

2025-2026

# PDTIC

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

Superintendência de Tecnologia da Informação  
Diretoria de Administração



## SUMÁRIO

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....                                                                                       | 3  |
| 2. ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS EMPRESARIAIS E DE TI .....                                              | 3  |
| 3. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL .....                                                                            | 3  |
| 4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL DA TI .....                                                                    | 4  |
| 5. CAPITAL HUMANO DE TI .....                                                                             | 5  |
| 6. AÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) .....                                                           | 5  |
| 7. GERENCIAMENTO DO PLANO .....                                                                           | 6  |
| 8. VISÃO ORÇAMENTÁRIA DE TI .....                                                                         | 6  |
| APÊNDICE A – ELEMENTOS ESTRATÉGICOS .....                                                                 | 8  |
| 1. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS .....                                                                           | 8  |
| 1.1. Diretrizes Estratégicas 2025- 2029 (DE) .....                                                        | 8  |
| 1.2. Objetivos Estratégicos de TI (OTI) .....                                                             | 9  |
| 1.3. Metas Negocias (MN) .....                                                                            | 9  |
| 1.4. Indicadores Estratégicos de Resultado (IR) .....                                                     | 10 |
| APÊNDICE B – TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E PLATAFORMA DE SERVIÇOS<br>DIGITAIS – OMNI BNB .....                  | 12 |
| APÊNDICE C - PLANO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA DE TI PARA 2025 .....                                          | 15 |
| APÊNDICE D - AÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 2025-2026 .....                                            | 19 |
| 1. INICIATIVAS DAS TORRES DE SOLUÇÕES DE NEGÓCIO .....                                                    | 19 |
| 2. PROJETOS DE TI .....                                                                                   | 28 |
| 3. PROJETOS ESTRATÉGICOS .....                                                                            | 33 |
| 4. PARCERIA COM HUB DE INOVAÇÃO .....                                                                     | 35 |
| APÊNDICE E - INDICADORES E METAS DO PDTIC 2025-2026 .....                                                 | 36 |
| APÊNDICE F - RISCOS DO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO<br>E COMUNICAÇÃO (PDTIC) 2025-2026 ..... | 49 |

## 1. INTRODUÇÃO

Este documento apresenta o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do Banco do Nordeste para o biênio 2025-2026, alinhado com as estratégias empresariais e de TI estabelecidas no Planejamento Estratégico 2025-2029.

O PDTIC é um documento de natureza tática que tem como finalidade indicar as prioridades estabelecidas, a previsão orçamentária e os indicadores de desempenho para acompanhamento das ações e resultados de TI.

O documento descreve o alinhamento do PDTIC com as estratégias empresariais e de TI, contextualiza a estrutura organizacional e o capital humano da TI, apresenta as ações de TI e sua forma de gerenciamento, finalizando com a visão orçamentária de TI.

## 2. ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS EMPRESARIAIS E DE TI

O PDTIC 2025-2026 adota como premissa a efetividade dos resultados da TI do Banco do Nordeste para o alcance das metas das estratégias negociais corporativas e dos indicadores estratégicos de resultados definidos no Planejamento Estratégico 2025-2029.

As Metas Negociais Corporativas para 2025-2029 refletem a expectativa de incremento de negócios do Banco do Nordeste para o próximo quinquênio, a partir do estabelecimento de metas definidas para indicadores corporativos vinculados às diretrizes estratégicas.

Os Indicadores Estratégicos de Resultados, por sua vez, medem os efeitos internos das ações e projetos conduzidos pelo Banco do Nordeste, com estabelecimento de respectivas metas revisadas anualmente.

As Metas Negociais Corporativas e os Indicadores Estratégicos de Resultados oportunizam a capacidade institucional de transformar a estratégia de alto nível em ações práticas e mensuráveis.

Nesse sentido, a TI constitui-se num pilar fundamental para suportar e impulsionar o alcance dos objetivos estratégicos empresariais, contribuindo diretamente para o cumprimento da missão institucional do Banco do Nordeste e de sua competitividade no mercado.

A jornada de transformação digital do Banco do Nordeste, alinhada com seu Planejamento Empresarial para 2025-2029, inclui iniciativas de inovação, modernização de sistemas, governança de TI e modernização da infraestrutura.

A estratégia batizada de OMNI BNB visa atender às expectativas dos clientes habilitando maior digitalização e autonomia, promovendo a integração entre canais de atendimento e oportunizando a personalização de produtos e serviços.

O Apêndice A – Elementos Estratégicos de TI apresenta os elementos estratégicos de TI referenciados na elaboração do PDTIC 2025-2026 e que refletem a OMNI BNB: missão, visão, valores, mapa estratégico e objetivos estratégicos de TI.

## 3. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

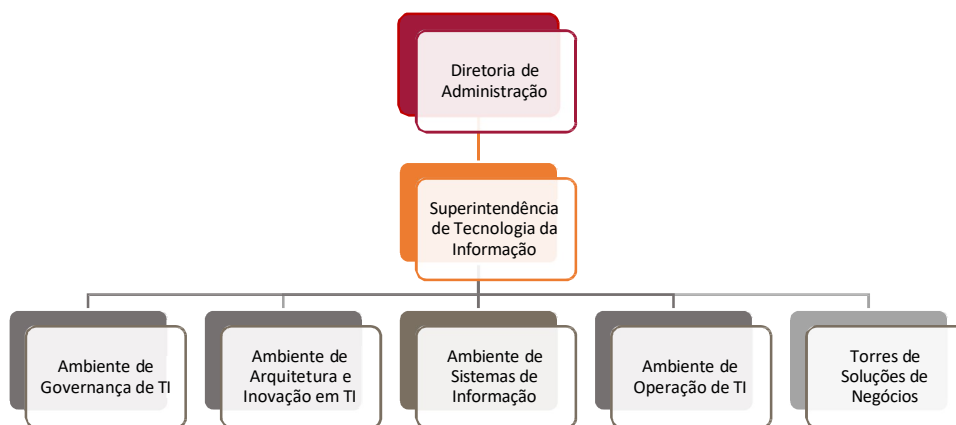
Previsto no referencial estratégico de TI, cabe destacar o OMNI BNB como âncora estratégica a ser adotada para construção do futuro digital do Banco do Nordeste, viabilizando a efetivação de sua jornada de transformação digital.

