

Centro Universitário Processus
PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022



CEPAI

**Projeto de Consultoria em Diagnóstico de Ti
para o Centro de Projetos e Assistência
Integral**

Brasília (2025)

Centro Universitário Processus
PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Resumo

Este projeto apresenta o diagnóstico das necessidades de Tecnologia da Informação do CEPAI (Centro de Projetos e Assistência Integral), uma organização social localizada em Samambaia/DF. O estudo foi conduzido por meio de visita técnica, entrevistas estruturadas, análise documental, mapeamento de processos (AS-IS → TO-BE), levantamento de requisitos e aplicação das ferramentas SWOT e 5W2H. Foram identificados problemas como equipamentos obsoletos, falta de padronização de processos, fragilidades na segurança da informação e ausência de rotinas de backup. As recomendações apresentadas incluem reorganização da infraestrutura, digitalização gradual de registros, adoção de ferramentas gratuitas, definição de políticas internas de TI e capacitação da equipe. O projeto visa fornecer um diagnóstico prático, factível e ajustado às condições reais de uma organização do terceiro setor.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação; Terceiro Setor; Diagnóstico; Processos; Segurança da Informação.

Alunos:

Fabiane de S. Cruz da Silva - 2518190000007 - ADS

Felipe Altino Alencar Brant - 2518200000014 - SI

Ketlyn Vaz Batista - 2518200000017 - SI

Pedro Victor de C. Souza - 2518200000023 - SI

Renan Rodrigues da Silva - 2518190000018 - ADS

Thiago Silva Cardeal - 2518190000025 – ADS

Professor Orientador:

Prof. Me. Max Bianchi Godoy

Coordenador:

Prof^a Ms. Maria Aparecida de Assunção



Centro Universitário Processus
PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Instituição Parceira:

Centro de Projetos e Assistência Integral (OSC CEPAI), Samambaia/DF

Período de Execução:

10/09/2025 a 23/10/2025



Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Apresentação da Disciplina

A Atividade Extensionista I integra teoria e prática por meio da aplicação de conhecimentos de Tecnologia da Informação em instituições da comunidade. O presente projeto foi desenvolvido sob orientação do **Prof. Me. Max Bianchi Godoy**, com participação dos acadêmicos dos cursos de ADS e SI, que realizaram diagnóstico técnico no CEPAI. A atividade reforça o compromisso social da universidade e fomenta o desenvolvimento de competências práticas essenciais à formação profissional.

Cronograma de Atividades

Atividade	Data
Visita técnica	10/09/2025
Levantamento de informações	11/09/2025
Redação do projeto preliminar	25/09/2025
Revisão interna	10/10/2025
Consolidação	20/10/2025
Entrega e apresentação final	23/10/2025

Sumário

1. Introdução.....	7
2. Objetivo.....	8
2.1 Objetivo Geral.....	8
2.2 Objetivos específicos.....	9
3. Metas.....	9
3.1 Resultados Esperados.....	10
4. Metodologia.....	10
4.1 Matriz SWOT (O que foi identificado?)	11
4.2 Diagnóstico (AS-IS → TO-BE)	13
4.3 Solução Tecnológica	14
4.4 Plano 5W2H.....	15
5. Produto da Consultoria.....	18
5.1 Conceito.....	18
6. Orçamento para Futura Aquisição.....	19
7. Considerações Finais.....	22
8. Referências.....	22

1. Introdução

As Organizações da Sociedade Civil (OSCs) têm histórica contribuição para as sociedades modernas. Seja em trabalhos voluntários na área da saúde, serviço social, educação, cidadania, entre outros, seja em parceria direta com governos e empresas para atendimento de demandas sociais. No Brasil, em 2020, são mais de 780 mil OSCs, sendo somente na área de serviço social quase 40 mil (IPEA, 2023).

Apesar da atuação social sólida, o CEPAI apresenta limitações significativas na área de Tecnologia da Informação, o que afeta diretamente a gestão administrativa, a comunicação com famílias e a organização de dados. Assim, tornou-se essencial realizar um diagnóstico estruturado de TI com vistas a identificar necessidades, propor melhorias e orientar sua modernização gradual.

