



Governança de TI CAIXA

Diretoria Executiva Tecnologia da Informação

OUT/2014

Agenda

1 A TI da CAIXA em Números

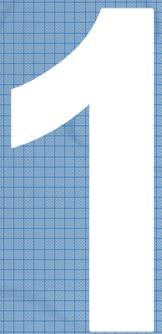
2 Objetivos Empresariais

3 PDTI – Plano Diretor de TI

4 Estrutura Organizacional

5 Governança de TI

6 Visão de Futuro

A large, white, sans-serif number "1" is centered on a blue background with a fine grid pattern.The background of the central section consists of several interlocking puzzle pieces in shades of light gray and white, with a subtle shadow effect. The number "1" is positioned on the left side of this section.

A TI da CAIXA em Números

A TI da CAIXA em Números



4.110
Agências e PAB

13.063
Casas Lotéricas

3.948
Salas de Auto
Atendimento

Presença em Todos os Municípios

20.626
Correspondentes
CAIXA AQUI



462
Salas não
Contíguas

2
Agências Barco

18
Unidades
Itinerantes

3.343
Postos Atend.
Eletrônico

- 145 mil estações
- 14 mil notebooks
- 16 mil ultrabooks
- 3,8 mil servidores
- 27 mil circuitos da dados
- 6 mil roteadores
- 21 mil switches



- 544 sistemas e subsistemas em produção

Ativos

232 mil MIPS
(2º maior banco)

3.015 empregados
18 fábricas software

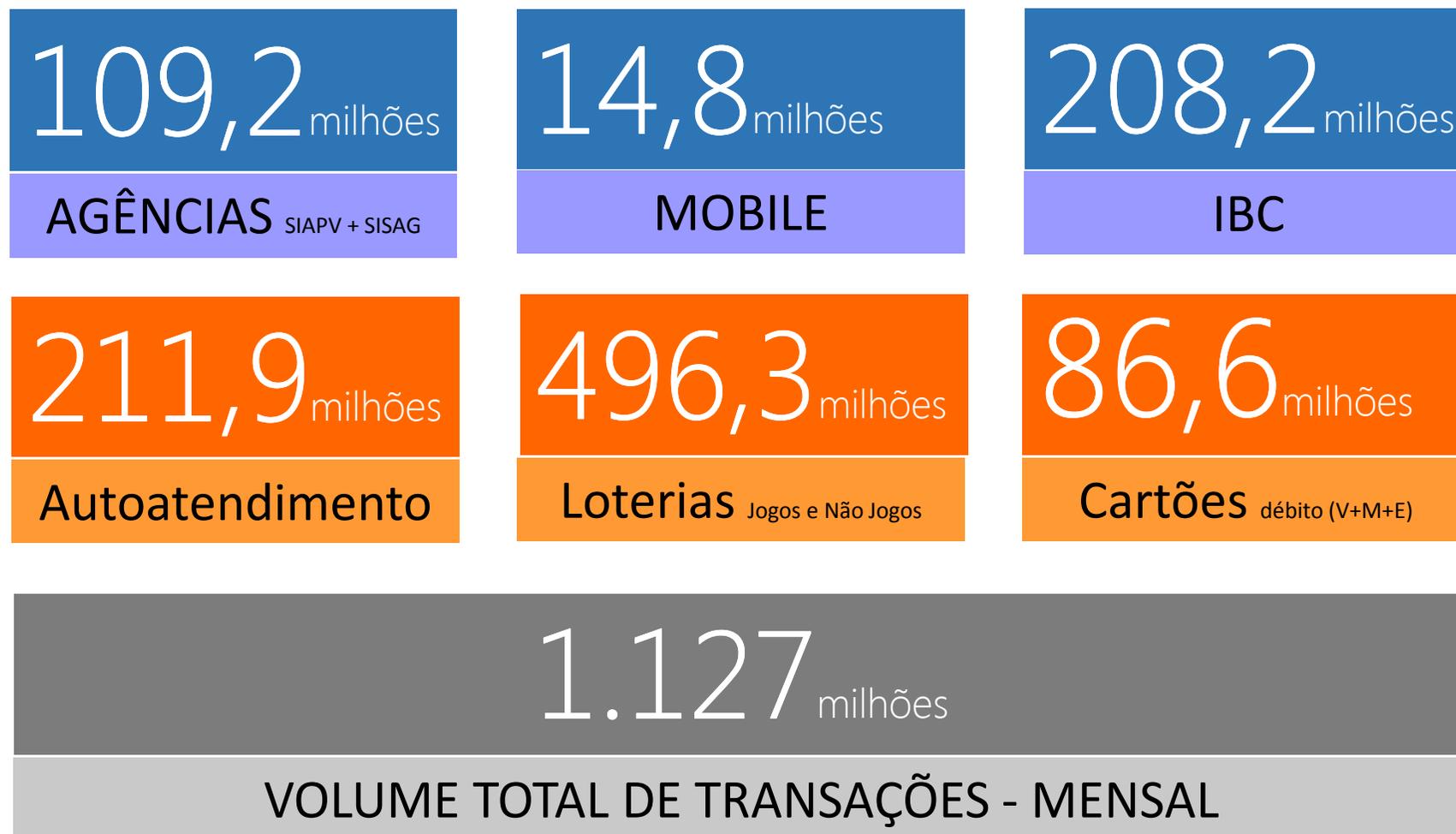
13,7 petabytes
7 silos robóticos
8 Virtualizadores

Sistemas

A TI da CAIXA em Números



VOLUME TRANSAÇÕES – MENSAL (QTDE)



Fonte: <http://paineldegestao.vitec.mz.caixa> – Posição: Agosto/2014

2

Objetivos Empresariais

Novo Modelo de Gestão CAIXA 2012-2022



VISÃO

ESTAR ENTRE OS TRÊS MAIORES BANCOS BRASILEIROS ATÉ 2022, MANTENDO A LIDERANÇA COMO AGENTE DE POLÍTICAS PÚBLICAS

ECONÔMICO-FINANCEIRO, SOCIAL E AMBIENTAL

LIDERAR O ACESSO A SERVIÇOS FINANCEIROS

MAXIMIZAR EFICIÊNCIA OPERACIONAL

SER O PRINCIPAL AGENTE FINANCEIRO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL BRASILEIRO

MISSÃO

ATUAR NA PROMOÇÃO DA CIDADANIA E DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO PAÍS, COMO INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, AGENTE DE POLÍTICAS PÚBLICAS E PARCEIRA ESTRATÉGICA DO ESTADO BRASILEIRO

