



---

# Sumário

*Prefácio à 5ª edição, xv*

## **1 Planejamento estratégico organizacional, 1**

- 1.1 Premissas do planejamento estratégico, 2
  - 1.1.1 Administração estratégica, 2
  - 1.1.2 Pensamento estratégico, 3
  - 1.1.3 Informação e conhecimento, 3
  - 1.1.4 Funções organizacionais, 3
  - 1.1.5 Empreendedorismo, 4
  - 1.1.6 Liderança, 4
  - 1.1.7 Inovação, 5
  - 1.1.8 Gestão de projetos, 5
  - 1.1.9 Inteligência organizacional, 6
- 1.2 Organização do planejamento estratégico organizacional, 6
  - 1.2.1 Conceito de planejamento estratégico organizacional, 7
  - 1.2.2 Objetivo e metodologia para o planejamento estratégico organizacional, 7
  - 1.2.3 Equipe multidisciplinar do planejamento estratégico organizacional, 8
  - 1.2.4 Capacitação das pessoas e planos de trabalho do planejamento estratégico organizacional, 8
- 1.3 Metodologia e projeto de planejamento estratégico organizacional, 9

- 1.3.1 Metodologia de planejamento estratégico organizacional, 9
- 1.3.2 Projeto de planejamento estratégico organizacional, 10
- 1.3.3 Gestão, divulgação, documentação e aprovação do projeto de planejamento estratégico organizacional, 11
- 1.3.4 Fase 0 – Organização, divulgação e capacitação no projeto de planejamento estratégico organizacional, 12
- 1.3.5 Primeira versão do planejamento estratégico organizacional, 13
- 1.4 Diretrizes organizacionais, 15
  - 1.4.1 Negócio ou atividade da organização, 15
  - 1.4.2 Missão da organização, 16
  - 1.4.3 Visão da organização, 16
  - 1.4.4 Valores da organização, 17
  - 1.4.5 Políticas da organização, 17
  - 1.4.6 Objetivos da organização, 17
  - 1.4.7 Modelagem dos processos ou procedimentos operacionais da organização, 18
- 1.5 Análises organizacionais, 19
  - 1.5.1 Análise das funções organizacionais, 19
  - 1.5.2 Análise da estrutura organizacional, 20
  - 1.5.3 Análise do modelo de gestão da organização, 21
  - 1.5.4 Análise dos ambientes da organização, 21
  - 1.5.5 Análise setorial da organização, 22
  - 1.5.6 Análise dos fatores críticos de sucesso da organização, 23
  - 1.5.7 Análise dos sistemas de informação e da tecnologia da informação da organização, 23
  - 1.5.8 Outras análises relacionadas com a organização, 24
- 1.6 Estratégias organizacionais, 24
  - 1.6.1 Conceito e tipos de estratégia, 24
  - 1.6.2 Cenários de posicionamentos estratégicos ou macroestratégias, 25
  - 1.6.3 Estratégias da organização, 26
  - 1.6.4 Planos de ações das estratégias da organização, 26
  - 1.6.5 Análise de custos, benefícios, riscos e viabilidade, 27
  - 1.6.6 Mapeamento financeiro da organização, 27
- 1.7 Controles organizacionais e gestão do planejamento, 28
  - 1.7.1 Níveis de controles do planejamento e da organização, 28
  - 1.7.2 Meios de controles do planejamento e da organização, 29
  - 1.7.3 Periodicidades do projeto de planejamento estratégico organizacional, 30
  - 1.7.4 Gestão do projeto de planejamento estratégico organizacional, 31
- 1.8 Planejamento estratégico público, 31
- 2 Planejamento de informações, conhecimentos e informática, 33**
  - 2.1 Sistema, dado, informação e conhecimento, 34
  - 2.2 Características da informação, 35