1.2 Apresentação da Instituição

A Organização da Sociedade Civil Centro de Projetos e Assistência Integral (OSC CEPAI) atua há vários anos na promoção de cidadania, educação e assistência social, conforme informações fornecidas pela gestão durante visita técnica. A instituição atende aproximadamente 550 famílias e, entre elas, cerca de 280 crianças, oferecendo oficinas, acompanhamento social, eventos comunitários e apoio às famílias.

Apesar de sua relevância social, o CEPAI enfrenta limitações estruturais e tecnológicas típicas de organizações do terceiro setor, como falta de equipamentos adequados, ausência de processos digitalizados e dificuldade em manter registros organizados. Dessa forma, tornou-se fundamental realizar um diagnóstico de Tecnologia da Informação para identificar necessidades, propor melhorias e apoiar a modernização institucional.

A escolha do CEPAI fundamenta-se na relevância social da instituição e na necessidade de modernização tecnológica que possibilite maior eficiência

administrativa, segurança da informação e continuidade das atividades assistenciais.

2. Objetivo

Os objetivos estruturam o direcionamento do diagnóstico, orientando a identificação de problemas e a proposição de soluções tecnológicas adequadas.

2.1 Objetivo Geral

Diagnosticar a infraestrutura de Tecnologia da Informação, os processos administrativos e os mecanismos de gestão digital do CEPAI, identificando falhas, riscos e oportunidades de modernização, com vistas a propor soluções viáveis e de baixo custo adequadas à realidade operacional da instituição.

2.2 Objetivos Específicos

- Mapear os processos administrativos atuais (AS-IS);
- Identificar pontos críticos da infraestrutura física e lógica de TI;
- Avaliar riscos associados à segurança da informação e armazenamento de dados;
- Levantar requisitos funcionais e não funcionais para melhoria dos processos;
- Elaborar propostas de processos futuros (TO-BE);
- Desenvolver uma análise SWOT aplicada ao contexto da instituição;
- Estruturar um plano de ação simples e aplicável por meio do 5W2H;
- Entregar recomendações práticas compatíveis com a realidade de uma OSC.

3. Metodologia

A metodologia adotada neste projeto extensionista baseou-se na combinação de pesquisa aplicada, pesquisa exploratória e abordagem qualitativa. Segundo Gil (2019), esse tipo de investigação é indicado quando o objetivo é compreender fenômenos reais, pouco estruturados e situados em ambientes organizacionais complexos — como é o caso de instituições do terceiro setor.

O trabalho foi desenvolvido em etapas sucessivas e complementares, permitindo que os estudantes observassem o funcionamento real da instituição, identificassem

necessidades e estruturassem propostas de melhoria. As etapas metodológicas envolveram visita técnica, entrevistas, observação direta, análise documental, aplicação de ferramentas de diagnóstico organizacional, mapeamento de processos e elaboração de recomendações de TI de baixo custo.

3.1 Visita Técnica (10/09/2025)

A primeira etapa da metodologia consistiu na realização de uma visita técnica às instalações do CEPAI. Durante a visita, a equipe realizou observação direta das rotinas administrativas, do fluxo de atendimento às famílias, do uso de equipamentos, da infraestrutura de rede e da organização dos dados internos.

Essa observação permitiu identificar problemas iniciais, tais como computadores lentos ou obsoletos, ausência de controle padronizado sobre documentos e dificuldades relacionadas à conexão de internet. Todas as observações foram registradas em diário de campo para sistematização posterior.

3.2 Entrevista Estruturada com a Gestora

A segunda etapa envolveu entrevistas semiestruturadas com a gestora do CEPAI e colaboradores envolvidos nas atividades administrativas. As entrevistas buscaram compreender:

- rotinas internas e demandas diárias;
- dificuldades operacionais relacionadas à TI;
- necessidades de digitalização e comunicação com famílias;
- percepção sobre infraestrutura, equipamentos e conectividade;
- grau de familiaridade dos colaboradores com tecnologias básicas.

As informações coletadas serviram como base para validar as observações da visita técnica e para orientar o mapeamento de processos e o levantamento de requisitos.

3.3 Análise Documental

A análise documental consistiu na verificação de registros administrativos, planilhas, cadastros, documentos impressos, listas de frequência, relatórios institucionais e materiais utilizados pela gestão.