Por meio de uma plataforma de serviços digitais que visa assegurar uniformidade nos acessos aos diversos canais de atendimento do Banco do Nordeste, o OMNI BNB deverá integrar clientes e parceiros em torno de um abrangente ecossistema digital.

O Apêndice B – OMNI BNB detalha os aspectos técnicos do OMNI BNB, incluindo sua arquitetura técnica abrangendo os recursos tecnológicos a serem utilizados, os serviços digitais oferecidos e as principais iniciativas previstas para implementação dessa estratégia.

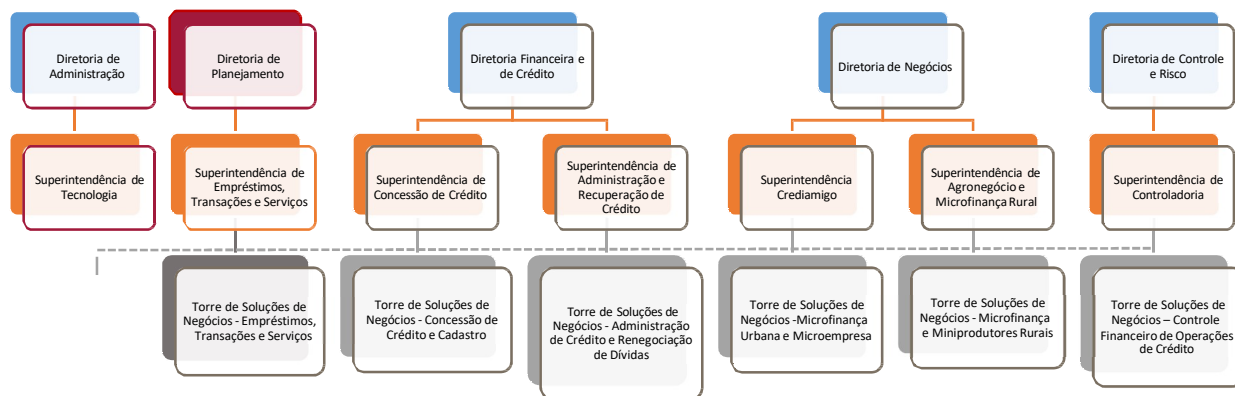
#### 4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL DA TI

Subordinada à Diretoria de Administração, a Superintendência de TI possui estrutura organizacional abrangendo Unidades que atuam em arquitetura e inovação, desenvolvimento, evolução e sustentação de sistemas de informação e operação de TI, conforme a figura a seguir.



**Figura 1 - Organograma da Superintendência de TI**

As Torres de Soluções de Negócios são responsáveis pelo provimento de soluções contínuas de evolução e sustentação de sistemas de informação, atuando com equipes multidisciplinares de negócios e TI, conforme o organograma a seguir:



**Figura 2 - Organograma das Torres de Soluções de Negócios**

Visando assegurar o atendimento tempestivo das demandas de TI, o Banco do Nordeste tem utilizado serviços de desenvolvimento, manutenção e resolução de incidentes (fábrica ágil), de suporte especializado e de apoio à governança.

Observando os princípios do modelo organizacional adotado em nível institucional, cujo sistema decisório funciona de forma colegiada, a TI do Banco do Nordeste conta com estrutura de comitês para acompanhamento e deliberações relacionadas com a execução do PDTIC.

As decisões requeridas a partir do acompanhamento da execução do PDTIC são efetuadas pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação (COETI) e pelo Comitê Tático de Tecnologia da Informação (COTEC).

Os Comitês de Soluções de Negócio (CSN) e o Comitê Tático de Sistemas de Informação (COTAT) definem as prioridades das iniciativas conduzidas pelas Torres de Soluções de Negócios e pelo Ambiente de Sistemas de Informação.

## **5. CAPITAL HUMANO DE TI**

O BNB promove um esforço permanente visando assegurar a suficiência e a capacitação dos empregados do Banco que atuam na execução das atividades técnicas e de gestão de TI, alocados em Unidades vinculadas à Superintendência de TI.

Ainda assim, cabe ressaltar que o percentual de 6% de empregados alocados nas Unidades de TI, considerando o total de funcionários do Banco, encontra-se abaixo da média de 11% apontada na Pesquisa de Tecnologia Bancária 2024 da FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos.

Para atingir os objetivos do OMNI BNB, será essencial investir em um capital humano altamente qualificado e adaptável. Profissionais com habilidades em tecnologias emergentes, como inteligência artificial, big data, e segurança cibernética, serão fundamentais.

Além disso, será necessário que esses colaboradores possuam uma mentalidade inovadora e estejam abertos a aprender e implementar novas soluções tecnológicas de forma mais célere. Daí a importância de investir continuamente na disseminação da cultura ágil.

As necessidades de capacitação dos empregados do Banco que atuam no provimento de soluções de TI devem ser atendidas a partir da execução do Plano de Educação Corporativa de TI para 2025, conforme descrito no Apêndice C.

## **6. AÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)**

Conforme detalhado no Apêndice D – Ações de Tecnologia da Informação, as ações de TI previstas no PDTIC 2025-2026 compreendem as Iniciativas, os Projetos de TI e os Projetos Estratégicos que demandam soluções de TI.

Conduzidas pelas Torres de Soluções de Negócios, as Iniciativas definidas no PDTIC 2025-2026 priorizam o desenvolvimento e evolução de soluções de TI para negócios visando assegurar o suporte adequado aos produtos e serviços operacionalizados pelo Banco.

No âmbito do OMNI BNB, os projetos e iniciativas do PDTIC 2025-2026 deverão ser caracterizados por uma abordagem centrada no cliente e na transformação digital.