- 2.3 Informação oportuna e personalizada, 37
- 2.4 Sistema de informação, 37
  - 2.4.1 Classificações de sistemas de informação, 38
  - 2.4.2 Modelo dinâmico dos sistemas de informação, 40
  - 2.4.3 Modelo decisório dinâmico, 42
- 2.5 Sistemas de conhecimentos, 42
- 2.6 Modelo de informações e mapas de conhecimentos, 44
- 2.7 Informática ou tecnologia da informação, 47
- 2.8 Conceitos e relevância do planejamento de informações, conhecimentos e informática, 48
- 2.9 Metodologias e implementação do planejamento dos sistemas de informação, dos sistemas de conhecimentos e da informática, 51
  - 2.9.1 Metodologias de planejamento dos sistemas de informação, dos sistemas de conhecimentos e da informática, 52
  - 2.9.2 Implementação do planejamento dos sistemas de informação, dos sistemas de conhecimentos e da informática, 58
- 2.10 Integração dos planejamentos, 62
- 2.11 Alinhamento estratégico dos planejamentos, 64
- 3 Projeto de planejamento de sistemas de informação, conhecimentos e informática, 71**
  - 3.1 Premissas e justificativas do projeto, 72
  - 3.2 Equipe multidisciplinar do projeto, 73
    - 3.2.1 Patrocinador do projeto, 73
    - 3.2.2 Gestor do projeto, 73
    - 3.2.3 Equipe cliente ou usuária do projeto, 74
    - 3.2.4 Equipe técnica do projeto, 74
    - 3.2.5 Outros componentes, 74
  - 3.3 Estrutura do projeto, 75
    - 3.3.1 Capa do projeto, 75
    - 3.3.2 Apresentação do projeto e da organização, 75
    - 3.3.3 Desenvolvimento do projeto, 76
  - 3.4 Partes e fases da metodologia do projeto, 76
  - 3.5 Parte 1 – Elaborar fase 0 do projeto, 78
    - 3.5.1 Organizar, divulgar e capacitar, 79
  - 3.6 Parte 2 – Revisar o planejamento estratégico organizacional, 90
    - 3.6.1 Identificar objetivos, estratégias e ações organizacionais, 90
  - 3.7 Parte 3 – Planejar informações e conhecimentos, 91
    - 3.7.1 Identificar informações organizacionais, 91
    - 3.7.2 Identificar conhecimentos organizacionais, 93
  - 3.8 Parte 4 – Avaliar e planejar sistemas de informação e de conhecimentos, 94
    - 3.8.1 Avaliar sistemas de informação e de conhecimentos, 94
    - 3.8.2 Planejar sistemas de informação e de conhecimentos, 96
  - 3.9 Parte 5 – Avaliar e planejar tecnologia da informação, 99

- 3.9.1 Avaliar tecnologia de informação, 100
  - 3.9.2 Planejar tecnologia de informação – *software*, 104
  - 3.9.3 Planejar tecnologia de informação – *hardware*, 107
  - 3.9.4 Planejar tecnologia de informação – sistemas de telecomunicação, 110
  - 3.9.5 Planejar tecnologia de informação – gestão de dados e informação, 113
  - 3.9.6 Avaliar infraestrutura paralela, 116
  - 3.9.7 Planejar infraestrutura paralela, 118
  - 3.9.8 Estruturar tecnologias para sistemas de informação, 122
  - 3.9.9 Organizar a unidade da tecnologia da informação, 123
  - 3.10 Parte 6 – Avaliar e planejar recursos humanos, 128
    - 3.10.1 Avaliar recursos humanos, 129
    - 3.10.2 Planejar recursos humanos, 133
  - 3.11 Parte 7 – Priorizar e custear o projeto, 136
    - 3.11.1 Estabelecer prioridades e necessidades, 137
    - 3.11.2 Avaliar impactos, 139
    - 3.11.3 Elaborar plano econômico-financeiro, 140
  - 3.12 Parte 8 – Executar o projeto, 142
    - 3.12.1 Elaborar planos de ação, 142
  - 3.13 Parte 9 – Gerir o projeto, 143
    - 3.13.1 Gerir, divulgar, documentar e aprovar, 143
  - 3.14 Planejamento de informações públicas, 146
- 4 Planejamento da tecnologia da informação e da cidade digital estratégica, 149**
- 4.1 Conceito, modelos e recursos tecnológicos municipais, 149
    - 4.1.1 Cidade digital estratégica, 149
    - 4.1.2 Governo eletrônico, 151
  - 4.2 Metodologia e projeto de planejamento da tecnologia da informação e da cidade digital estratégica, 152
    - 4.2.1 Metodologia de planejamento da tecnologia da informação e da cidade digital estratégica, 152
    - 4.2.2 Projeto de planejamento da tecnologia da informação e da cidade digital estratégica, 152
  - 4.3 Avaliar e planejar serviços municipais, 154
    - 4.3.1 Avaliar serviços municipais, 154
      - 4.3.1.1 Elaborar plano de trabalho, 154
      - 4.3.1.2 Descrever serviços municipais, 155
      - 4.3.1.3 Elaborar quadro demonstrativo dos serviços municipais, 155
    - 4.3.2 Planejar serviços municipais, 155
      - 4.3.2.1 Definir estratégias dos serviços municipais, 155
      - 4.3.2.2 Formalizar serviços municipais, 156