MERCADOLÓGICA

SER O PRINCIPAL BANCO DO SETOR PÚBLICO

SER RECONHECIDO COMO O MELHOR PARCEIRO DO SETOR PÚBLICO

TER O MELHOR PORTFÓLIO PARA ATENDER O SETOR PÚBLICO

SER AGENTE EXECUTOR E IMPLEMENTADOR DE SOLUÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICA PÚBLICA

OBJETIVOS EMPRESARIAIS DE TIC

SER O BANCO DAS MPES

PACOTE DE VALOR PARA A MPE AO LONGO DO SEU CICLO DE VIDA

SER O BANCO DE PRIMEIRO RELACIONAMENTO DAS MPES

SER RECONHECIDO COMO O BANCO QUE PROMOVE GESTÃO FINANCEIRA

SER O BANCO DA NOVA CLASSE MÉDIA

TER O MELHOR PACOTE DE SERVIÇOS PARA A NOVA CLASSE MÉDIA

SER O BANCO DE PRIMEIRO RELACIONAMENTO DA NOVA CLASSE MÉDIA

SER COMPETITIVO NOS SEGMENTOS DE ALTA E MÉDIA RENDIMENTO

REDEFINIR A ATUAÇÃO DA CAIXA NO MERCADO INTERNACIONAL

SER EFICIENTE NA ENTREGA DE SOLUÇÕES DE TIC

SER INOVADOR EM SOLUÇÕES DE TIC

TER DISPONIBILIDADE E PERFORMANCE NOS SERVIÇOS DE TIC

PROCESSOS INTERNOS

DESENVOLVER NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS

PROPORCIONAR EXPERIÊNCIA NO ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO

PROPORCIONAR EXPERIÊNCIA NO ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO

PROPORCIONAR EXPERIÊNCIA NOS SEGMENTOS DE CLIENTES

TER UM PROCESSO ESTRUTURADO VOLTADO PARA INOVAÇÃO

TER UM PROCESSO ESTRUTURADO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

ESTABELECEER ASSOCIAÇÕES ESTRATÉGICAS

TER PROCESSOS EFICIENTES

APRENDIZADO & CRESCIMENTO

AMBIÊNCIA

SER RECONHECIDA COMO UMA DAS EMPRESAS EM EXCELÊNCIA NAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS

TER SISTEMÁTICA DE RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO APOIADA NA MERITOCRACIA

TER CULTURA ORGANIZACIONAL VOLTADA PARA O RESULTADO ESTRATÉGICO

TER EMPREGADOS CONSCIENTES DA ESTRATÉGIA

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES

TER AS COMPETÊNCIAS DEMANDADAS PELA ESTRATÉGIA

SER EQUIPE DE ALTA PERFORMANCE

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SER EFICIENTE NA ENTREGA DE SOLUÇÕES DE TIC

SER INOVADOR EM SOLUÇÕES DE TIC

TER DISPONIBILIDADE E PERFORMANCE NOS SERVIÇOS DE TIC

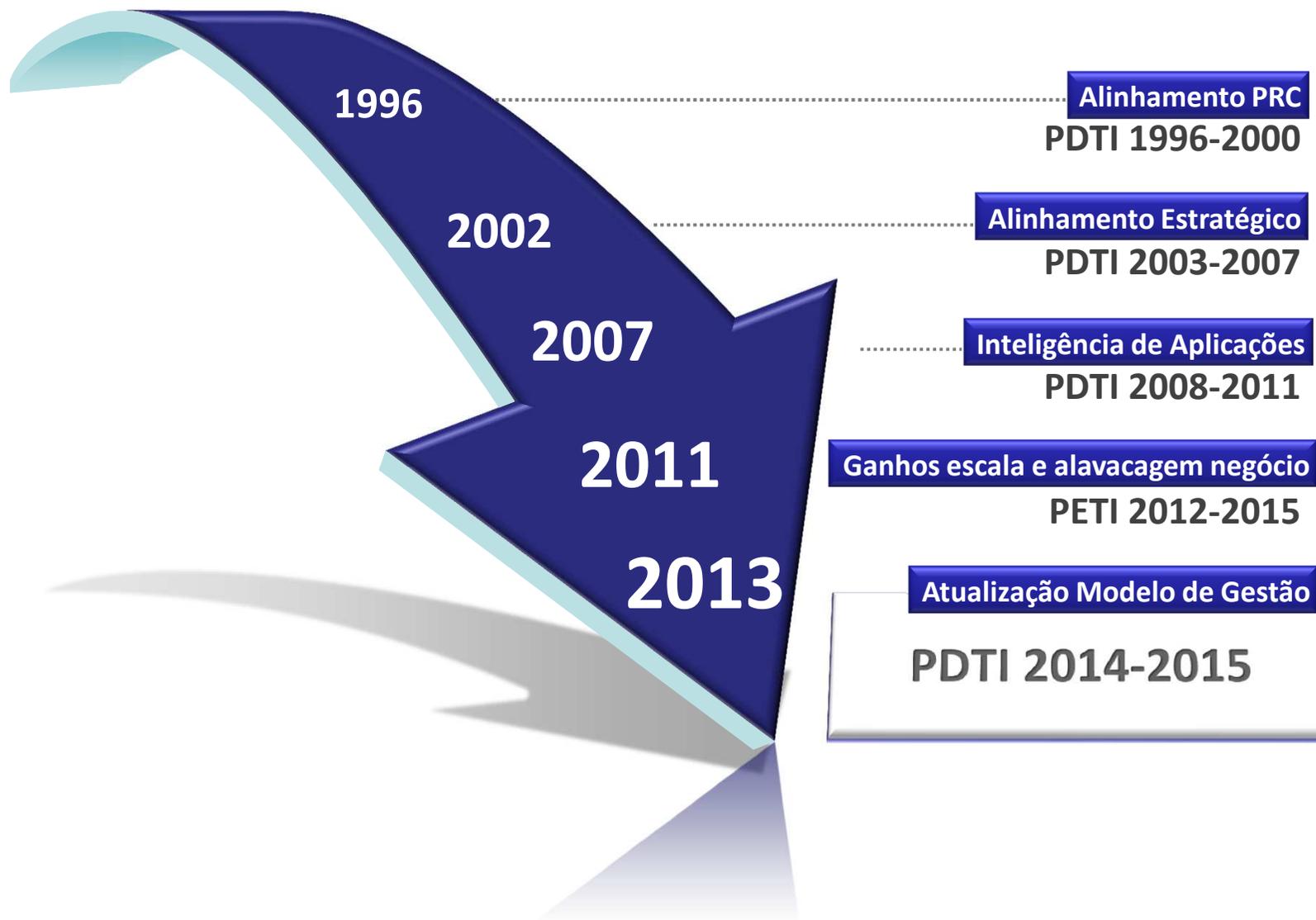
3

PDTI – Plano Diretor de TI

PDTI – Plano Diretor de TI – Histórico



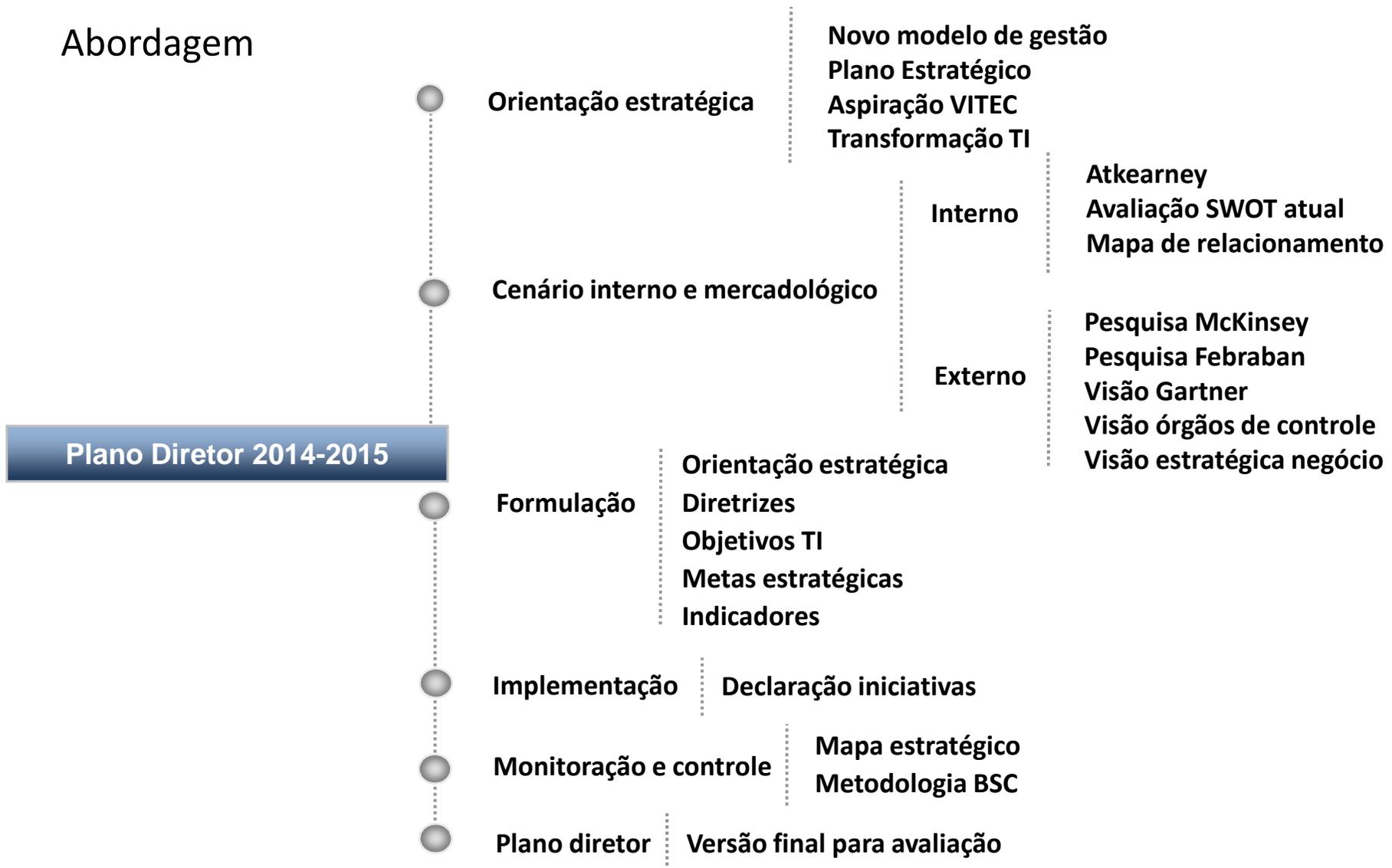
Declarações das Estratégias de Tecnologia da Informação



PDTI – Plano Diretor de TI – 2014/2015



Abordagem



PDTI – Plano Diretor de TI



• Dimensões x Objetivos



Clientes

Objetivo 3:

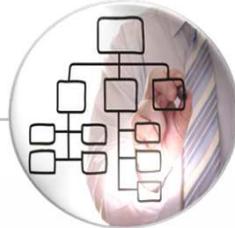
Atender as necessidades de negócios

Objetivo 5:

Entregar soluções de TI no prazo, dentro do orçamento e com qualidade.

Objetivo 8:

Garantir a segurança e a continuidade dos serviços de TI para sustentação de negócios



Processos

Objetivo 1:

Garantir que as decisões de TI, tomadas pelas instâncias decisórias estabelecidas, sejam implementadas.

Objetivo 2:

Manter a TI em conformidade com as leis e normas

Objetivo 4:

Dar transparência dos custos, benefícios e riscos de TI

Objetivo 9:

Aprimorar o gerenciamento, integração e eficiência dos processos da infraestrutura, capacidade e recursos de TI



Pessoas

Objetivo 11:

Ter Equipes de alta performance

Objetivo 12:

Incentivar o desenvolvimento de competências de empregados para trabalhar na TI



Tecnologia

Objetivo 6:

Garantir a adequação dos sistemas, informações e soluções para atender as necessidades dos negócios da CAIXA

Objetivo 7:

Garantir soluções e canais integrados, disponíveis e atualizados tecnologicamente.

Objetivo 10:

Ter disponibilidade e performance nos sistemas de TI

Objetivo 13:

