentárias não comprometam a continuidade do serviço público.

4.5.1. Matriz de Riscos Tecnológicos

Risco Identificado	Impacto	Probabilidade	Plano de Mitigação (Ação)
Obsolescência de Hardware	Alto	Alta	Intensificar o cronograma de manutenção preventiva e limpeza técnica para estender a vida útil de servidores e estações.
Falhas Críticas de Armazenamento	Muito Alto	Média	Reforço nas rotinas de backup off-site e em nuvem para garantir a integridade dos dados caso o hardware físico falhe.
Incompatibilidade de Software	Médio	Média	Monitorar atualizações de SO que possam exigir requisitos de hardware superiores aos atuais, mantendo versões estáveis e seguras.
Aumento no Custo de Manutenção	Médio	Alta	Realizar a gestão rigorosa dos contratos de assistência técnica para garantir tempos de resposta (SLA) rápidos em caso de quebras.
Indisponibilidade de Peças	Alto	Baixa	Identificar componentes críticos (ex: fontes, discos) e manter um estoque mínimo de contingência com ativos já desativados, mas funcionais.

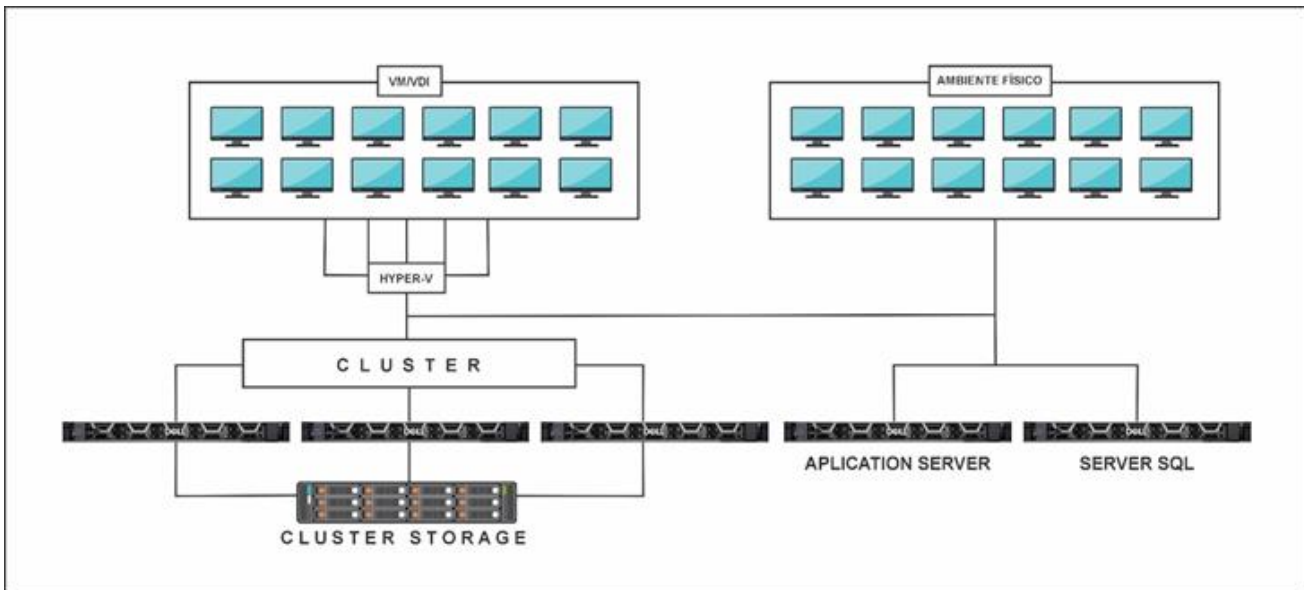
4.5.2. Estratégia de Resiliência

Para suportar esses riscos, o CRCES adotará a política de "Segurança de Defesa em Profundidade", focando em:

- Monitoramento de Performance:** Utilização de ferramentas de software para prever falhas de hardware antes que elas ocorram (análise de saúde de discos e temperatura).
- Virtualização e Nuvem:** Priorizar a migração de cargas de trabalho para ambientes virtuais ou serviços em nuvem (conforme contratos vigentes), reduzindo a dependência direta do hardware local que está envelhecendo.
- Plano de Continuidade de Negócios (PCN):** Revisão dos procedimentos de recuperação de desastres para garantir que, em caso de falha total de um equipamento antigo, o impacto no atendimento ao profissional contábil seja minimizado.

4.6. Arquitetura tecnológica atual

A seguir, descrevemos os recursos tecnológicos atualmente utilizados na infraestrutura de TI.



- **VM/VDI** – Composto por 35 ThinClients Dell Wyse 3040
- **Virtualizador** – Microsoft Hyper-V
- **Cluster** – 03 servidores Dell PowerEdge R650 agregados através de 02 switch Dell x4012 10x.
- **Switch Core** – 02 Dell Networking N3048 L3 48x
- **Banco de dados** - SQLSERVER 2008 em um Servidor Dell PowerEdge R710.
- **Servidor de aplicações** - Dell PowerEdge R640
- **Desktops físicos** – 20 Desktops Dell Pro Slim, 01 HP ProDesk 600 G1 e 01 Dell Optiplex 3040.
- **Segurança** - SonicWall SMA 550V Standard
- **Nobreak** - 3 NHS Premium OL (Rack/3000VA/8b.9Ah)

5. ORGANIZAÇÃO DA TIC

O Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação do CRCES é responsável por todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança, e o uso das informações. Também é responsável pela manutenção da organização e da classificação da informação digital de forma a permitir a tomada de decisão em prol dos objetivos deste Conselho.