Primeiramente, será essencial que esses projetos priorizem a integração de tecnologias emergentes, como inteligência artificial, big data e automação, para melhorar a eficiência operacional e a experiência dos usuários.

A modernização dos sistemas legados será crucial, garantindo que as novas soluções tecnológicas sejam compatíveis e possam ser implementadas de forma ágil.

Pretende-se contratar uma plataforma de serviços digitais que habilitará novas possibilidades, como ferramentas de hiper automação (*low-code/no-code*), gestão de ativos de TI e um fluxo totalmente integrado.

Essas ferramentas permitirão a criação e implementação de soluções de forma mais rápida e eficiente, reduzindo a dependência de desenvolvedores especializados e aumentando a capacidade de resposta às demandas do mercado.

A gestão de ativos de TI será aprimorada, garantindo maior controle e otimização dos recursos tecnológicos, enquanto o fluxo integrado facilitará a coordenação entre diferentes áreas e processos, promovendo uma operação mais coesa e eficiente.

Além das Iniciativas e dos Projetos de TI, o provimento de soluções de TI ocorre também por meio dos Projetos Estratégicos, Unidades que integram a estrutura organizacional do Banco, sob acompanhamento do Ambiente de Planejamento.

## 7. GERENCIAMENTO DO PLANO

A execução do PDTIC 2025-2026 deverá ser avaliada pelos Comitês de TI, com reporte das informações pelo Ambiente de Governança de TI, com base nos indicadores e metas descritos no Apêndice E – Indicadores e Metas do PDTIC 2025-2026.

Os Comitês de TI deliberam as prioridades de execução de Iniciativas e Projetos de TI, com base em nota gerada a partir de critérios técnicos que consideram as dimensões de obrigatoriedade, alinhamento estratégico, benefícios e modernização tecnológica.

Os riscos que possam afetar a execução PDTIC 2025-2026, bem como os impactos, as ações de mitigação e os responsáveis, encontram-se detalhados no Apêndice F – Riscos do PDTIC 2025-2026.

Visando tornar a execução do planejamento tático de TI mais eficiente, por meio de cultura que promova foco naquilo que é prioritário e incentive a busca contínua por resultados, foi iniciada jornada para adoção de OKR (*Objectives and Key Results*) nas Unidades de TI.

## 8. VISÃO ORÇAMENTÁRIA DE TI

O orçamento de TI previsto para o ano de 2025, elaborado em maio de 2024 e aprovado nas devidas instâncias decisórias, considerando todas as necessidades de aquisições de *hardware*, *software* e serviços de TI, totaliza um montante de **R\$ 1.233.103.216,72** (um bilhão, duzentos e trinta e três milhões, cento e três mil duzentos e dezesseis reais e setenta e dois centavos), conforme detalhado a seguir:

| ORÇAMENTO GERAL DA TI PARA 2025 |                    |                             |
|---------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| DESPESA                         | INVESTIMENTO       | TOTAL                       |
| R\$ 907.127.037,02              | R\$ 325.976.179,70 | <b>R\$ 1.233.103.216,72</b> |
| 74%                             | 26%                | <b>100%</b>                 |

**Tabela 1** - Orçamento de TI para 2025

**Tabela 1** – Orçamento de TI para 2025: Cabe esclarecer que o maior percentual de DESPESA se deve ao fato de que a modalidade de serviço representa a maioria das contratações de TI do BNB, seguindo tendência do mercado de TI que

---

cada vez mais tem disponibilizado softwares e soluções de tecnologia como um serviço, a exemplo da modalidade Software Como Serviço (*Software As Service* – SaaS), além dos serviços de suporte e assistência técnica nas aquisições de equipamentos.

O Apêndice G apresenta informações detalhadas adicionais relacionadas com a visão orçamentária de TI para 2025, incluindo os valores sumarizados por categoria (contratos, PLCs e Iniciativas) e por tipo de conta (despesa e investimento) e a distribuição da programação orçamentária por Unidade demandada.

**APÊNDICE A – ELEMENTOS ESTRATÉGICOS****1. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS**

Os elementos estratégicos são compostos pelas Diretrizes Estratégicas Empresariais, Objetivos Estratégicos de TI, Metas Negociais, Indicadores de Resultados Estratégicos e Indicadores Estratégicos de Impacto.

**1.1. Diretrizes Estratégicas 2025- 2029 (DE)**

| <b>DIRETRIZES ESTRATÉGICAS 2025-2029</b>                    |
|-------------------------------------------------------------|
| 1. Promover o desenvolvimento regional sustentável          |
| 2. Avançar nas práticas ambientais, sociais e de governança |
| 3. Melhorar a jornada do cliente                            |
| 4. Ser o Banco da micro, pequena e média empresa            |
| 5. Fazer o FNE cada vez melhor                              |
| 6. Consolidar a liderança no microcrédito                   |
| 7. Diversificar as fontes de recursos financeiros           |
| 8. Valorizar as pessoas e a diversidade                     |
| 9. Inovar em programas, produtos, serviços e processos      |
| 10. Elevar a eficiência operacional                         |

**Quadro 1 – Diretrizes Estratégicas 2025-2029**



## 1.2. Objetivos Estratégicos de TI (OTI)

| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01. Habilitar tecnologia para novos modelos de interação com clientes e parceiros             |
| 02. Elevar a eficiência e qualidade das entregas de produtos e serviços de TI                 |
| 03. Acelerar o processo de inovação e transformação digital integrando tecnologias emergentes |
| 04. Modernizar e otimizar os produtos de TI                                                   |
| 05. Ampliar a disponibilidade dos sistemas e serviços críticos                                |
| 06. Fortalecer o capital intelectual em TI                                                    |
| 07. Expandir boas práticas de segurança cibernética                                           |
| 08. Aprimorar a governança de TI e inovação                                                   |
| 09. Apoiar a governança de dados                                                              |