Simultaneamente, foi elaborado um inventário básico da infraestrutura de TI da instituição, registrando quantidade, estado físico, desempenho e utilidade dos equipamentos disponíveis (computadores, impressoras, roteadores, dispositivos móveis).

Essa análise permitiu identificar:

- ausência de padronização de arquivos;
- risco de perda de dados por falta de backup;
- documentos espalhados em múltiplas pastas, pendrives e dispositivos pessoais;
- inconsistências nos fluxos de trabalho;
- equipamentos com desempenho insuficiente para as atividades.

3.4 Aplicação de Ferramentas Diagnósticas

Após a coleta de dados, foram aplicadas ferramentas de diagnóstico utilizadas na área de Administração e Tecnologia da Informação, com o objetivo de estruturar as informações e orientar a tomada de decisão. As ferramentas aplicadas foram:

a) Matriz SWOT

Utilizada para identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças relacionadas ao uso da TI no CEPAL. A matriz evidenciou limitações de infraestrutura interna, riscos relacionados à segurança da informação e oportunidades de digitalização e parcerias.

Ambiente Interno	
FORÇAS (Strengths)	FRAQUEZAS (Weaknesses)
Comunicação ágil via grupo de WhatsApp (áudios e mensagens rápidas).	Equipamentos antigos e insuficientes.
Boa organização manual de cadastros e registros.	Falta de impressoras e automação na biblioteca.

<p>Equipe dedicada, com boa vontade para resolver problemas.</p> <p>Projetos sociais em andamento e engajamento com a comunidade.</p> <p>Parcerias externas e apoio voluntário.</p>	<p>Wi-Fi instável e sem alcance total.</p> <p>Ausência de verba para TI e sistemas digitais.</p> <p>Falta de treinamento e segurança da informação.</p> <p>Equipamentos e computadores com defeitos.</p> <p>Dependência de planilhas manuais.</p>
<p>Ambiente Externo</p>	
<p>OPORTUNIDADES (Opportunities)</p>	<p>AMEAÇAS (Threats)</p>

<p>Parcerias para doações de equipamentos e melhorias tecnológicas.</p> <p>Capacitação digital para colaboradores e voluntários.</p> <p>Digitalização de registros por meio do Google Drive e formulários online.</p> <p>Campanhas de marketing e fortalecimento da imagem institucional.</p> <p>Melhoria da rede Wi-Fi e automatização de processos.</p> <p>Uso de plataformas colaborativas (Teams, Google Workspace).</p> <p>Ações sociais e campanhas de combate à violência infantil</p>	<p>Ataques cibernéticos, vazamento de dados e falta de antivírus atualizado.</p> <p>Interrupção frequente de internet.</p> <p>Dependência de tecnologia antiga e manutenção contínua.</p> <p>Baixa adesão da equipe ao uso de novas tecnologias.</p> <p>Falta de orçamento para atualização tecnológica.</p> <p>Energia elétrica instável e computadores suscetíveis a danos.</p> <p>Risco de perda de informações por falta de backup regular.</p> <p>9. Rotatividade de voluntários e colaboradores de TI.</p>
---	---

b) Diagnóstico das Necessidades de TI:

O diagnóstico permitiu identificar fragilidades estruturais que afetam diretamente a eficiência operacional da instituição.

b.1) Infraestrutura Tecnológica

- Computadores antigos, lentos e sem manutenção periódica;
- Instabilidade na rede Wi-Fi e baixa cobertura do sinal;
- Falta de inventário atualizado de equipamentos;
- Impressoras com falhas recorrentes e sem toner reserva;
- Falta de nobreaks e filtros de linha.

b.2) Gestão da Informação

- Ausência de ferramenta unificada para armazenar cadastros;
- Processos manuais, sem padronização;
- Documentos dispersos em Google Drive, WhatsApp e dispositivos pessoais;
- Riscos de perda de dados pela ausência de backup;
- Falta de política de versionamento.

b.3) Segurança da Informação

- Senhas fracas e compartilhadas entre voluntários;
- Falta de antivírus atualizado;
- Ausência de backups semanais ou em nuvem;
- Sem controle de acesso físico ou lógico.

b.4) Processos Administrativos

- Fluxos manuais e dependentes de voluntários;
- Ausência de sistema administrativo;
- Retrabalho na geração de listas, registros e relatórios;
- Dificuldade de comunicação com famílias e apoiadores.

c) Mapeamento AS-IS → TO-BE

Utilizado para compreender a situação atual e propor melhorias estruturadas (Harmon, 2019).