Todas as decisões de aquisição e acesso deste Setor estão diretamente condicionadas à chefia imediata, Diretoria Executiva e Presidência.

A estrutura organizacional atual do Setor de Tecnologia da Informação e comunicação contempla as seguintes áreas:

Gestão de TIC, Segurança da Informação, Infraestrutura de TIC, Gestão de Sistemas, Gestão de Banco de Dados, Gestão de telecomunicações e Atendimento de HelpDesk de Níveis 1, 2, 3 e 4.

5.1 Principais Serviços/Atividades do Setor de TIC

- Atualização de Software;
- Suporte ao funcionamento do vídeo monitoramento;
- Elaboração de documentos para os Departamentos do CRCES;
- Instalação e suporte à Hardware;
- Suporte às impressoras e multifuncionais;
- Instalação de aplicações;
- Instalação e configuração de sistemas operacionais;
- Liberações de acesso;
- Monitoramento e manutenção rotineiros à infraestrutura lógica e física de TIC;
- Atendimento de Solicitações feita pelo “sistema de solicitações do CRCES”;
- Suporte ao Windows;
- Suporte ao Microsoft Office;
- Orientações e instruções de TIC;
- Suporte aos Profissionais da Contabilidade;
- Suporte aos colaboradores do CRCES;
- Suporte aos visitantes;
- Suporte à infraestrutura, acessos e banco de dados do sistema SPW;
- Suporte a telefonia IP;
- Remanejamento de equipamentos de TIC nas dependências do CRCES;
- Suporte ao serviço de E-mail;
- Suporte ao serviço de Internet;
- Suporte e manutenção dos serviços da rede interna;
- Suporte aos eventos do CRCES;
- Suporte e desenvolvimento do website do CRCES;
- Suporte à segurança da informação;
- Elaboração de Termos de Referência e documentos acessórios para as aquisições de TIC;
- Fiscalização de todos os contratos relacionados à TIC;
- Todas as demais atividades inerentes ao Setor de TIC.

5.2. Organograma da TIC do CRCES



6. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

6.1 Critérios de Priorização

Para a priorização das demandas levantadas junto às áreas, os critérios predefinidos têm valores que variam de 1 até 3. Cada necessidade tem sua pontuação por meio da multiplicação dos valores definidos para cada critério, de forma que quanto maior for esse número, mais prioritária é a necessidade.

A matriz GUT utiliza três conceitos:

- **Gravidade:** qual é o impacto quando a necessidade de TIC é atendida?
- **Urgência:** qual é a expectativa de entrega da necessidade?
- **Tendência:** se nada for feito, qual é o agravamento de não executar a necessidade de TIC?

O quadro abaixo indica o critério qualitativo correspondente a cada valor referente aos conceitos do GUT.

Tabela 2 – Critérios de priorização da matriz GUT

CRITÉRIOS	MATRIZ		
	1 Ponto	2 Pontos	3 Pontos
GRAVIDADE	Impacto baixo nas atividades	Impacto médio nas atividades	Impacto alto nas atividades
URGÊNCIA	Implantação em mais de 1 ano	Implantação em 1 ano	Implantação em 6 meses
TENDÊNCIA	Sem tendência de piora	Vai piorar	Trará grandes problemas

6.2 Necessidades Identificadas

O diagnóstico das necessidades foi feito por meio de reunião entre os gestores de setores do CRCES.

As necessidades inventariadas foram consolidadas e priorizadas utilizando a técnica da matriz GUT, de acordo com critérios predefinidos, visando distinguir aqueles com maior potencial de entrega de valor.

6.3 Inventário de Necessidades

A consolidação das demandas de TIC para o período de vigência deste plano adota uma abordagem integrada, na qual não se distinguem, para fins de inventário inicial, as renovações contratuais das novas aquisições.

6.3.1. Unificação do Inventário e Justificativa Estratégica

A opção pela não segregação prévia fundamenta-se na natureza dinâmica da prestação de serviços de TI. A administração do CRCES entende que a renovação de um contrato não deve ser um ato meramente burocrático ou automático, mas sim uma decisão estratégica baseada em evidências.

As principais razões para esta consolidação são:

- **Avaliação de Desempenho Ex-ante:** A viabilidade de uma prorrogação contratual depende da qualidade técnica e do cumprimento de prazos pela empresa contratada. Como essa performance pode oscilar ao longo do tempo, a TI deve tratar a continuidade do serviço como uma "necessidade de solução" a ser reavaliada, e não como um evento garantido.
- **Alinhamento com a Estratégia de Negócio:** Mudanças institucionais podem tornar uma solução atual obsoleta. Ao incluir renovações no mesmo inventário de novas aquisições, o CRCES garante que o recurso orçamentário será alocado para a solução mais eficiente no momento da contratação.
- **Transparência e Governança:** O uso de uma planilha única de inventário elimina o risco de subestimar o esforço da equipe técnica. Independentemente de ser um contrato novo ou uma renovação, ambos demandam análise de planejamento, instrução processual e gestão contratual.