**Quadro 2 - Objetivos Estratégicos de TI**

## 1.3. Metas Negocias (MN)

As Metas Negocias endereçam alguma Diretriz Estratégica, de modo que, se a Iniciativa contribuir com a Meta Negocial, não precisa vincular com Diretriz Estratégica.

| METAS NEGOCIAIS                                                            | DIRETRIZES ESTRATÉGICAS VINCULADAS |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1. CRÉDITO LONGO PRAZO (FNE)                                               | 1,4,6                              |
| 2. CRÉDITO LONGO PRAZO (outras fontes)                                     | 1,2,7                              |
| 3. FNE Desembolsos                                                         | 1,4,5,10                           |
| 4. Credeamigo (desembolsos)                                                | 1,6,20                             |
| 5. Fundos de Investimentos - saldo médio                                   | 10                                 |
| 6. Captação de Recursos (depósitos a prazo e poupança rural - saldo médio) | 10                                 |
| 7. Regularização de dívidas                                                | 3,10                               |
| 8. Crédito Comercial - Saldo médio                                         | 1,4,10                             |
| 9. Comércio Exterior - Valor contratado                                    | 1,10                               |
| 10. Receitas de prestação de serviços                                      | 10                                 |
| 11. Crédito com fonte de recursos obrigatórios (crédito rural)             | 1,10                               |
| 12. Depósitos para reinvestimentos                                         | 7,10                               |
| 13. Crédito de Contribuição Positiva                                       | 2,5                                |

**Quadro 3 – Metas Negocias**

#### 1.4. Indicadores Estratégicos de Resultado (IR)

| INDICADORES ESTRATÉGICOS DE RESULTADOS                         |                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESULTADOS                                                     | INDICADORES                                                                                                        |
| INCLUSÃO SOCIAL E FINANCEIRA                                   | 1. Clientes Ativos no Pronaf                                                                                       |
|                                                                | 2. Quantidade de Operações Contratadas no Agroamigo                                                                |
|                                                                | 3. Clientes Ativos no Credeamigo                                                                                   |
|                                                                | 4. Percentual de clientes com aumento de valores de financiamento do Crediamigo                                    |
|                                                                | 5. Crédito para promoção do empreendedorismo feminino                                                              |
| GOVERNANÇA CORPORATIVA                                         | 6. Índice de Rentabilidade do Patrimônio Líquido (IRPL)                                                            |
|                                                                | 7. Índice de Eficiência (IRF)                                                                                      |
|                                                                | 8. Inadimplência BNB                                                                                               |
|                                                                | 9. Inadimplência FNE                                                                                               |
|                                                                | 10. Índice de Eficácia da PRSAC                                                                                    |
|                                                                | 11. Índice de Eficácia de Estratégia ASG                                                                           |
|                                                                | 18. Liderança Feminina                                                                                             |
| CRÉDITO SUSTENTÁVEL<br>ESPACIALMENTE/SETORIALMENTE DISTRIBUIDO | 19. Expansão da Base de Clientes do Banco do Nordeste                                                              |
|                                                                | 12. Cumprimento de Programação do FNE                                                                              |
|                                                                | 13. Grau de Concentração Espacial do Crédito                                                                       |
| EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO A CLIENTES                           | 14. Grau de Concentração Setorial do Crédito                                                                       |
|                                                                | 15. Prazo de Atendimento às Demandas do SIC/SAC                                                                    |
|                                                                | 16. Atendimento às Demandas do SIC/SAC                                                                             |
|                                                                | 17. Índice de Cumprimento da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros |

**Nota:** Indicadores 18 e 19 inseridos no Planejamento e Empresarial de 2025

#### Quadro 4 – Indicadores Estratégicos de Resultado

#### 1.5. Indicadores Estratégicos de Impacto (II)

| INDICADORES ESTRATÉGICOS DE IMPACTO                              |                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IMPACTOS                                                         | INDICADORES                                                                                                         |
| 1. GERAÇÃO DE EMPREGO E RENDA                                    | 1.1. Crescimento dos empregos nas atividades financiadas <sup>1</sup>                                               |
|                                                                  | 1.2. Contratações do BNB em atividades com alto potencial de incremento no valor adicionado e na geração de emprego |
|                                                                  | 1.3. Crescimento da massa salarial nas atividades financiadas <sup>1</sup>                                          |
| 2. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES                                     | 2.1. Aumento do salário médio dos trabalhadores das empresas financiadas <sup>1</sup>                               |
| 3. COMPETITIVIDADE DAS EMPRESAS DO<br>NORDESTE BRASILEIRO        | 3.1. Aumento da produtividade das empresas <sup>1</sup>                                                             |
|                                                                  | 3.2. Contratações do BNB para aquisição de bens de capital para modernização                                        |
| 4. PROMOÇÃO DA SUSTENTABILIDADE SOCIAL,<br>AMBIENTAL E CLIMÁTICA | 4.1. Emissões de Carbono evitadas (com projetos de energia renovável) <sup>1</sup>                                  |
|                                                                  | 4.2. Empreendimentos criados e mantidos anualmente para inclusão de gênero – Mulheres <sup>1 2</sup>                |
|                                                                  | 4.3. Empreendimentos mantidos e criados anualmente para Inclusão Financeira <sup>1 3</sup>                          |
|                                                                  | 4.4. Pessoas beneficiadas por serviço de saneamento (água e esgoto) <sup>1</sup>                                    |
|                                                                  | 4.5. Atividade produtiva mantida anualmente para promover a segurança alimentar <sup>1</sup>                        |

**Notas:**

(1) Indicadores de Efetividade são avaliados pelo ETENE e pelo Ambiente de Políticas de Desenvolvimento Sustentável por meio de estudos sistemáticos.

(2) Apoio ao empreendedorismo feminino de Pessoas Físicas. Será estuda a possibilidade de inclusão do apoio ao empreendedorismo feminino de Pessoas Jurídicas para o próximo ciclo.

(3) Apoio a empreendimentos urbanos de Pessoas Físicas, a Microempreendedores Individuais (MEIs) e MPes.