A governança de TI em organizações do terceiro setor deve assegurar que a tecnologia gere valor e reduza riscos operacionais. Weill e Ross (2006) destacam que uma governança eficaz exige definição de decisões, priorização de investimentos e alinhamento com os objetivos estratégicos da instituição.

Segundo Hammer e Champy (1994), é impossível otimizar aquilo que não se conhece. Assim, o mapeamento do processo atual (AS-IS) permite identificar gargalos e desperdícios, enquanto o desenho do processo futuro (TO-BE) orienta mudanças com impacto real no desempenho institucional.

Assim, a metodologia de Gestão e Análise de processos que descreve a transição da situação atual (AS-IS ou “como está”) para a situação desejada (To-be ou “como será),

referindo-se à documentação e análise preliminar dos processos da organização a fim de indicar soluções de TI que possam ser utilizadas para melhoria dos processos da instituição.

Seguindo a abordagem de Harmon (2019), foram mapeados os processos administrativos atuais (AS-IS) e proposta uma versão ideal e digitalizada (TO-BE). Essa etapa possibilitou enxergar gargalos como:

- duplicidade de registros;
- retrabalho;
- baixa rastreabilidade de documentos;
- dependência excessiva de comunicação informal (principalmente WhatsApp).

Dimensão	AS-IS (Como está)	TO-BE (Como será)
Infraestrutura	Equipamentos obsoletos e sem controle	Inventário atualizado e computadores padronizados
Processos	Manuais e não documentados	Padronizados e digitalizados
Dados	Risco de perda, sem backup	Backup automático e controle de acesso
Comunicação	Sem canal digital estruturado	Site, formulários online e rastreabilidade
Gestão	Dependente de pessoas e voluntários	Processos automatizados e institucionalizados

d) Levantamento de Requisitos

Com base em Pressman e Maxim (2021), foram elencados requisitos essenciais para a futura implementação de melhorias tecnológicas, priorizando ferramentas gratuitas e adequadas à realidade operacional do terceiro setor.

Plataforma integrada de gestão de projetos, voluntariado e doações;	
Requisitos Funcionais	Não Funcionais
RF1. Permitir cadastro de beneficiários, voluntários, doadores e funcionários. RF2. Registrar doações (financeiras e materiais) com detalhamento. RF3. Agendar e acompanhar atividades e oficinas. RF4. Emitir relatórios financeiros e de impacto. RF5. Gerar recibos e comprovantes para prestação de contas. RF6. Controle de frequência dos participantes e voluntários.	RNF1. A plataforma deve estar disponível online 99% do tempo. RNF2. A interface deve ser responsiva e de fácil navegação. RNF3. Os dados devem ser armazenados com criptografia. RNF4. Deve ser compatível com navegadores modernos. RNF5. O sistema deve permitir backup automático semanal.

Sistema de comunicação e engajamento comunitário via app/WhatsApp;	
Requisitos Funcionais	Não Funcionais
RF1. Enviar mensagens em massa para famílias cadastradas. RF2. Permitir o agendamento automático de mensagens.	RNF1. Integração com a API do WhatsApp Business (ou similar). RNF2. Baixo consumo de dados e compatível com celulares simples.

<p>RF3. Disponibilizar canal para receber sugestões e dúvidas.</p> <p>RF4. Criar grupos segmentados (por faixa etária, projeto, etc.).</p> <p>RF5. Registrar a leitura ou recebimento das mensagens.</p>	<p>RNF3. Sistema deve garantir privacidade dos usuários (LGPD).</p> <p>RNF4. Interface simples e com suporte a múltiplos idiomas.</p> <p>RNF5. Tempo de resposta do sistema inferior a 2 segundos.</p>
<p>Infraestrutura de TI básica bem organizada;</p>	
<p>Requisitos Funcionais</p>	<p>Não Funcionais</p>
<p>1. Rede Wi-Fi segura com controle de acesso.</p> <p>2. Computadores com sistema operacional atualizado.</p> <p>3. Backup automático de dados em nuvem ou HD externo.</p> <p>4. Antivírus instalado e atualizado.</p> <p>5. Controle de acesso por senhas fortes e personalizadas.</p>	<p>RNF1. A internet deve ter cobertura em todos os espaços de uso.</p> <p>RNF2. A manutenção deve ser feita mensalmente.</p> <p>RNF3. Equipamentos com tempo de resposta inferior a 5 segundos por ação básica.</p> <p>RNF4. Baixo custo de manutenção e operação.</p> <p>RNF5. Política de uso e segurança da informação implantada.</p>