6.3.2. Identificação e Classificação

Para fins de organização e controle, todos os itens listados no inventário de necessidades receberão uma etiqueta de classificação, conforme descrito abaixo:

Categoria	Descrição	Objetivo
Nova Contratação	Aquisição de novos ativos, softwares ou serviços inéditos.	Atender a novos requisitos ou expandir a infraestrutura atual.
Renovação Contratual	Manutenção de serviços ou licenciamentos já existentes.	Garantir a continuidade operacional, condicionada à avaliação positiva de desempenho.

Fundamentação Normativa: Esta prática está em consonância com o princípio da Eficiência (Art. 37, CF/88) e com as diretrizes de governança de TI, que recomendam a análise periódica do portfólio de soluções para evitar o "aprisionamento tecnológico" e garantir a melhor aplicação do recurso público.

Tabela 3 – Inventário de necessidade de TIC

ID	Tipo da Necessidade de TIC	Desc. da Necessidade de TIC	Priorização			
			G	U	T	Prioridade
N01	Renovação contratual	Serviço de atualização e suporte técnico operacional do website	3	3	3	27
N02	Nova contratação	Certificação digital para funcionários	3	3	3	27
N03	Renovação contratual	Serviço de gerenciamento de T.I com firewall, wi-fi6 e Backup	3	3	3	27
N04	Nova contratação	Plataforma para envio de Newsletter (e-mail Marketing)	3	3	3	27
N05	Renovação contratual	Serviço de Correio Eletrônico corporativo	3	3	3	27
N06	Renovação contratual	Serviço de outsourcing de impressão	3	3	3	27

N07	Renovação contratual	Serviço de link de dados dedicado full duplex	3	3	3	27
N08	Nova contratação	Banco de baterias para no-break	3	3	3	27
N09	Nova contratação	Nobreaks para estações de trabalho	3	3	3	27
N10	Renovação contratual	Plataforma para atendimento eletrônico por Whatsapp	3	3	3	27
N11	Nova contratação	Ferramenta de gerenciamento e automatização de processos - SAAS	3	3	3	27
N12	Renovação contratual	Hospedagem do website do CRCES	3	3	3	27
N13	Nova contratação	Licença de uso do Microsoft Office Business std com Teams	3	3	3	27
N14	Nova contratação	Headsets usb	3	3	3	27
N15	Nova contratação	Licença de uso de plataforma de inteligência artificial PRO	3	3	3	27
N16	Nova contratação	Licença de software antivírus	3	3	3	27
N17	Renovação contratual	Plataforma de controle de ponto (jornada) digital	3	3	3	27
N18	Nova contratação	Teclados e mouses	3	3	3	27
N19	Renovação contratual	Serviço de ePABX em nuvem	3	3	3	27
N20	Renovação contratual	Serviço de SIP TRUNK	3	3	3	27

6.3.1 Detalhamento e Motivação das Necessidades de TIC

6.3.1.1. Serviço de atualização e suporte técnico operacional do website - A manutenção contínua do portal institucional é vital para garantir a transparência ativa e o acesso dos profissionais contábeis aos serviços online. O suporte técnico assegura a correção rápida de falhas, atualizações de segurança e a evolução funcional necessária para atender às normas de usabilidade e acessibilidade vigentes. Atualmente este objeto está contratado junto a empresa Arco Informática LTDA, e a demanda será avaliada se cabe a renovação contratual ou se será necessário a abertura de um novo processo contratação.

6.3.1.2. Certificação digital para funcionários - A adoção de certificados digitais visa garantir a validade jurídica, a autenticidade e a integridade na assinatura de documentos eletrônicos e processos administrativos. Essa medida elimina o uso de papel, reduz custos operacionais e confere celeridade ao fluxo de trabalho interno, alinhando o conselho às práticas de governança digital.

6.3.1.3. Serviço de gerenciamento de T.I com firewall, wi-fi 6 e Backup - Este serviço é o pilar da infraestrutura de rede, focado na proteção contra ataques cibernéticos via firewall e na garantia da continuidade do negócio através de rotinas de backup robustas. A implementação do Wi-Fi 6 proporciona maior densidade de conexão e velocidade para o ambiente corporativo, suportando a crescente demanda por dispositivos móveis, além de todo serviço de suporte, manutenção (preventiva e corretiva) e apoio técnico a toda a estrutura do CRCES. Atualmente este objeto está contratado junto a empresa Redes Vix LTDA, e a demanda será avaliada se cabe a renovação contratual ou se será necessário a abertura de um novo processo contratação.

6.3.1.4. Plataforma para envio de Newsletter (e-mail Marketing) - A comunicação direta com os inscritos exige uma ferramenta profissional que garanta a entregabilidade das informações institucionais, cobrança e eventos. A plataforma permite o gerenciamento de base de contatos em conformidade com a LGPD e fornece métricas de engajamento essenciais para a estratégia de comunicação do CRCES.