Ser inovador em soluções de TI

Atender as necessidades das VP

Garantir eficiência operacional

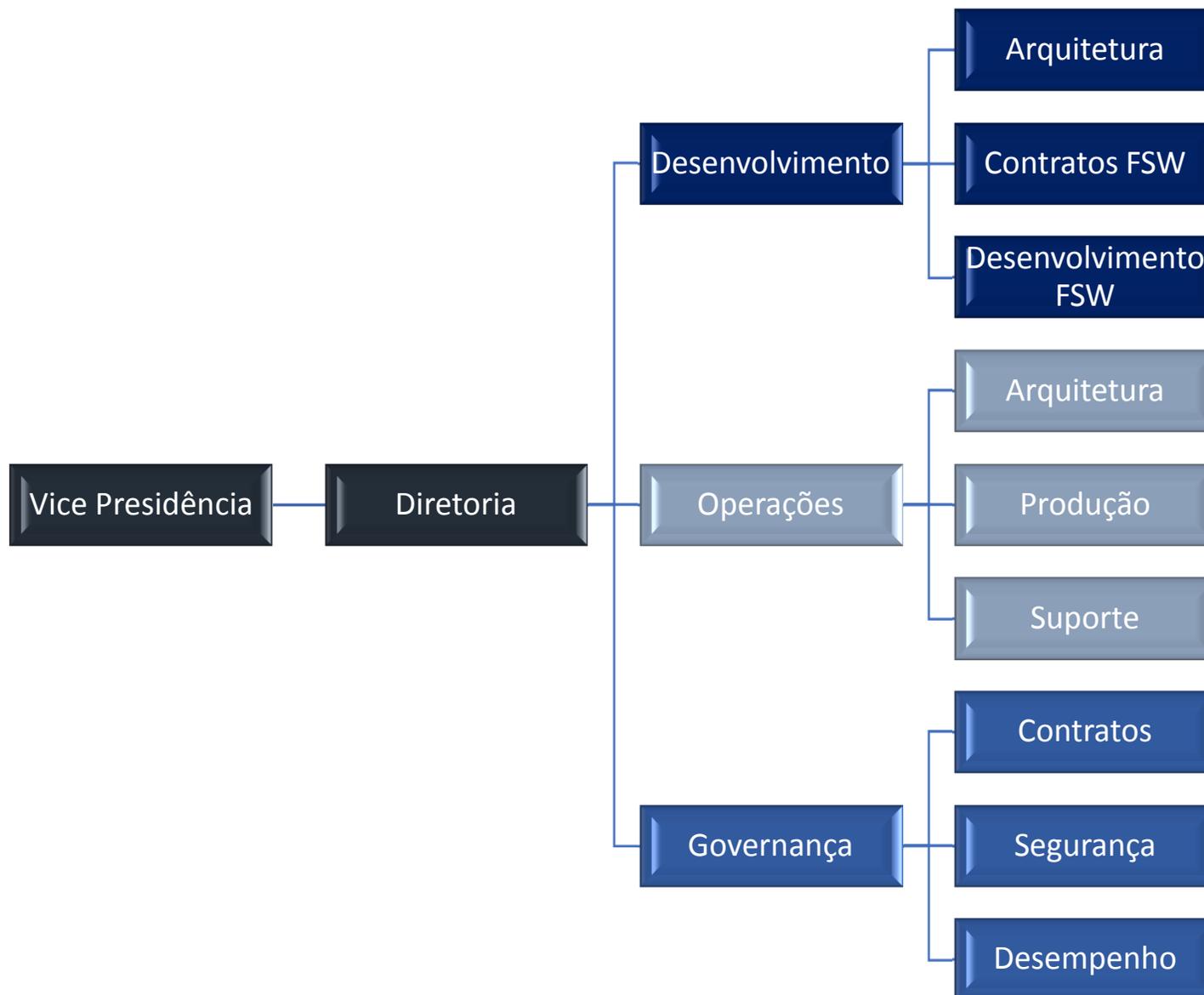
Rever talentos e aumentar produtividade

Prover tecnologias robustas e integradas

4

Estrutura Organizacional

Estrutura VITEC



5

Governança de TI

5.1

Governança de TI

Atuação

Atuação da Governança



Processos

Projetos

Pessoas Capacitação

Comunicação Informações

Desempenho Indicadores

Auditoria Conformidade

5.2

Governança de TI

Instâncias Decisórias

Resumo das Instâncias de Decisões VITEC

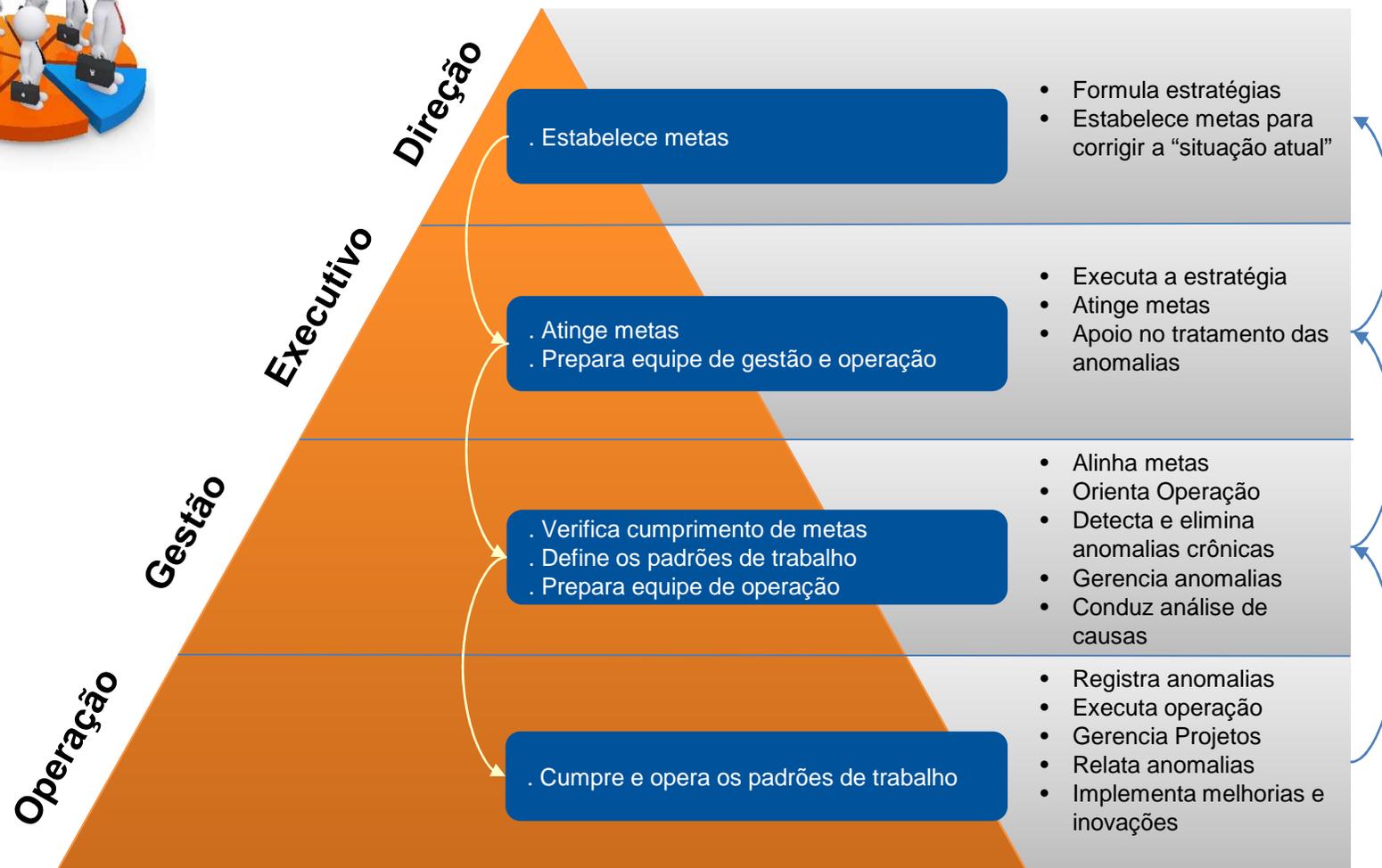
Instância Governança	Frequência	Participantes fixos	Principais Objetivos
Comitê Delegado de TI	<ul style="list-style-type: none"> Bimestral 	<ul style="list-style-type: none"> VITEC + Outras VP 	<ul style="list-style-type: none"> Discussões e direcionamento da Governança Corporativa de TI para garantir a aderência da TI à estratégia e aos negócios da CAIXA
Comitê de Projeto	<ul style="list-style-type: none"> Conforme Projeto 	<ul style="list-style-type: none"> Patrocinador Envolvidos e interessados 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão da execução de Projeto
Reunião de Gestão da VITEC	<ul style="list-style-type: none"> Quinzenal 	<ul style="list-style-type: none"> VP VITEC, DE DETEC, SN SUGTI, SUOTI, SUCTI 	<ul style="list-style-type: none"> Alinhamento e definições estratégicas de TI Acompanhamento das metas da VITEC e atuação nas UN/UF Dia a dia da área
CGO - Comitê Gestor Operacional CAIXA Capgemini	<ul style="list-style-type: none"> Mensal 	<ul style="list-style-type: none"> Representantes TI CAIXA e Capgemini 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão e monitoração do Plano de Negócio da CAIXA junto a CPMBraxis Capgemini
CIDTI – Comissão Instância de Decisão de TI	<ul style="list-style-type: none"> Conforme Projeto 	<ul style="list-style-type: none"> SN SUGTI, SUOTI, SUCTI, SUCOT, SUAJU e SUICE 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão do direcionamento de contratações de serviços e soluções junto a CPMBraxis Capgemini
Reuniões Temáticas de TI	<ul style="list-style-type: none"> Mensal 	<ul style="list-style-type: none"> GN conforme Tema da Reunião 	<ul style="list-style-type: none"> Discussões e deliberações no nível tático sobre temas relevantes de TI (Estratégia e Desempenho, Projetos, Fornecedores e Arquitetura de TI)