e) 5W2H

A partir dos achados da pesquisa, foi estruturado um plano de ação baseado no método 5W2H, contemplando tarefas prioritárias, responsáveis, prazos estimados, justificativas e possíveis custos. Esse plano orienta ações de melhoria de curto, médio e longo prazo.

Elemento	Descrição
What (O quê?)	Aquisição de equipamentos e infraestrutura básica; manutenção e modernização de computadores existentes; desenvolvimento de presença digital (site institucional e materiais de divulgação); aquisição de recursos físicos para suporte operacional.
Why (Por quê?)	Para atender às necessidades tecnológicas do CEPAI, promovendo a eficiência administrativa, a organização de dados, a melhoria da comunicação interna e o fortalecimento da presença institucional em meios digitais.
Where (Onde?)	Instalações do CEPAI – Centro de Educação, Promoção e Assistência Integral.
When (Quando?)	A partir de outubro de 2025, execução por etapas com conformidade de recursos e parcerias. Prazo estimado de implementação completa: até 90 dias após início da aquisição.
Who (Quem?)	Equipe gestora do CEPAI, com apoio de consultores voluntários, técnicos parceiros, fornecedores de equipamentos e estudantes da área de TI.

How (Como?)	Aquisição de equipamentos via plataformas confiáveis (Amazon, Kabum, NetComputadores); utilização de softwares gratuitos e de código aberto; parcerias com voluntários para desenvolvimento do site institucional e serviços de manutenção; comunicação digital desenvolvida com ferramentas gratuitas.
How much (Quanto?)	(Quanto?) Valor total estimado: R\$ 11.500,00 , assim distribuídos: Equipamentos e infraestrutura básica: R\$ 9.400,00 Manutenção e modernização: R\$ 1.000,00 Desenvolvimento e comunicação: R\$ 800,00 Estrutura física e operacional: R\$ 300,00

4.5 Consolidação e Validação

Após a realização das etapas de coleta de dados — visita técnica, entrevistas, análise documental, inventário de TI e aplicação das ferramentas de diagnóstico (SWOT, AS-IS → TO-BE, levantamento de requisitos e 5W2H) — iniciou-se o processo de consolidação das informações.

Essa etapa consistiu na organização e interpretação crítica de todos os registros coletados, permitindo identificar padrões, recorrências, fragilidades estruturais e oportunidades de melhoria tecnológica no CEPAl. As evidências foram agrupadas por categorias (infraestrutura, processos, segurança, dados e comunicação), possibilitando a construção de um diagnóstico consistente e alinhado à realidade da instituição.

Em seguida, os resultados preliminares foram apresentados à gestora do CEPAI para validação qualitativa. A validação teve como objetivos:

- confirmar a veracidade das informações levantadas;
- esclarecer eventuais divergências entre percepção e prática;
- ajustar interpretações que não refletiam de forma precisa o cotidiano da instituição;
- verificar a aplicabilidade das propostas considerando a capacidade operacional e financeira da organização;
- priorizar as recomendações mais urgentes e viáveis.

A validação ocorreu por meio de diálogo aberto, discussão ponto a ponto e registro das considerações da gestora. Com base nesse retorno, ajustes foram realizados no diagnóstico, especialmente na priorização dos requisitos, na estruturação do TO-BE e na definição de ações do plano 5W2H.

A consolidação e validação garantiram que o produto final refletisse não apenas a análise técnica realizada pelos estudantes, mas também a realidade prática e as necessidades efetivas do CEPAI, assegurando a legitimidade e aplicabilidade das recomendações apresentadas.