6.3.1.5. Serviço de Correio Eletrônico corporativo - O e-mail corporativo é uma das ferramentas de comunicação do CRCES. A utilização de um serviço profissional reforça a credibilidade institucional e garante que as comunicações administrativas sejam armazenadas de forma segura e auditável.

6.3.1.6. Serviço de outsourcing de impressão - A terceirização da impressão visa a otimização de custos e a eliminação de preocupações com manutenção de hardware e reposição de insumos. O modelo promove o uso consciente dos recursos e garantindo a disponibilidade constante do parque de impressão. Atualmente este objeto está contratado junto a empresa Suplymax Suprimentos de Inf. LTDA, e a demanda será avaliada se cabe a renovação contratual ou se será necessário a abertura de um novo processo contratação.

6.3.1.7. Serviço de link de dados dedicado full duplex - Para suportar os serviços em nuvem, trabalho interno e o acesso externo aos sistemas do CRCES, é indispensável um link de internet com garantia de banda simétrica (upload e download) e alta disponibilidade. O link dedicado previne gargalos de conexão e assegura que os serviços críticos não sofram interrupções por oscilações de tráfego. Atualmente este objeto está contratado junto a empresa DB3 Serviços de Telecom. S.A, e a demanda será avaliada se cabe a renovação contratual ou se será necessário a abertura de um novo processo contratação.

6.3.1.8. Banco de baterias para no-break - A expansão da autonomia energética através de bancos de baterias protege os servidores e equipamentos centrais de rede contra desligamentos abruptos em caso de falha no fornecimento de energia. Essa proteção é crucial para evitar a corrupção de dados e danos físicos aos componentes de hardware de alto valor.

6.3.1.9. Nobreaks para estações de trabalho - O uso de nobreaks individuais ou por setor nas estações de trabalho previne a perda de produtividade e de arquivos não salvos durante picos ou quedas de energia. Além da autonomia temporária, esses equipamentos atuam como estabilizadores, prolongando a vida útil dos computadores dos colaboradores.

6.3.1.10. Plataforma para atendimento eletrônico por WhatsApp - Considerando que o WhatsApp é o principal canal de comunicação do público, uma plataforma de atendimento centralizada permite que múltiplos atendentes utilizem o mesmo número oficial. Isso possibilita a organização de filas, a automação de respostas frequentes e o registro histórico de todas as interações com o profissional. Atualmente este objeto está contratado junto a empresa Maxx Projetos e Consultoria em TI LTDA, e a demanda será avaliada se cabe a renovação contratual ou se será necessário a abertura de um novo processo contratação.

6.3.1.11. Ferramenta de gerenciamento e automatização de processos – SAAS - A implementação de uma solução de BPMS (Business Process Management Suite) em modelo SaaS visa transformar processos manuais em fluxos digitais eficientes. A automação reduz erros humanos, padroniza a execução de tarefas e permite o monitoramento de gargalos em tempo real, elevando o nível de maturidade administrativa.

6.3.1.12. Hospedagem do website do CRCES - Um serviço de hospedagem de alta performance garante que o portal do Conselho permaneça online 24/7, com tempos de carregamento rápidos. A infraestrutura adequada previne quedas por excesso de acessos simultâneos e oferece camadas extras de proteção contra invasões, assegurando a disponibilidade da informação ao público. Atualmente este objeto está contratado junto a empresa Arco Informática LTDA, e a demanda será avaliada se cabe a renovação contratual ou se será necessário a abertura de um novo processo contratação.

6.3.1.13. Licença de uso do Microsoft Office Business std com Teams - A padronização das ferramentas de produtividade é essencial para a compatibilidade de documentos e a colaboração entre equipes. O Teams, em particular, viabiliza reuniões remotas e comunicação instantânea segura, integrando o ecossistema de trabalho e facilitando o trabalho híbrido ou colaborativo.

6.3.1.14. Headsets USB - A aquisição de headsets com conexão USB e cancelamento de ruído é necessária para qualificar o atendimento telefônico via computador (softphones) e a participação em videoconferências. O equipamento garante ergonomia ao colaborador e clareza na comunicação auditiva, profissionalizando as interações virtuais.

6.3.1.15. Licença de uso de plataforma de inteligência artificial PRO - A utilização de IA em nível profissional visa aumentar a produtividade na análise de dados, redação de minutas e automação de tarefas rotineiras. A versão "PRO" garante a privacidade dos dados institucionais e oferece recursos avançados de processamento que não estão disponíveis em versões gratuitas e públicas.

6.3.1.16. Licença de software antivírus - A proteção de endpoints é uma medida obrigatória de segurança da informação para blindar as estações de trabalho contra malwares, ransomwares e outras ameaças digitais. O antivírus corporativo permite a gestão centralizada das ameaças, garantindo que todos os computadores do CRCES estejam sempre protegidos e atualizados.

6.3.1.17. Plataforma de controle de ponto (jornada) digital - A modernização do registro de jornada através de uma plataforma digital assegura maior transparência e precisão no controle de horas dos colaboradores. O sistema facilita a gestão pelo RH, permite o acompanhamento em tempo real e garante conformidade com as legislações trabalhistas vigentes. Atualmente este objeto está contratado junto a empresa Pontotech Com. e Desenv. de Soft. LTDA, e a demanda será avaliada se cabe a renovação contratual ou se será necessário a abertura de um novo processo contratação.