5.3

Governança de TI

Modelo de Apoio a Decisão

Modelo de Apoio a Decisão

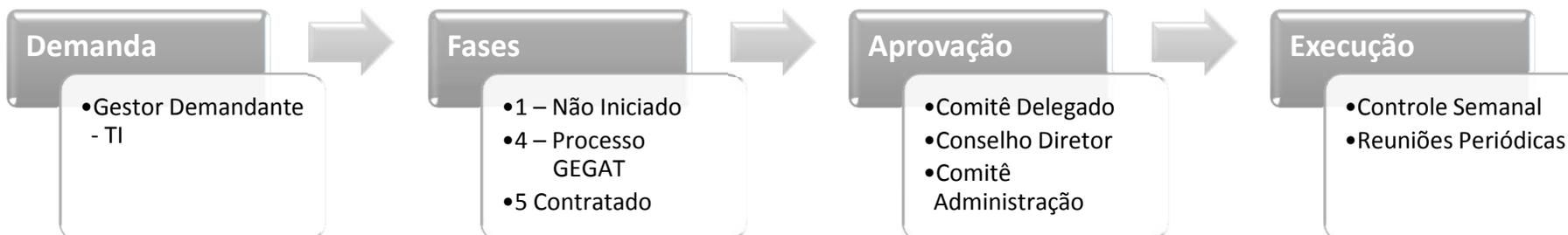
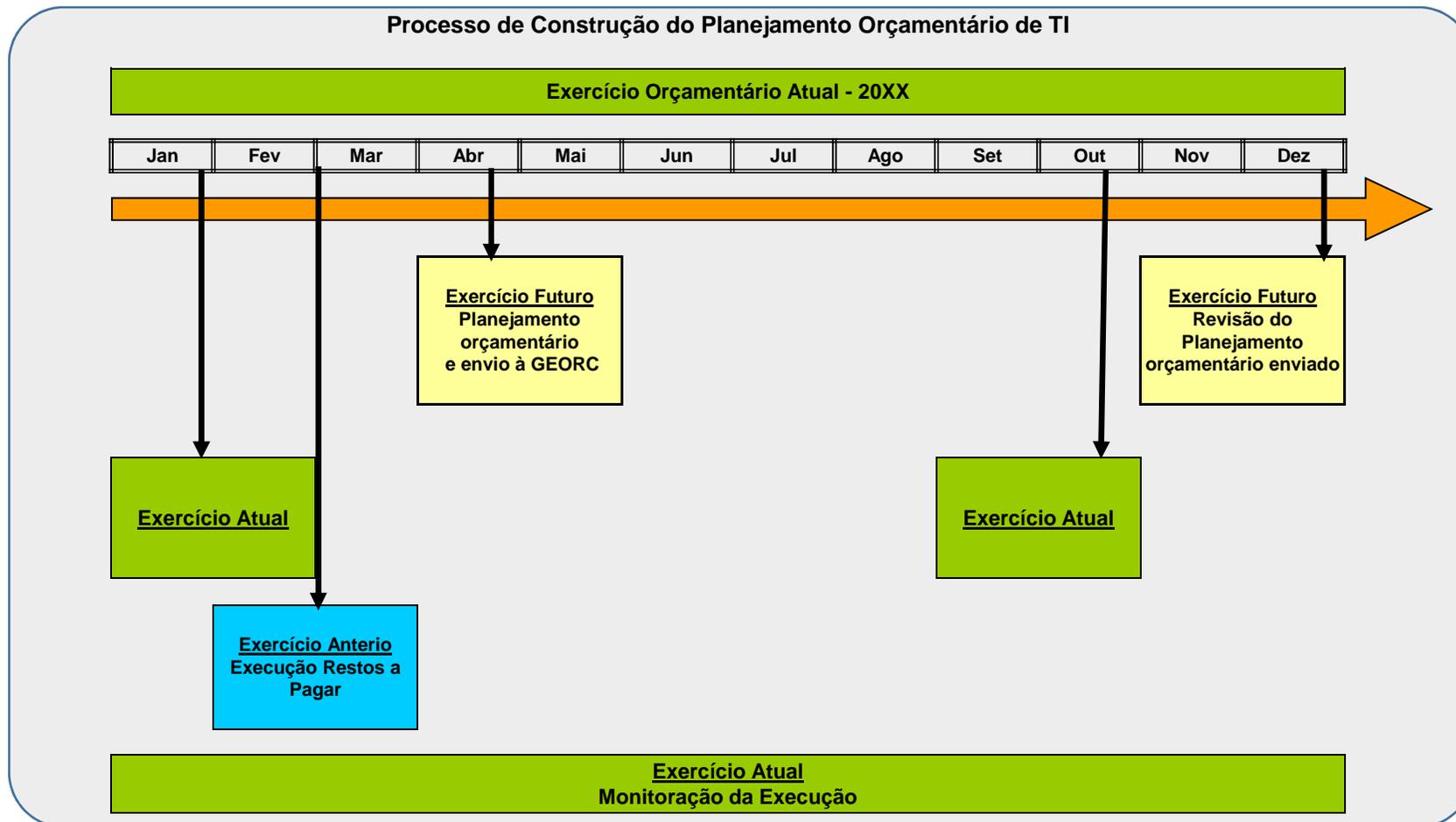