- 4.3.2.3 Elaborar quadro demonstrativo dos serviços municipais, 156
- 4.4 Avaliar e planejar tecnologia da informação e cidade digital estratégica, 157
  - 4.4.1 Avaliar tecnologia de informação, 157
    - 4.4.1.1 Elaborar plano de trabalho, 157
    - 4.4.1.2 Identificar tecnologia da informação, 158
    - 4.4.1.3 Descrever e avaliar *hardware*, 158
    - 4.4.1.4 Descrever e avaliar *software*, 159
    - 4.4.1.5 Descrever e avaliar sistemas de telecomunicação, 159
    - 4.4.1.6 Descrever e avaliar gestão de dados e informação, 160
    - 4.4.1.7 Descrever e avaliar políticas de tecnologia da informação, 160
    - 4.4.1.8 Elaborar quadro demonstrativo da tecnologia da informação, 161
  - 4.4.2 Planejar tecnologia de informação, 162
    - 4.4.2.1 Desenvolver estratégias da tecnologia da informação, 162
    - 4.4.2.2 Definir políticas da tecnologia da informação, 163
    - 4.4.2.3 Definir normas e padrões técnicos operacionais, 163
    - 4.4.2.4 Configurar tecnologia da informação, 164
    - 4.4.2.5 Elaborar quadro demonstrativo de tecnologia da informação, 165
  - 4.4.3 Avaliar infraestrutura paralela da cidade digital estratégica, 165
    - 4.4.3.1 Elaborar plano de trabalho, 165
    - 4.4.3.2 Descrever e avaliar infraestrutura paralela da cidade digital estratégica, 166
    - 4.4.3.3 Descrever e avaliar políticas de infraestrutura paralela da cidade digital estratégica, 166
    - 4.4.3.4 Elaborar quadro demonstrativo da infraestrutura paralela da cidade digital estratégica, 167
  - 4.4.4 Planejar infraestrutura paralela da cidade digital estratégica, 167
    - 4.4.4.1 Desenvolver estratégias de infraestrutura paralela da cidade digital estratégica, 167
    - 4.4.4.2 Definir políticas de infraestrutura paralela da cidade digital estratégica, 168
    - 4.4.4.3 Definir normas e padrões técnicos operacionais de infraestrutura paralela da cidade digital estratégica, 169
    - 4.4.4.4 Configurar infraestrutura paralela da cidade digital estratégica, 170
    - 4.4.4.5 Elaborar quadro demonstrativo de infraestrutura paralela da cidade digital estratégica, 170
  - 4.4.5 Organizar unidade da tecnologia da informação, 171
    - 4.4.5.1 Elaborar plano de trabalho, 171
    - 4.4.5.2 Avaliar unidade da tecnologia da informação, 171

- 4.4.5.3 Definir e propor estratégias da unidade da tecnologia da informação, 172
  - 4.4.5.4 Definir modelo de gestão da unidade da tecnologia da informação, 172
  - 4.4.5.5 Definir políticas da unidade da tecnologia da informação, 173
  - 4.4.5.6 Definir normas e padrões técnicos operacionais da unidade da tecnologia da informação, 174
  - 4.4.5.7 Propor estrutura organizacional da unidade da tecnologia da informação, 175
  - 4.4.5.8 Elaborar quadro demonstrativo da unidade da tecnologia da informação, 175
  - 4.5 Executar, gerir e encerrar o projeto, 176
- 5 Relações do projeto de planejamento de sistemas de informação, conhecimentos e informática com Cobit, ITIL e PMBOK/PMI™, 177**
- 5.1 Relações do projeto de planejamento de sistemas de informação, conhecimentos e informática com o Cobit™, 178
    - 5.1.1 Cobit – planejamento e organização, 180
    - 5.1.2 Cobit – aquisição e implementação, 183
    - 5.1.3 Cobit – entrega e suporte, 185
    - 5.1.4 Cobit – monitoração e avaliação, 188
  - 5.2 Relações do projeto de planejamento de sistemas de informação, conhecimentos e informática com a ITIL™, 189
    - 5.2.1 ITIL – gestão de processos, 191
  - 5.3 Relações do projeto de planejamento de sistemas de informação, conhecimentos e informática com a gestão de projetos PMBOK/PMI™, 196
    - 5.3.1 PMBOK/PMI – fases e processos do gerenciamento de projetos, 197
    - 5.3.2 PMBOK/PMI – áreas do conhecimento, 199