6.3.1.18. Teclados e mouses - A renovação desses periféricos é uma necessidade de manutenção de hardware para garantir a ergonomia e o pleno funcionamento das estações de trabalho. Itens em bom estado evitam lesões por esforço repetitivo e garantem que o fluxo de trabalho dos funcionários não seja interrompido por falhas de hardware básico.

6.3.1.19. Serviço de ePABX em nuvem - A migração da telefonia para o modelo em nuvem elimina a necessidade de centrais físicas custosas e de manutenção complexa. O ePABX oferece recursos avançados como URV (unidade de resposta audível), gravação de chamadas e a possibilidade de ramais remotos, integrando a telefonia fixo-móvel do Conselho. Atualmente este objeto está contratado junto a empresa RCE Comercio de Equipamentos de Telemática LTDA, e a demanda será avaliada se cabe a renovação contratual ou se será necessário a abertura de um novo processo contratação.

6.3.1.20. Serviço de SIP TRUNK - O serviço de SIP Trunk é necessário para viabilizar a conectividade da telefonia IP com a rede pública, permitindo a realização e o recebimento de chamadas externas com custos reduzidos. Ele garante a escalabilidade dos canais de voz e a qualidade de áudio necessária para o atendimento institucional de excelência. Atualmente este objeto está contratado junto a empresa AVOIP TELECOM, e a demanda será avaliada se cabe a renovação contratual ou se será necessário a abertura de um novo processo contratação.

7. PLANO DE METAS E DE AÇÕES

Planejamento das Ações de TIC é composto pela relação das ações de TIC previstas para serem realizadas no primeiro ano do PDTIC 2026, sendo que cada uma contém o desempenho a ser avaliado ao longo das revisões.

Tabela 5 – Plano de metas e ações por tipo de necessidade de TIC

PLANO DE METAS E AÇÕES DE NECESSIDADES DE SERVIÇOS DE TIC				
Meta de serviços de TIC: Finalizar 100% das demandas com prioridade 27 ainda em 2026				
ID	Descrição da necessidade	Área (s)	Prioridade	Ações
N1	Serviço de atualização e suporte técnico operacional do website	Todas	27	A1 – Analisar se legalmente cabe a renovação contratual – Analisar se tecnicamente cabe a renovação contratual – Avaliar se economicamente cabe a renovação contratual – se positivo, renovar. A2 – Caso não renove, elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A3 – Acompanhar a licitação, contratação e configuração.
N2	Certificação digital para funcionários	SADM e TIC	27	A1 – Elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A2 – Acompanhar a licitação, contratação e instalação.
N3	Serviço de gerenciamento de T.I com firewall, wi-fi6 e Backup	SEPE e TIC	27	A1 – Analisar se legalmente cabe a renovação contratual – Analisar se tecnicamente cabe a renovação contratual – Avaliar se economicamente cabe a renovação contratual – se positivo, renovar. A2 – Caso não renove, elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A3 – Acompanhar a licitação, contratação e configuração.
N4	Plataforma para envio de Newsletter (e-mail Marketing)	SADM e TIC	27	A1 – Elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A2 – Acompanhar a licitação, contratação e instalação.
N5	Serviço de Correio Eletrônico corporativo	SADM e TIC	27	A1 – Analisar se legalmente cabe a renovação contratual – Analisar se tecnicamente cabe a renovação contratual – Avaliar se economicamente cabe a renovação contratual – se positivo, renovar. A2 – Caso não renove, elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A3 – Acompanhar a licitação, contratação e configuração.
N6	Serviço de outsourcing de impressão	TIC	27	A1 – Analisar se legalmente cabe a renovação contratual – Analisar se tecnicamente cabe a renovação contratual – Avaliar se economicamente cabe a renovação contratual – se positivo, renovar. A2 – Caso não renove, elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A3 – Acompanhar a licitação, contratação e configuração.