#### Quadro 5 - Indicadores Estratégicos de Impacto

Os componentes estratégicos são representados pelas seguintes legendas:

| <b>SIGLA</b> | <b>COMPONENTES</b>                    |
|--------------|---------------------------------------|
| <b>DE</b>    | Diretrizes Estratégicas Empresariais  |
| <b>OTI</b>   | Objetivos Estratégicos de TI          |
| <b>MN</b>    | Metas Negocias                        |
| <b>IR</b>    | Indicadores Estratégicos de Resultado |
| <b>II</b>    | Indicadores Estratégicos de Impacto   |

**Quadro 6** – Indicadores Estratégicos de Resultado

## APÊNDICE B – TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E PLATAFORMA DE SERVIÇOS DIGITAIS – OMNI BNB

O alcance dos objetivos estratégicos definidos no Planejamento Empresarial do Banco do Nordeste demanda um esforço contínuo de inovação e melhoria da qualidade dos produtos e serviços que atendam às necessidades dos clientes num mercado cada vez mais competitivo.

Para tanto, o BNB confere relevância estratégica à Tecnologia da Informação (TI) visando oferecer agilidade, segurança, inovação e eficiência aos seus clientes, contribuindo para a consecução de sua missão institucional.

Ao ouvir sua clientela<sup>1</sup>, o Banco do Nordeste identificou como expectativas tecnológicas uma ampla transformação digital dos processos que permeiam toda a Instituição, conferindo maior autonomia a esses clientes na utilização de produtos e serviços ofertados pelo BNB.

As expectativas dos clientes do Banco se inserem num contexto em que o avanço tecnológico tem provocado transformações profundas em diversos setores da economia, com reflexos na intensificação de meios digitais na forma como são demandados os serviços financeiros.

Nesse sentido, os consumidores utilizam a Internet para acesso a serviços financeiros, exigindo rapidez, disponibilidade e personalização das soluções digitais visando atendimento de suas necessidades cada vez mais diversificadas em termos de produtos e serviços.

Com o crescimento da demanda por soluções digitais, as instituições financeiras são desafiadas a se adaptarem à nova realidade, promovendo não somente a modernização dos recursos tecnológicos como também a revisão de seus processos de negócios.

Inseridas num mercado altamente competitivo e dinâmico, as instituições bancárias têm adotado estratégias de diferenciação que priorizam iniciativas relacionadas com experiência do cliente, inovações tecnológicas e personalização de produtos e serviços<sup>2</sup>.

A indústria bancária nacional<sup>3</sup> tem priorizado estratégia voltada para a oferta de plataforma digital (*Digital Banking Platform* – DBP) que permita aos diferentes tipos de clientes, sejam correntistas ou não, uma visão unificada de acesso a produtos e serviços, oportunizando a realização de novos negócios.

Nessa linha, algumas instituições financeiras brasileiras vêm oferecendo soluções inovadoras que integram, num único portal de acesso, produtos e serviços para atendimento das necessidades abrangendo toda a cadeia produtiva de um determinado setor econômico<sup>4</sup>.

Essa realidade do mercado bancário impõe a necessidade de que o Banco do Nordeste avance na implementação de ações que viabilizem a consecução de sua jornada de transformação digital, contribuindo para a relevância e sustentabilidade institucional.

Visando orientar suas ações de TI para o quinquênio 2025-2029, o Banco do Nordeste passa a adotar o OMNI BNB como estratégia de construção do futuro digital do BNB, com a integração de clientes e parceiros em torno de um grande ecossistema digital.

---

<sup>1</sup> Fonte: Oficinas de Cocriação com Cliente – setembro a outubro/2023

<sup>2</sup> Fonte: [Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024 | Deloitte Brasil](#)

<sup>3</sup> Fonte: <https://investidor.estadao.com.br/negocios/o-que-esta-por-tras-do-superapp-do-itaui>

<sup>4</sup> Fonte: <https://aapbb.org.br/john-deere-lanca-loja-oficial-no-brto-plataforma-agrodigital-do-banco-do-brasil>



**Figura 1 - OMNI BNB - O futuro digital do Banco do Nordeste**

Com o OMNI BNB, clientes e parceiros terão uma uniformidade no acesso aos diversos canais de atendimento com foco no conceito de Experiência do Cliente (*Customer Experience-CX*), incluindo banco digital, agências, correspondentes negociais e bancários, fintechs e parceiros de mercado, além das unidades de postos do Crediamigo e Agroamigo.

Oferecendo uma experiência única para integração de clientes e parceiros, a estratégia OMNI BNB será implementada como uma plataforma de serviços digitais que incorpora inteligência de negócios, observabilidade, segurança e privacidade de dados.

A plataforma de serviços digitais a ser implementada em decorrência da estratégia OMNI BNB habilitará modelos de negócios inovadores, possibilitando a entrega de novas aplicações e serviços a partir da composição de ativos existentes.

Suportada por modernos recursos de conectividade e de bilhetagem, além de serviços financeiros, referida plataforma integrará num único acesso digital a operacionalização das soluções de TI pelos diferentes canais de atendimento utilizados pelo BNB.

Para construção do OMNI BNB como alvo do futuro digital do Banco do Nordeste, deverão ser implementadas iniciativas estratégicas relacionadas com Inovação e Transformação Digital, Modernização de Sistemas, Governança de TI e Modernização de Infraestrutura.

A implantação do OMNI BNB demandará um esforço de inovação e transformação digital do Banco do Nordeste, incluindo a adoção de novas tecnologias, a automatização de processos de negócios e o estabelecimento de parcerias, inclusive com a academia, permitindo oferecer uma experiência de cliente integrada, segura e eficiente, alinhada às exigências regulatórias e às expectativas de mercado.

No que concerne à Inovação, deverão ser consideradas novas formas de aproveitar o potencial da Inovação Aberta e Fechada, da parceria com universidades e centros de pesquisa, da experimentação e estímulo à cultura da criatividade e intraempreendedorismo para construção de soluções que suportem e agreguem valor às necessidades das unidades de negócio do BNB.