4.6 Entrega do Produto

O produto resultante da Atividade Extensionista I consistiu na elaboração e entrega do **Diagnóstico de Necessidades de Tecnologia da Informação do CEPAI**, documento técnico estruturado que consolida todas as análises, observações e recomendações produzidas ao longo do projeto.

O diagnóstico foi apresentado em formato digital (PDF) e entregue à gestão da instituição durante reunião de devolutiva. Esse produto contempla:

- descrição da infraestrutura tecnológica atual;
- registro das dificuldades observadas durante a visita técnica;
- análise das rotinas administrativas e fluxo de informações;
- inventário dos equipamentos disponíveis e suas condições de uso;
- matriz SWOT completa;
- mapeamento dos processos AS-IS e proposta de processos TO-BE;
- levantamento de requisitos funcionais e não funcionais;
- plano de ação 5W2H com prioridades e recomendações práticas;
- orientações de segurança da informação e rotinas de backup.

A entrega foi realizada após etapa de validação qualitativa com a gestora da instituição, garantindo que o conteúdo estivesse alinhado à realidade operacional do CEPAI e às limitações de infraestrutura, tempo e equipe. As recomendações foram apresentadas de maneira objetiva e factível, considerando o contexto financeiro e social da organização.

O diagnóstico entregue não prevê o desenvolvimento de software ou de sistemas informatizados — atividades pertencentes às Atividades Extensionistas III e IV. Em AE1, o foco é **identificar, analisar e propor soluções**, e não implementá-las.

Dessa forma, o produto final representa uma ferramenta de apoio ao planejamento institucional, servindo como referência para futuras melhorias tecnológicas, captação de recursos, estabelecimento de parcerias e tomada de decisão pela gestão do CEPAI.

4.7 Conclusão da Etapa de Análise

A etapa de análise permitiu consolidar uma visão abrangente das condições tecnológicas, operacionais e organizacionais do CEPAI. A combinação de visita técnica, entrevistas, análise documental, aplicação de ferramentas de diagnóstico e validação com a gestão possibilitou identificar fragilidades estruturais, riscos associados ao fluxo de informações e oportunidades de modernização de baixo custo.

A interpretação integrada dos dados revelou padrões que comprometem a eficiência administrativa da instituição, tais como a ausência de padronização de processos, dependência de comunicação informal e inexistência de rotinas de segurança da informação. Ao mesmo tempo, também foram identificadas oportunidades concretas de melhoria, especialmente relacionadas à adoção de ferramentas gratuitas, reorganização da infraestrutura existente e capacitação progressiva da equipe.

Assim, a análise realizada cumpre seu objetivo extensionista ao gerar um diagnóstico fiel à realidade institucional e fundamentado em evidências coletadas de forma sistemática. Este resultado serve como base para o capítulo final, no qual são apresentadas as considerações gerais acerca do projeto e de seus impactos.

5. Orçamento Estimado

Embora a Atividade Extensionista I tenha caráter diagnóstico e não envolva a execução de soluções tecnológicas ou aquisição imediata de equipamentos, elaborou-se um **orçamento estimado**, de caráter orientativo, com base nas necessidades identificadas no CEPAI durante o processo de análise.

O orçamento abaixo não tem finalidade de compra direta, mas sim de **previsão aproximada de custos** que poderão servir de referência para captação de recursos, futuras parcerias, campanhas de doação e planejamento interno da instituição.

As estimativas consideram soluções acessíveis, de baixo custo, compatíveis com o contexto financeiro do terceiro setor.

5.1 Estimativa de Custos Prioritários (Quadro)

Necessidade Identificada	Descrição	Estimativa (R\$)
Manutenção de computadores existentes	Limpeza, troca de pasta térmica, ajustes básicos	0 a 300
Eventual aquisição de máquinas usadas	Equipamentos recondicionados suficientes para tarefas administrativas	500 a 2.000 por unidade
Roteador adicional ou repetidor	Ampliação do alcance da rede Wi-Fi	150 a 350
Pendrive ou HD externo	Implementação de rotina de backup semanal	50 a 300
Papelaria e organização	Pastas, etiquetas, material de organização documental	20 a 80
Treinamentos internos	Capacitação básica da equipe para uso de TI	Sem custo (via voluntariado)
Softwares gratuitos	Google Drive, LibreOffice, Trello, Canva	Sem custo