N7	Serviço de link de dados dedicado full duplex	TIC	27	A1 – Analisar se legalmente cabe a renovação contratual – Analisar se tecnicamente cabe a renovação contratual – Avaliar se economicamente cabe a renovação contratual – se positivo, renovar. A2 – Caso não renove, elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A3 – Acompanhar a licitação, contratação e configuração.
N8	Banco de baterias para no-break	TIC	27	A1 – Elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A2 – Acompanhar a licitação, contratação e entrega do objeto.
N9	Nobreaks para estações de trabalho	SADM e TIC	27	A1 – Elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A2 – Acompanhar a licitação, contratação e prestação do serviço.
N10	Plataforma para atendimento eletrônico por Whatsapp	SADM e TIC	27	A1 – Analisar se legalmente cabe a renovação contratual – Analisar se tecnicamente cabe a renovação contratual – Avaliar se economicamente cabe a renovação contratual – se positivo, renovar. A2 – Caso não renove, elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A3 – Acompanhar a licitação, contratação e configuração.
N11	Ferramenta de gerenciamento e automatização de processos - SAAS	TIC	27	A1 – Elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A2 – Acompanhar a licitação, contratação e prestação do serviço.
N12	Hospedagem do website do CRCES	SADM e TIC	27	A1 – Analisar se legalmente cabe a renovação contratual – Analisar se tecnicamente cabe a renovação contratual – Avaliar se economicamente cabe a renovação contratual – se positivo, renovar. A2 – Caso não renove, elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A3 – Acompanhar a licitação, contratação e configuração.
N13	Licença de uso do Microsoft Office Business std com Teams	SADM e TIC	27	A1 – Elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A2 – Acompanhar a licitação, contratação e prestação do serviço.
N14	Headsets usb	SADM e TIC	27	A1 – Elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A2 – Acompanhar a licitação, contratação e prestação do serviço.
N15	Licença de uso de plataforma de inteligência artificial PRO	SADM e TIC	27	A1 – Elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A2 – Acompanhar a licitação, contratação e prestação do serviço.
N16	Licença de software antivírus	SADM e TIC	27	A1 – Elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A2 – Acompanhar a licitação, contratação e prestação do serviço.
N17	Plataforma de controle de ponto (jornada) digital	SADM e TIC	27	A1 – Analisar se legalmente cabe a renovação contratual – Analisar se tecnicamente cabe a renovação contratual – Avaliar se economicamente cabe a renovação contratual – se positivo, renovar. A2 – Caso não renove, elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A3 – Acompanhar a licitação, contratação e configuração.
N18	Teclados e mouses	SADM e TIC	27	A1 – Elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A2 – Acompanhar a licitação, contratação e configuração.
N19	Serviço de ePABX em nuvem	SCOM e TIC	27	A1 – Analisar se legalmente cabe a renovação contratual – Analisar se tecnicamente cabe a renovação contratual – Avaliar se economicamente cabe a renovação contratual – se positivo, renovar. A2 – Caso não renove, elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação;

N20	Serviço de SIP TRUNK	SADM e TIC	27	A3 – Acompanhar a licitação, contratação e configuração. A1 – Analisar se legalmente cabe a renovação contratual – Analisar se tecnicamente cabe a renovação contratual – Avaliar se economicamente cabe a renovação contratual – se positivo, renovar. A2 – Caso não renove, elaborar termo de referência e levantamento de preços para edital de licitação; A3 – Acompanhar a licitação, contratação e configuração.
-----	----------------------	------------	----	---

8. PLANO DE INVESTIMENTO

O Plano de Investimentos tem como objetivo realizar a previsão do orçamento necessário para a realização das ações planejadas. Foi realizada a estimativa para cada necessidade de TIC.

Na tabela abaixo, são apresentados os valores aproximados das novas aquisições previstas no item 6.3 Inventário de Necessidades:

Tabela 6 – Plano de investimento por tipo de necessidade de TIC

ID	Tipo da Necessidade de TIC	Desc. da Necessidade de TIC	QTD	Und. Medida	Investimento Global (R\$)
N01	Renovação contratual	Serviço de atualização e suporte técnico operacional do website	12	Meses	9.365,44
N02	Nova contratação	Certificação digital para funcionários	05	Unidades	1.000
N03	Renovação contratual	Serviço de gerenciamento de T.I com firewall, wi-fi6 e Backup	12	Meses	260.000,04
N04	Nova contratação	Plataforma para envio de Newsletter (e-mail Marketing)	12	Meses	628,80
N05	Renovação contratual	Serviço de Correio Eletrônico corporativo	12	Meses	33.669,85
N06	Renovação contratual	Serviço de outsourcing de impressão	12	Meses	2.906,39
N07	Renovação contratual	Serviço de link de dados dedicado full duplex	12	Meses	9.412,73
N08	Nova contratação	Banco de baterias para no-break	01	Unidade	14.213,01
N09	Nova contratação	Nobreaks para estações de trabalho	22	Unidades	14.297,80
N10	Renovação contratual	Plataforma para atendimento eletrônico por Whatsapp	12	Meses	9.541,80
N11	Nova contratação	Ferramenta de gerenciamento e automatização de processos - SAAS	12	Meses	366.308,20
N12	Renovação contratual	Hospedagem do website do CRCES	12	Meses	7.596,24
N13	Nova contratação	Licença de uso do Microsoft Office Business std com Teams	12	Meses	27.590,00
N14	Nova contratação	Headsets usb	30	Unidades	2.697,00
N15	Nova contratação	Licença de uso de plataforma de inteligência artificial PRO	12	Meses	8.000,00

N16	Nova contratação	Licença de software antivírus	12	Meses	16.645,68
N17	Renovação contratual	Plataforma de controle de ponto (jornada) digital	12	Meses	1.350,00
N18	Nova contratação	Teclados e mouses	30	Unidades	3.270,00
N19	Renovação contratual	Serviço de ePABX em nuvem	12	Meses	6.495,22
N20	Renovação contratual	Serviço de SIP TRUNK	12	Meses	3.963,00

Obs: Utilizamos o Plano de Contratações anual do CRCES disponível em <https://crc-es.org.br/plano-de-contratacoes-anual> e também pesquisas de preços já executados no decorrer dos processos como base orçamentária para este Plano de investimento por tipo de necessidade de TIC.