Como um dos pilares necessários para viabilizar o OMNI BNB, a Modernização de Sistemas deverá oferecer novas soluções tecnológicas para melhor suportar os negócios do Banco, assegurando a simplificação da infraestrutura e a redução da complexidade de TI e, em consequência, propiciando a redução de custos e o aumento de produtividade.

Além da reestruturação da TI e do aprimoramento do modelo de Torres de Soluções de Negócios, os instrumentos e práticas de Governança de TI e de Inovação deverão ser objeto de novos aperfeiçoamentos no tocante a métodos ágeis, métricas de desempenho, processo de aquisição e gestão de orçamentação de TI.

No tocante à Infraestrutura de TI, deverão ser conduzidas iniciativas relacionadas com a modernização das soluções de conectividade utilizadas pelas agências e unidades do Crediamigo e Agroamigo, a revisão da arquitetura de infraestrutura de TI, a implantação do Núcleo Estratégico em Operações de Meios de Pagamentos (NEOM), além de intensificar a promoção da cultura de colaboração envolvendo as equipes de operação e desenvolvimento (modelo de minitorres).

A jornada de transformação digital do Banco do Nordeste concebida por meio da estratégia OMNI BNB está alinhada com o Planejamento Empresarial do BNB para o período 2025-2029, em consonância com as orientações definidas para a diretriz estratégica “9. Inovar em programas, produtos, serviços e processos”.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) para o ciclo 2025-2026, detalhado em documento específico, detalha as ações de TI no nível tático que deverão ser realizadas pelo BNB visando efetivação do referencial estratégico de TI ora apresentado.

**APÊNDICE C - PLANO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA DE TI PARA 2025**

O Plano de Educação Corporativa de TI para 2025-2026 alinha-se aos Objetivos Estratégicos de TI, mais especificamente ao Objetivo 6 – Fortalecer o capital intelectual em TI, de modo a promover os valores e pilares da cultura organizacional e, também, desenvolver as competências necessárias ao alcance dos resultados empresariais e acelerar a transformação digital.

Este Plano foi elaborado de forma conjunta, a partir das sugestões encaminhadas pelas unidades de TI do Banco do Nordeste, e contemplam: trilhas promovidas pela Universidade Corporativa, cursos *in company*, plataforma Alura, eventos externos e cursos ofertados por fornecedores parceiros do Banco.

No Quadro 1 a seguir estão listados os principais cursos, congressos, encontros e demais eventos que compõem o Plano de Educação Corporativa de TI 2025. As oportunidades estão agrupadas em diferentes eixos temáticos:

| PLANO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA DE TI 2025             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eixo Temático                                        | Treinamentos e Eventos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>1- Inteligência Artificial e Machine Learning</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacite sua força de trabalho com Casos de uso do MS 365 – Copilot;</li><li>• Formação em Machine Learning 4.0;</li><li>• Pipeline de ETL e Machine Learning com Apache Spark;</li><li>• Trilha de Aplicações de IA com Python;</li><li>• IA Conference Brasil – Alura;</li><li>• Summit de IA do Brasil – Gartner.</li></ul>                                                                                                                        |
| <b>2- Engenharia de Dados e Plataformas</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Arquitetura de Plataforma de Dados e Modern Data Stack;</li><li>• Formação Engenheiro de Dados 4.0;</li><li>• Formação Arquiteto de Dados;</li><li>• Orquestração de Fluxos de Dados com Apache Airflow;</li><li>• Projeto e Implementação de Plataforma de Dados com Snowflake;</li><li>• Conferência Gartner Data &amp; Analytics;</li><li>• Gartner Data &amp; Analytics Summit;</li><li>• The Chief Data and Analytics Officers Brazil.</li></ul> |
| <b>3- Desenvolvimento Gerencial e Liderança</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Leading SAFe with certified SAFe® Agilist - Agile Coaching Certification;</li><li>• Management 3.0 Foundation Workshop;</li><li>• Psicologia para não psicólogos no contexto organizacional;</li><li>• Técnicas de Facilitação;</li><li>• Trilha de Desenvolvimento Gerencial para gestores de TI;</li><li>• Gartner - CIO &amp; IT Executive Conference.</li></ul>                                                                                   |



|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4- Tecnologia e Inovação</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Full Cycle 4.0;</li> <li>• Trilhas de Transformação Digital e DevSecOps;</li> <li>• BB Digital Week;</li> <li>• CMS Financial Innovation – 2025;</li> <li>• Febraban Tech;</li> <li>• Rio Web Summit;</li> <li>• TDC - The Dev Conf - TDC Innovation.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>5- Governança e Compliance</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• COBIT;</li> <li>• Governança em Contratações Públicas;</li> <li>• LGPD Governança de dados e Gestão de Metadados;</li> <li>• Riscos e Forecasting;</li> <li>• HDI Experience - Conferência &amp; Expo;</li> <li>• HDI Internacional - Service Management World.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>6- Práticas Ágeis e Lean</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certified ScrumMaster (CSM);</li> <li>• Certified Scrum Product Owner® CSPO;</li> <li>• Como escrever Histórias de Usuário;</li> <li>• FIT FOR PURPOSE;</li> <li>• Flight Levels System Architecture (FLSA);</li> <li>• Flight Levels 2 Design (FL2D);</li> <li>• Kanban Coaching Practices (KCP);</li> <li>• Kanban Maturity Model (KMM);</li> <li>• Kanban System Design (KSD);</li> <li>• Kanban System Improvement (KSI);</li> <li>• Lean Inception;</li> <li>• Métodos Ágeis;</li> <li>• OKR Foundations;</li> <li>• Treinamento em Product Backlog Building;</li> <li>• Agile Trends 2025;</li> <li>• Kanban Brazil 2025;</li> <li>• Scrum Gathering Rio.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>7- Licitações e Contratos Públicos</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise Avançada de Preços em Compras Públicas: Estimativa com Inteligência (Humana e Artificial);</li> <li>• Contratações das Empresas Estatais DFD, ETP e TR – Passo a passo para compras e serviços;</li> <li>• Detecção de fraudes em Licitações;</li> <li>• Contratação Direta e Dispensa Eletrônica com uso de Inteligência Artificial Conforme a Lei nº 14.133/2021 e a IN nº 67/2021;</li> <li>• Contratações das Empresas Estatais - Orzil Online;</li> <li>• Inteligência artificial aplicada às contratações públicas - Zênite Online;</li> <li>• Licitações e Contratos Empresas Estatais - Uma experiência em Capacitação sobre a Lei 13.303/2016;</li> <li>• Oficina para elaboração do Documento de Formalização de Demanda (DFD), Estudo Técnico Preliminar (ETP) e Termo de Referência (TR);</li> <li>• Revisão, reajuste e repactuação dos contratos, inclusive das Estatais;</li> <li>• Evento Eleva Estatais 2025;</li> <li>• HDI EXPOGOV 2025.</li> </ul> |