5.4

Governança de TI

Gestão Orçamentária

Gestão Orçamentária

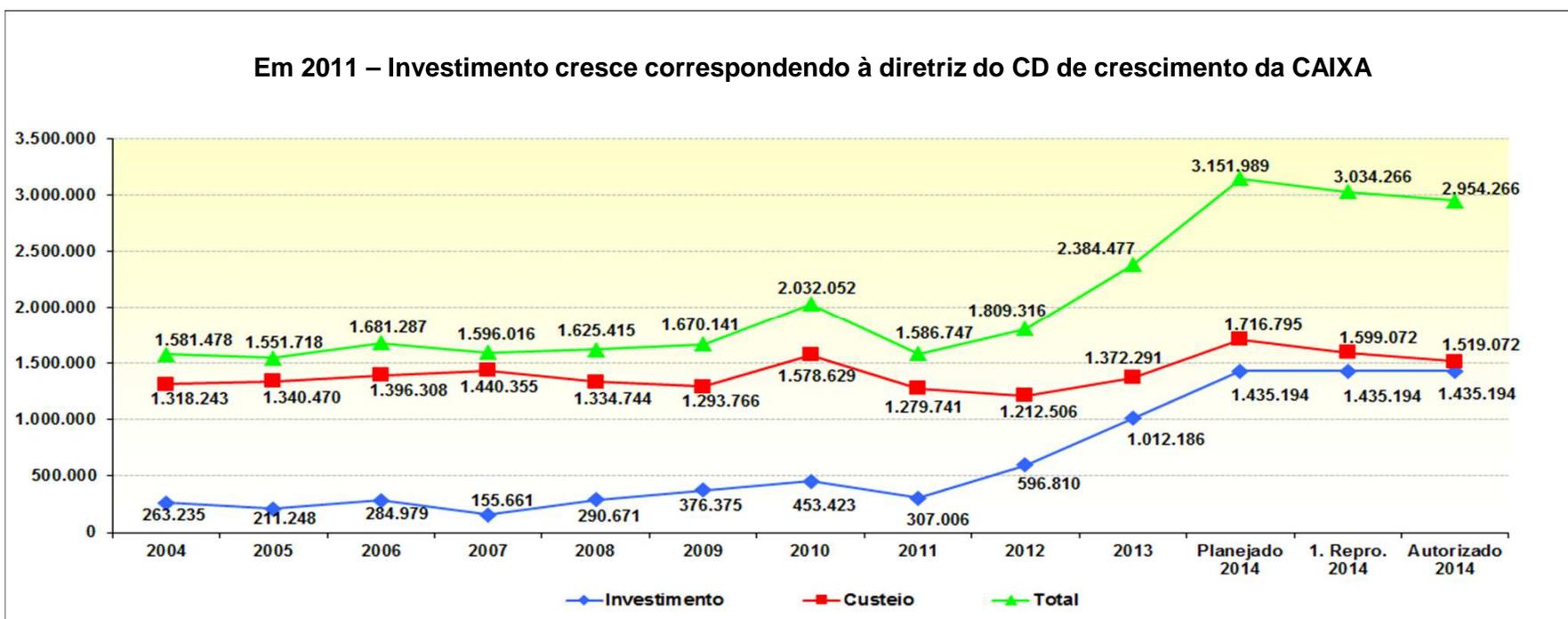


Gestão Orçamentária

Execução do Orçamento VITEC



Em 2011 – Investimento cresce correspondendo à diretriz do CD de crescimento da CAIXA



5.5

Governança de TI

Segurança e Continuidade de Negócios

Segurança e Continuidade de Negócios



Erro Humano



Negligência
Imprudência
Intencional

Desastres



Naturais
Sabotagem
Terrorismo

Falhas Técnicas



Bug Software
Bug Hardware
Infra Elétrica
Configuração
Desenvolvimento

Ações de Hackers



Negação Serviço
Página falsa
Malware
Roubo Identidade

Falhas em Processos



Configuração
PCO PRD
Testes
Treinamentos



- Indisponibilidade de serviços e produtos
- Prejuízos operacionais e Financeiros
- Fraude

- Vazamento de informações
- Inconformidade
- Prejuízos de imagem

5.6

Governança de TI

Ferramentas de Gestão e Acompanhamento

Painel de Gestão VITEC



Planejamento Estratégico Agenda Crítica Acordo de Nível de Serviço
Indicadores AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI Informações Gerenciais
Desempenho de TI Portfólio de Projetos Entregas de TI Auditorias
ESCOLA DE TI Governança Interna Melhoria de Processos Gestão de Custo e Financeira

5.7

Governança de TI

Avaliação iGovTI

Relatório de Levantamento de Governança de TI

iGovTI2012		
Nota	Capacidade	
0,80	Aprimorada	
Dimensões Avaliadas	Nota	Capacidade
Liderança (D1)	0,95	Aprimorada
Estratégias e Planos (D2)	0,84	Aprimorada
Informação e Conhecimento (D3)	1,00	Aprimorada
Pessoas (D4)	0,74	Aprimorada
Processos (D5)	0,65	Aprimorada
Resultados (D9)	0,66	Aprimorada

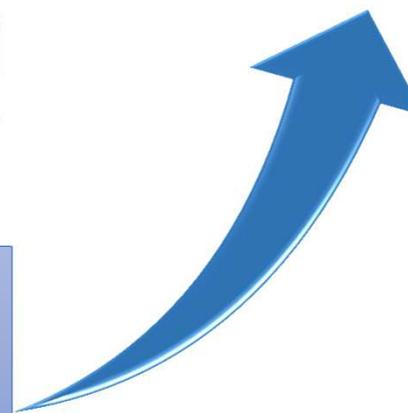
Tabela 3. Notas do iGovTI2012

Classificação 2012		
Grupo Banco	Segmento EXE-Dest	Geral
1ª colocação	2ª colocação	2ª colocação

Tabela 4. Classificação com base no iGovTI2012

Nota	Avaliação
de 0,00 até 0,39	Inicial
de 0,40 até 0,59	Intermediário
de 0,60 até 1,00	Aprimorado

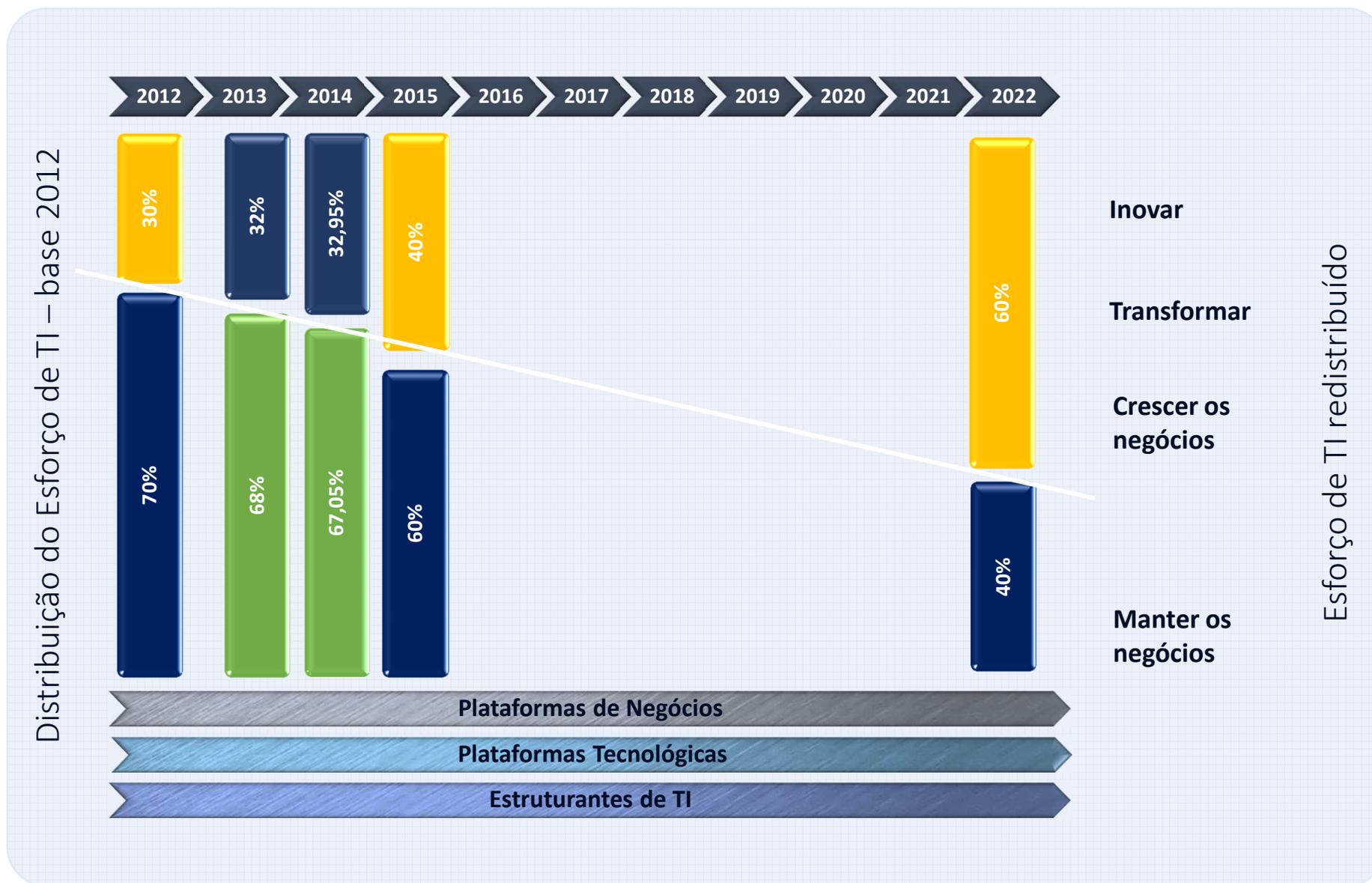
- Em 2010 a CAIXA teve avaliação **0,79**
- Em 2012 a CAIXA ficou em primeiro lugar no ranking do TCU com avaliação de **0,80**