Tabela 8 – Plano de investimento (previsão) total para o PDTIC 2026:

Descrição	Custo
Renovação contratual (10)	R\$ 344.300,71
Nova contratação (10)	R\$ 454.650,00
TOTAL (20):	R\$ 798.951,20

9. CONTRATAÇÕES SUSTENTÁVEIS

O CRCES, em consonância com as diretrizes do SISP e as melhores práticas de governança pública, estabelece que as contratações de soluções de TIC previstas neste PDTIC devem observar critérios de sustentabilidade ambiental, social e econômica. O objetivo é assegurar o uso racional de recursos e minimizar o impacto ambiental do ciclo de vida dos ativos tecnológicos.

Para as contratações do biênio 2026-2027, serão adotadas as seguintes diretrizes:

- a) Eficiência Energética:** Preferência por equipamentos com selos de eficiência (ex: Procel, Energy Star), visando a redução do consumo elétrico institucional.
- b) Gestão de Resíduos (Lixo Eletrônico):** Inclusão de cláusulas contratuais que prevejam a logística reversa ou o descarte adequado de componentes substituídos, conforme a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- c) Sustentabilidade Econômica:** Foco na ampliação da vida útil dos ativos atuais e na gestão inteligente da obsolescência para evitar aquisições desnecessárias (austeridade e responsabilidade fiscal).
- d) Redução de Insumos:** Incentivo à digitalização completa de processos para reduzir o consumo de papel e toners, apoiando-se na infraestrutura de software e rede já estabelecida.

10. ALINHAMENTO COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Este PDTIC coloca a proteção de dados pessoais e a conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) como elementos centrais da governança de TIC do CRCES. Todas as ações de manutenção e evolução tecnológica previstas para 2026-2027 devem garantir a privacidade e a segurança dos dados de profissionais e colaboradores.

As ações de alinhamento estratégico incluem:

Segurança por Design (Privacy by Design): Garantia de que qualquer ajuste em sistemas ou novos fluxos de trabalho incorporem requisitos de proteção de dados desde a sua concepção.

Resiliência Cibernética: Manutenção rigorosa de ferramentas de segurança, como Firewalls e controles de acesso, para mitigar riscos de vazamento ou acesso indevido a dados sensíveis.

Gestão de Acessos e Identidade: Fortalecimento do controle de ponto digital e acessos à rede institucional para assegurar o princípio da necessidade e a rastreabilidade das operações.

Conformidade Contratual: Revisão de cláusulas de confidencialidade e proteção de dados em todos os contratos de prestação de serviços de TIC vigentes e futuras renovações, assegurando que terceiros cumpram os padrões da LGPD.

11. CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

11.1. Reconhecendo que o capital humano é o pilar fundamental para o sucesso da transformação digital, o CTIC definiu um cronograma estratégico de capacitação para 2026/2027. O objetivo é mitigar riscos operacionais, elevar a maturidade digital dos colaboradores e garantir o uso eficiente dos ativos tecnológicos da entidade. Para tanto, serão promovidos os seguintes treinamentos:

- a) **Utilização Responsável de I.A.:** Focado em integrar ferramentas de inteligência artificial à rotina administrativa de forma ética, segura e produtiva, alinhando-se às tendências de inovação previstas no plano.
- b) **Segurança da Informação:** Treinamento mandatório voltado à conscientização sobre ameaças cibernéticas, proteção de dados institucionais e conformidade com as diretrizes da LGPD.
- c) **TI na Prática - Maximizando Recursos do CRCES:** Workshop prático para capacitar os colaboradores no uso pleno das ferramentas de produtividade, sistemas internos e infraestrutura de rede disponibilizados pelo Conselho.

11.2. Planejamento de Capacitação TI – Ciclo 2026

O cronograma foi pensado para distribuir o esforço de aprendizagem ao longo do biênio 2026/2027, garantindo que as competências críticas sejam absorvidas de forma gradual.

11.2.1. Segurança da Informação

Período Sugerido: 2º semestre de 2026.

Justificativa: Mitigação de riscos e conformidade com a LGPD, prioridades centrais do plano.

Conteúdo Programático:

- a) Engenharia Social: Como identificar ataques de Phishing e Smishing.
- b) Boas práticas de senhas e autenticação de dois fatores (MFA).
- c) Tratamento de dados pessoais e responsabilidades sob a LGPD.
- d) Protocolos de incidentes: O que fazer em caso de suspeita de invasão.

11.2.2. Utilização Responsável de I.A.

Período Sugerido: 1º semestre de 2027.

Justificativa: Inovação e transformação digital voltadas à eficiência operacional.

Conteúdo Programático:

Introdução à IA Generativa: O que é e como funciona.

- a) Prompts eficazes para otimização de tarefas administrativas.
- b) Limitações e Riscos: Verificação de fatos (alucinações) e segurança de dados confidenciais.
- c) Ética no uso de ferramentas de IA no serviço público/conselhos de classe.

11.2.3. TI na Prática: Maximizando Recursos oferecidos pelo CRCES

Período Sugerido: 2º semestre de 2027.

Justificativa: Aumento do ROI (Retorno sobre Investimento) das ferramentas já adquiridas e contratadas pelo Conselho.