Fonte: elaboração própria

Observações sobre o orçamento:

1. **Não é obrigatório implementar nada durante a AE1.**
O orçamento serve apenas como referência futura.
2. **Valores variam conforme doações e parcerias.**
O CEPAL costuma receber doações de equipamentos, reduzindo custos.
3. **O orçamento foca apenas necessidades essenciais**, não incluindo itens que caracterizam desenvolvimento tecnológico (ex.: sistemas completos, hospedagem, plataformas pagas etc.), pois esses pertencem às AE3 e AE4.
4. **Materiais de escritório aparecem apenas como apoio ao processo de organização documental** sugerido no diagnóstico.
5. Ferramentas gratuitas foram priorizadas, pois reduzem o impacto financeiro e se alinham à realidade institucional.

6. Considerações Finais

O desenvolvimento da Atividade Extensionista I no CEPAl possibilitou aos estudantes compreender na prática os desafios enfrentados por organizações do terceiro setor no uso de Tecnologia da Informação. A partir de métodos de observação direta, entrevistas, análise documental e ferramentas de diagnóstico organizacional, foi possível identificar problemas reais que afetam a eficiência, a comunicação interna e a gestão dos dados.

As recomendações propostas — incluindo reorganização da infraestrutura, digitalização gradual, definição de políticas básicas de segurança, padronização de fluxos administrativos e implementação de rotinas de backup — foram concebidas considerando as limitações financeiras, operacionais e humanas da instituição. A devolutiva do diagnóstico demonstra que a instituição reconhece os problemas identificados e está aberta à adoção progressiva das ações recomendadas.

Do ponto de vista formativo, a experiência extensionista contribuiu para o desenvolvimento de competências essenciais na formação em TI, como análise crítica, diagnóstico sistêmico, comunicação técnica, responsabilidade social e capacidade de propor soluções viáveis para contextos reais. O projeto também fortalece o vínculo entre a universidade e a comunidade, reafirmando o compromisso social da instituição de ensino superior.

Portanto, o trabalho cumpre plenamente os objetivos da Atividade Extensionista I, ao unir teoria, prática, impacto social e formação profissional.

Referências

ALBERTIN, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. **Gestão de Tecnologia da Informação: alinhamento estratégico e utilização na organização**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

APQC – American Productivity & Quality Center. **Process Classification Framework (PCF)**. Houston: APQC, 2022. Disponível em: <https://www.apqc.org>. Acesso em: 20 jan. 2025.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2020.

COBIT®. COBIT 2019 Framework: **Governance and Management Objectives**. Rolling Meadows: ISACA, 2019.

DAVENPORT, Thomas H. **Processos de Negócio: como gerenciar para obter melhorias contínuas**. Porto Alegre: Bookman, 2016.

FALCONER, Andrés Pablo. **O terceiro setor: desenvolvimento e práticas de gestão**. São Paulo: Futura, 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HAMMER, Michael; CHAMPY, James. **Reengenharia: revolucionando a empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 2015.

HARMON, Paul. **Business Process Change**. 4. ed. Burlington: Morgan Kaufmann, 2019.

HARRINGTON, H. James. **Business Process Improvement**. New York: McGraw-Hill, 2018.

ITIL Foundation. ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition. London: AXELOS, 2019.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2018.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria Geral da Administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

O'BRIEN, James A.; MARAKAS, George M. **Sistemas de Informação**. 10. ed. Porto Alegre: AMGH, 2018.

PMI – Project Management Institute. **Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos: Guia PMBOK**. 7. ed. Pennsylvania: PMI, 2021.

PRESSMAN, Roger S.; MAXIM, Bruce R. **Engenharia de Software: uma abordagem profissional**. 9. ed. Porto Alegre: AMGH, 2021.

SILVA, Maurício M. **Segurança da Informação: princípios e práticas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2022.

STALLINGS, William. **Segurança de Sistemas de Computação**. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2021.

TANENBAUM, Andrew S.; WETHERALL, David. **Redes de Computadores**. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2021.

TURBAN, Efraim et al. **Tecnologia da Informação para Gestão**. 11. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2020.



Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.