|                                               |                                                                                             |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>8- Blockchain e Tecnologias Emergentes</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• BitSampa;</li> <li>• BlockchainRIO.</li> </ul>     |
| <b>9- User Experience e Design</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• DEXCONF 2025.</li> <li>• UXConf BR 2025</li> </ul> |

#### Quadro 1 - Plano de Educação Corporativa de TI 2025

Os treinamentos oferecidos por parceiros encontram-se no Quadro 2:

| PLANO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA DE TI 2025 |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plataforma                               | Trilha                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>BMC Software</b>                      | <b>BMC Control-M 21.x</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentals Scheduling;</li> <li>• Fundamentals Operating;</li> <li>• Fundamentals Application Integrator Administering;</li> <li>• Fundamentals Managed File Transfer Administering;</li> <li>• Fundamentals Workload Change Manager; Administering;</li> <li>• Fundamentals Administering;</li> <li>• Advanced Scheduling;</li> <li>• Advanced Administering;</li> <li>• Advanced Installing.</li> </ul> |
| <b>IBM</b>                               | <b>CICS TS</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentals</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                          | <b>Db2 12 for z/OS</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basics for DBA Beginners;</li> <li>• Basic Database Administration;</li> <li>• Intermediate System Administration;</li> <li>• SQL Performance and Tuning;</li> <li>• Advanced Database Administration.</li> </ul>                                                                                                                                                                                           |
|                                          | <b>IBM App Connect Enterprise</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• V11 Application Development.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                          | <b>IBM MQ</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentals of IBM MQ (não cobre MQ for z/OS);</li> <li>• V9.1 System Administration (não cobre MQ for z/OS).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                          | <b>IBM Z Global Skills Accelerator Program</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa IBM Z GSAP Mainframe System Adm – level 1;</li> <li>• Programa IBM Z GSAP Mainframe Application Developer.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                          | <b>WebSphere Application Server</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• V8.5.5 Administration;</li> <li>• V9 Administration (ZA590G);</li> <li>• V9 Administration in a Federated Environment;</li> <li>• Administering Liberty Profile V9.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |

|                  |                                          |                                                                                                                                   |
|------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Microsoft</b> | <b>Windows Server e Active Directory</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Curso completo de Windows Server e Active Directory em suas diferentes versões.</li></ul> |
| <b>Outras</b>    |                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão de contratos</li></ul>                                                             |
|                  |                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inteligência Artificial para Centros de Suporte</li></ul>                                 |
|                  |                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Power Automate, Power Apps, Low code</li></ul>                                            |
|                  |                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas Voip, Telefonia IP e comunicações unificadas</li></ul>                           |

**Quadro 2 - Treinamentos oferecidos por parceiros**

Além dos eventos apresentados nos quadros acima, a Universidade Corporativa disponibiliza aos funcionários e colaboradores uma diversidade de treinamentos em temas técnicos, profissionais e de autodesenvolvimento, por meio da plataforma de Educação à Distância (UCBNB/EAD).

**APÊNDICE D - AÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 2025-2026**
**1. INICIATIVAS DAS TORRES DE SOLUÇÕES DE NEGÓCIO**

O quadro 1, a seguir, descreve as iniciativas conduzidas pelas Torres de Soluções de Negócios e Ambiente de Sistemas da Informação:

| UNIDADE RESPONSÁVEL                                               | DESCRIÇÃO                                                         | VINCULAÇÃO ESTRATÉGICA                                                        |                |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                                                                   |                                                                   | DIRETRIZ EMPRESARIAL                                                          | DIRETRIZ DE TI |
| Torre de Soluções de Negócio – Microfinança Urbana e Microempresa | Evoluções de Segurança da Informação no APP do Cliente            | IR 16                                                                         | OTI 4, OTI 7   |
|                                                                   | Crediamigo MIX - Giro Solidário                                   | MN 4<br>IR 3, IR 4                                                            | OTI 4          |
|                                                                   | Nova Esteira de Crédito Crediamigo                                | MN 4<br>IR 3, IR 4                                                            | OTI 4          |
|                                                                   | Transformação Digital da Concessão de Crédito                     | MN 4<br>IR 3, IR 4                                                            | OTI 4          |
|                                                                   | Modernização da Tecnologia dos Sistemas                           |                                                                               | OTI 4          |
|                                                                   | Equiparação IOS para versão Android (APP Cliente Multiplataforma) | MN 10<br>IR 3, IR 13, IR16                                                    | OTI 4          |
|                                                                   | Migração Operacional para OSCIP Parceira                          | MN 4, MN 7, MN 10<br>IR 3, IR 6, IR 7, IR 8,<br>IR 9, IR 12, IR 13,<br>IR, 14 | OTI 4          |
|                                                                   | Crediamigo no Core Bancário                                       | MN 10<br>IR 6                                                                 | OTI 3, OTI 4   |
|                                                                   | Renovação Automática                                              | MN 3, MN 4, MN 10<br>IR 3, IR 4, IR 6, IR 7                                   | OTI 4          |
|                                                                   | Declaração de Outorga Conjugal                                    | MN 3, MN 4, MN 7,<br>MN 10<br>IR 3, IR 6, IR 7, IR 8,<br>IR 9                 | OTI 4          |
|                                                                   | Fundo BNB Automático no APP do Crediamigo                         | MN 5, MN 10,<br>IR 7                                                          | OTI 4          |