Conteúdo Programático:

- a) Exploração das ferramentas do Office 365 e armazenamento em nuvem.
- b) Uso eficiente da Telefonia IP e recursos de videoconferência.
- c) Sistemas internos: Navegação e suporte técnico (abertura de chamados).
- d) Gestão de produtividade e colaboração remota.

12. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTIC

Os fatores críticos são requisitos necessários para alcançar o sucesso na execução do PDTIC. A ausência de um ou vários desses requisitos ou mesmo sua presença de forma precária poderá impactar negativamente a estratégia e, conseqüentemente, o objetivo do CRCES.

Os fatores descritos abaixo devem ser observados, pois são condições fundamentais a serem cumpridas para que o PDTIC alcance seus objetivos:

- Aprovação do PDTIC;
- Divulgação do PDTIC para o CRCES;
- Comprometimento da alta administração, do Conselho Diretor, da Diretoria Executiva, dos gestores e dos funcionários do CRCES;
- Conscientização das áreas demandantes da importância do PDTIC;
- Garantia da participação de funcionários da área de TIC do CRCES em colegiados e fóruns decisórios do CRCES, naquilo que couber, visando consolidar o papel da TIC na gestão estratégica da entidade;
- Garantia dos recursos humanos, orçamentários e financeiros para a execução das ações e dos projetos do PDTIC;
- Força de trabalho de TIC adequada;
- Realização de revisões periódicas do PDTIC para contemplar mudanças necessárias na estrutura organizacional ou alterações nas estratégias;
- Participação ativa do Comitê de TIC no monitoramento do PDTIC;

13. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTIC

O PDTIC não é um documento inalterável, pelo contrário, ele é dinâmico e deve ser atualizado quando o CRCES identificar mudanças no ambiente interno ou externo, bem como em função de novas necessidades.

A periodicidade pré-definida para a revisão deste documento é a quadrimestral, de modo a permitir a atualização de diretrizes, planos e, principalmente, a consolidação da proposta orçamentária de TIC para o exercício seguinte.

Além disso, ao longo do período de sua validade, o PDTIC poderá ser revisto e atualizado a qualquer tempo, e não somente na periodicidade pré-definida, caso seja necessário atender às novas necessidades que surgirem e que necessitem ser priorizadas e realizadas para não comprometer o atendimento aos objetivos estratégicos.

Toda versão do PDTIC deverá ser proposta pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do CRCES e aprovada pelo Conselho Diretor.

14. CONCLUSÃO

Este plano estratégico delineia uma visão abrangente para o Departamento de Tecnologia da Informação, estabelecendo um marco para as iniciativas de 2026 a 2027. Reconhecendo a importância crítica de um planejamento eficaz em todas as temporalidades, este documento reflete o compromisso contínuo com a excelência operacional e a inovação estratégica. As ações delineadas visam não apenas a qualificação e a motivação da equipe, mas também a sua retenção, garantindo um crescimento sustentável e adaptabilidade às mudanças dinâmicas do setor.

A priorização clara de projetos e a reestruturação dos processos de atendimento são fundamentais para uma entrega de serviços mais eficiente e um monitoramento rigoroso da qualidade. A melhoria contínua dos sistemas de informação é crucial para garantir que eles sirvam como ferramentas

robustas de apoio gerencial, enquanto as aquisições tecnológicas planejadas consideram os ciclos de inovação e a necessidade de padronização. A formulação de uma política de segurança formal e um plano de disseminação do conhecimento são passos essenciais para fortalecer a infraestrutura tecnológica e a capacidade intelectual da organização.

Além disso, este plano contempla a projeção financeira para os investimentos em tecnologia, assegurando que os recursos sejam alocados de maneira estratégica e eficaz ao longo dos próximos dois anos. Com estas medidas, antecipamos um ambiente tecnológico que não só atende aos padrões profissionais, mas também se destaca pela eficiência e pela preparação para integrar as inovações que emergirão no ecossistema CFC x CRCs.

A implementação deste plano será acompanhada por indicadores de desempenho chave, permitindo uma avaliação contínua e ajustes conforme necessário. A transparência e a comunicação serão pilares na gestão deste plano, envolvendo todas as partes interessadas e garantindo que o feedback seja integrado no processo de melhoria contínua. A visão aqui apresentada é ambiciosa, mas realista, refletindo um equilíbrio entre aspirações de longo prazo e a realidade operacional imediata. Com um compromisso firme com estes princípios, o Departamento de Tecnologia da Informação está bem posicionado para liderar a transformação digital e impulsionar a inovação dentro da organização.

15. REFERÊNCIA

- Acórdão nº 2.690/2016 TCU – Plenário
- Decreto-Lei nº 9.295/1946, que cria os Conselhos de Contabilidade
- Guia de PDTIC do SISP – versão 2.1
- Manual do Sistema de Gestão por Indicadores do Sistema CFC/CRCs – 5ª Edição
- Resolução CFC nº 1.473/2014, alterada pela Resolução CFC nº 1.490/2015, que define o Planejamento estratégico do Sistema CFC/CRCs.
- Instrução Normativa Nº 31, de 23 de março de 2021.
- PDTI 2024/2025 do CFC.