6

Visão de Futuro

Transformação da TI CAIXA



7

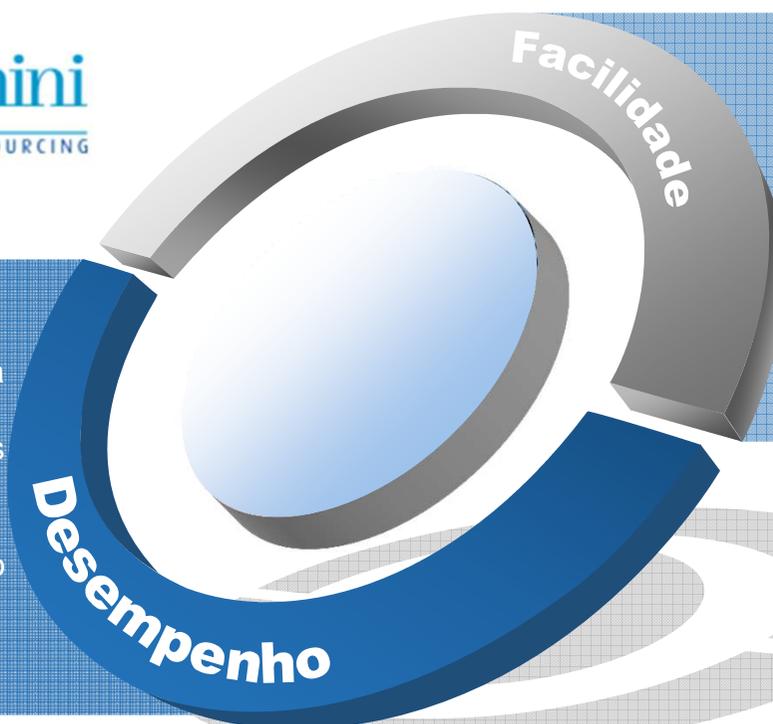
Parceria Estratégica

Parceria Estratégica - CAIXA



Entregas

Esse modelo viabilizará a formação de equipes especializadas e estáveis na controlada CAIXA, favorecendo o contínuo aumento de desempenho de entregas com qualidade crescente.



Contratação

A CAIXA exercerá direito de contratar sua controlada diretamente, com o dever de observar os preços praticados no mercado para serviços similares.

Desafios

- Delivery da TI insuficiente;***
- Baixa qualidade das Entregas da TI;***
- Dificuldade de internalizar Inovações na velocidade exigida;***
- Dependência do conhecimento de terceiros sem vínculos de longo prazo;***
- Reposicionar a TI perante a Visão de Futuro da CAIXA.***

11,66% do Orçamento VITEC e 7% do Total de Contratos Ativos de TI

Modelo de Governança para Contratações



Modelo de Governança – Critérios de Avaliação para Direcionamento das Contratações para a Capgemini



✓ **Alinhamento estratégico**

Grau de aderência aos Planejamentos Estratégicos CAIXA e TI, que fixam as diretrizes que permitem modificar, melhorar ou fortalecer a posição estratégica da Empresa.

✓ **Criticidade para o negócio**

Grau de prejuízo causado à CAIXA caso a demanda não seja viabilizada tempestivamente e/ou grau de interferência na eficiência de um processo global e/ou na continuidade de processos/atividades.

✓ **Retorno para a CAIXA**

Grau de benefícios e resultados factíveis da demanda para a CAIXA.

✓ **Oportunidade de contratar o serviço e/ou solução**

Grau de urgência e agilidade para implementar a demanda.

✓ **Complexidade do serviço/solução**

Grau de dificuldade apresentada para o pleno atendimento e/ou implementação da demanda.

✓ **Continuidade para o negócio**

Grau de risco de disponibilidade cuja consequência poderá gerar prejuízo operacional, financeiro ou de imagem.

✓ **Eficiência operacional**

Grau de eficiência associada à melhoria de processos, desempenho, redução de custo e retorno financeiro.

✓ **Pertinência e expertise da Capgemini**

Grau de pertinência entre os serviços e/ou soluções a serem contratados e a atividade fim da Parceira Estratégica e/ou grau de expertise da Parceira Estratégica para o objeto a ser contratado.

Matriz de Avaliação do Modelo



Pontuação Máxima: 120 pontos - análise de impacto máxima "5" em todos os critérios, ponderada pelos respectivos pesos

Exemplo

Crítérios para subsidiar decisão	Análise de impacto					Peso	Total
Alinhamento estratégico	1	2	3	4	5	5	20
Criticidade para o negócio	1	2	3	4	5	3	9
Retorno para a CAIXA	1	2	3	4	5	1	3
Oportunidade do serviço/solução	1	2	3	4	5	2	6
Complexidade do serviço/solução	1	2	3	4	5	4	8
Continuidade para o negócio	1	2	3	4	5	3	9
Eficiência Operacional	1	2	3	4	5	2	10
Pertinência e expertise da Capgemini	1	2	3	4	5	4	20
Resultado da Avaliação							85



Legenda:

- 1 – impacto irrelevante
- 2 – baixo impacto
- 3 – médio impacto
- 4 – alto impacto
- 5 – extremo impacto

As avaliações que obtenham resultado maior ou igual a 70% da pontuação máxima possível (84 pontos) são passíveis de direcionamento à Parceria Estratégica

Exceções deverão ser autorizadas pelo Comitê de TI, mediante encaminhamento favorável pela Instância CIDTI.

Avaliação da Qualidade dos Serviços



Contrato Avaliado

Novo Banking Fase II - Contrato 1049/2013

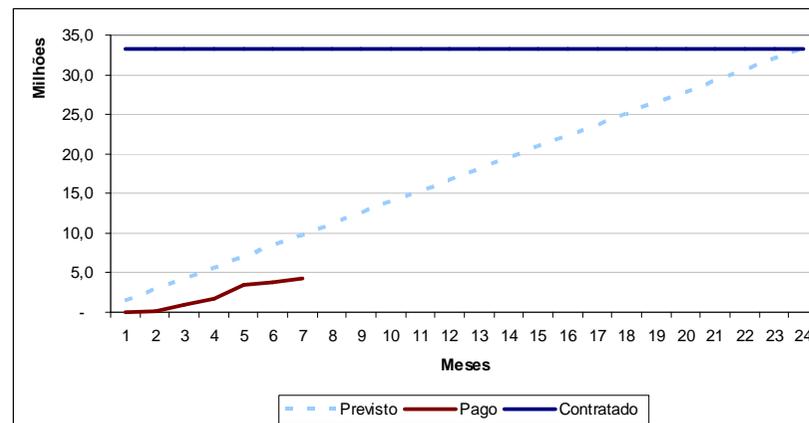
Valor global (Em R\$)	Assinatura	Vigência	% Pago	Multas
33.328.250,46	18/04/13	17/04/15	12,75 %	-

(1) Negociações que ocorrem em nível estratégico não chegam à equipe alocada, essas alterações, que podem impactar o cronograma das entregas, deveriam ser levadas, de imediato, à equipe para revisão do planejamento.

(% Pagamentos até novembro/2013)

Desempenho financeiro

Gráfico da evolução financeira deste contrato



Resultado da Avaliação

	Avaliação	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	Ótimo
1a. Pontualidade	CAIXA	[Barra de avaliação]				
	CPM Braxis	[Barra de avaliação]				
1b. Qualidade	CAIXA	[Barra de avaliação]				
	CPM Braxis	[Barra de avaliação]				
1c. Satisfação	CAIXA	[Barra de avaliação]				
	CPM Braxis	[Barra de avaliação]				
2a. Qualificação técnica	CAIXA	[Barra de avaliação]				
	CPM Braxis	[Barra de avaliação]				
2b. Qualificação gerencial	CAIXA	[Barra de avaliação]				
	CPM Braxis	[Barra de avaliação]				
2c. Atitude focada	CAIXA	[Barra de avaliação]				
	CPM Braxis	[Barra de avaliação]				
3a. Cumprimento SLA	CAIXA	[Barra de avaliação]				
	CPM Braxis	[Barra de avaliação]				
3b. Obrigações	CAIXA	[Barra de avaliação]				
	CPM Braxis	[Barra de avaliação]				
3c. Cumprimento objetivos	CAIXA	[Barra de avaliação]				
	CPM Braxis	[Barra de avaliação]				
4a. Grau de inovação	CAIXA	[Barra de avaliação]				
	CPM Braxis	[Barra de avaliação]				
5a. Flexibilidade	CAIXA	[Barra de avaliação]				
	CPM Braxis	[Barra de avaliação]				

Conclusão

Resultado 1ª Avaliação

Período da avaliação: maio a agosto/2013

Gestores respondentes: CEDES/SP, GEASP e CPMBraxis Capgemini

Média Final: Bom

Indicado Plano de Melhorias

Responsáveis Plano de Melhorias: Equipe CEDES/SP e GEASP juntamente com Equipe CPMBraxis Capgemini

8

Resultados

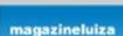
Resultados CAIXA



Foram contratados **22.540** empregados CAIXA de jan/11 a jun/14



Isso é mais que total de funcionários da Volkswagen no Brasil e quase a totalidade dos funcionários do Magazine Luiza



21,7 mil funcionários

24 mil funcionários

Estamos entre os 10 maiores empregadores do País



O volume de contratações da CAIXA em 2014, **R\$ 205 bilhões**, é equivalente ao 6º maior PIB entre os estados Brasileiros, na frente de Santa Catarina (R\$ 169 bi) e do Distrito Federal (R\$ 164 bi)

...se os nossos clientes formassem um país, a CAIXA estaria entre os 20 mais populosos do mundo, na frente da França, Reino Unido e Itália.



76 Milhões.



França

66 Milhões.



Reino Unido

64 Milhões.



Itália

61 Milhões.

Carteira de Crédito

Ano	Valor R\$
1º Trim/14	R\$ 519.800.000,00
2013	R\$ 494.200.000,00
2012	R\$ 353.700.000,00
2011	R\$ 249.500.000,00
2010	R\$ 175.784.000,00
2009	R\$ 124.371.000,00
2008	R\$ 80.062.000,00
2007	R\$ 55.888.000,00
2006	R\$ 47.263.617,00
2005	R\$ 38.553.408,00
2004	R\$ 30.162.750,00
2003	R\$ 26.146.101,00

Variação JUN 13 – JUN 14
 Mercado +11,8%
 CAIXA +28,0%

CRESCIMENTO
2.012%
 2003 – 1S14

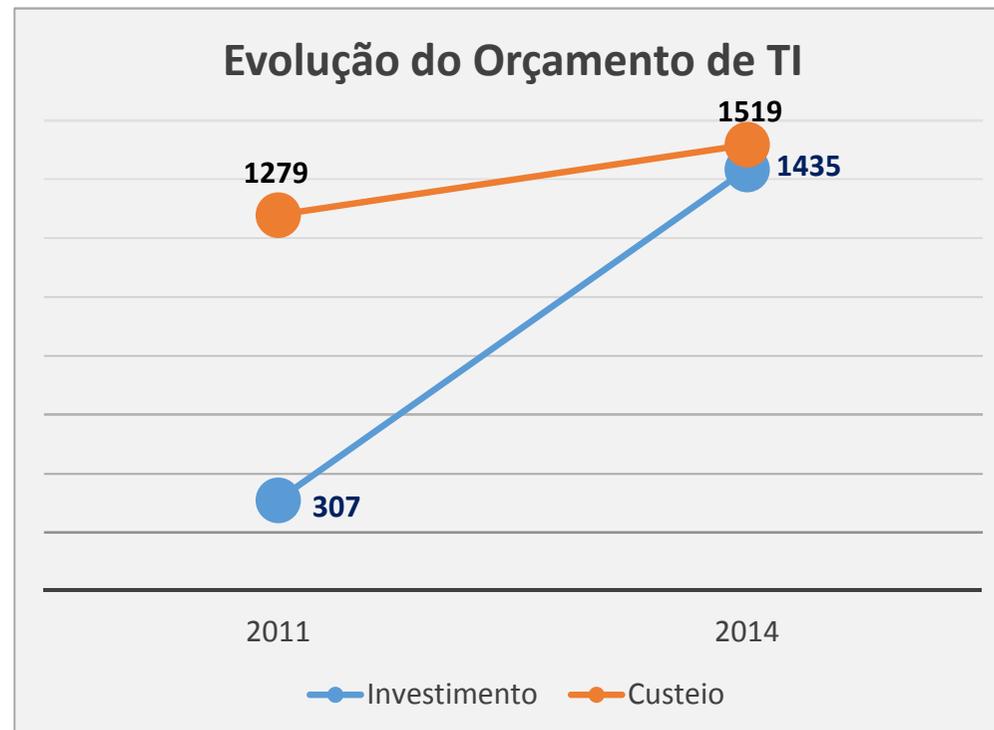
3,4

bilhões de resultado líquido até jun14
 +7,9%
 12M

Evolução em Números - TI



Enquanto o quadro de empregados CAIXA cresceu **17,64%** entre **2011** e **2014** o número de Vagas na TI não variou neste mesmo período



Varição de **367%** no investimento entre **2011** e **2014** contra apenas **18%** de variação do Custeio no mesmo período
Os valores executados em **2014** representam **49,12** de Investimento e **50,88** de custeio



Obrigado!

Roberto Nogueira Zambon
Diretor Executivo de TI