|                                                                     |                                                                          |                                      |              |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------|
| Torre de Soluções de Negócio – Microfinança Urbana e Microempresa   | Adoção de Reconhecimento Facial no APP Crediamigo                        | IR 7, IR 16, IR 17                   | OTI 4        |
|                                                                     | Crediamigo MEI                                                           | MN 1, MN 3, MN 4, MN 10, IR 3, IR 12 | OTI 4        |
|                                                                     | Acelera Crediamigo                                                       | MN 4, IR 3, IR 4, IR 6, IR 8         | OTI 4        |
|                                                                     | Assinatura Digital de avalistas sem conta corrente e não clientes        | IR 7, IR 11, IR 6                    | OTI 4        |
|                                                                     | Cartão de Crédito Crediamigo                                             | MN 10<br>IR 6                        | OTI 4        |
|                                                                     | FNE PNMPPO Giro Individual                                               | MN 4,<br>IR 3, IR 4                  | OTI 4        |
|                                                                     | Crediamigo MIX - Delas Giro Solidário                                    | MN 4,<br>IR 3, IR 4                  | OTI 4        |
|                                                                     | Recebimento de Pagamento Parcial de Operações de Crédito - MVP           | IR 3, IR 7, IR 8                     | OTI 4        |
|                                                                     | Recebimento de Pagamento Parcial de Operações de Crédito - Produto Final | IR 3, IR 7, IR 8                     | OTI 4        |
|                                                                     | Ações Melhoria na Base do Ativo do Crediamigo                            |                                      | OTI 2, OTI 4 |
|                                                                     | Geração de Boletos no APP do Agente e WhatsApp                           | IR 8, IR 9                           | OTI 4        |
|                                                                     | Crediamigo - Copiloto Normativo                                          | IR 7, IR 16                          | OTI 4        |
|                                                                     | Acredita no Primeiro Passo                                               | MN 4,<br>IR 3, IR 4                  | OTI 4        |
|                                                                     | Pagamento de Contas APP Cliente                                          | MN 10,<br>IR 3, IR 16                | OTI 4        |
| Torre de Soluções de Negócio – Microfinança e Miniprodutores Rurais | Módulo para Deferimento de Propostas pelo Celular                        | DE 6, DE 9                           |              |
|                                                                     | S476 Agroamigo - Crescer (Fase 04)                                       | DE 6, MN 1, MN 3, IR 1, IR 2         |              |
|                                                                     | S476 Agroamigo Web Plano de Negócios Investimento (Fase 02)              | DE 6, MN 1, MN 3, IR 1, IR 2         |              |
|                                                                     | S476 Agroamigo APP Plano de Negócios Investimento (Fase 02)              | DE 6, MN 1, MN 3, IR 1, IR 2         |              |

|                                                                            |                                                                                   |                              |                     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------|
| Torre de Soluções de Negócio – Microfinança e Miniprodutores Rurais        | S476 Agroamigo Web Plano de Negócios Custeio Agrícola                             | DE 6, MN 1, MN 3, IR 1, IR 2 |                     |
|                                                                            | S476 Agroamigo APP Plano de Negócios Custeio Agrícola                             | DE 6, MN 1, MN 3, IR 1, IR 2 |                     |
|                                                                            | S476 Agroamigo Web Plano de Negócios Custeio Pecuário                             | DE 6, MN 1, MN 3, IR 1, IR 2 |                     |
|                                                                            | S476 Agroamigo APP Plano de Negócios Custeio Pecuário                             | DE 6, MN 1, MN 3, IR 1, IR 2 |                     |
|                                                                            | S639 BNB Agro - Modernização                                                      | MN 1, MN 3, IR 1, IR 2       | OTI 4               |
| Torre de Soluções de Negócio – Controle Financeiro de Operações de Crédito | 983867 - [S487] Evolução na geração dos documentos legais novos e atuais          | DE 9, DE 10                  | OTI 2, OTI 4        |
|                                                                            | 983873 - [S039] Integrações da Base do Ativo com o Projeto SCONF                  | DE 10                        | OTI 2, OTI 4        |
|                                                                            | 1036718 - [S039] Integrações da Base do Ativo para a Res 4966                     | DE 10                        | OTI 2, OTI 4        |
|                                                                            | 1098684 - [S487] Implementações nos Documentos Legais para a Res 4966             | DE 9, DE 10                  | OTI 2, OTI 4        |
|                                                                            | 1143599 - [S487] Análise e Desenvolvimento do Documento Legal 3044                | DE 9, DE 10                  | OTI 2, OTI 4        |
|                                                                            | 1143622 - [S039] Adequação da Base do Ativo para o Documento Legal 3044           | DE 9, DE 10                  | OTI 2, OTI 4        |
|                                                                            | 1143143 - [S950] Liquidação de Dívidas de Operações RECIN em Prejuízo             | DE 3, DE 10, MN 7, IR 8      | OTI 2               |
|                                                                            | 1143149 - [S950] Envio de informações das operações de Fundos de Terra para o MDA | DE 10                        | OTI 1, OTI 2, OTI 4 |
|                                                                            | 1143152 - [S950] Novas funcionalidades para a ferramenta de apoio do SIAC         | DE 3, DE 10                  | OTI 2, OTI 5        |
|                                                                            | 1143155 - [S950] Implantação BNDES Mais Inovação com TR e TFBTR                   | DE 3, DE 7, DE 9             | OTI 1               |

|                                                                                    |                                                                                    |                           |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Torre de Soluções de Negócio – Controle Financeiro de Operações de Crédito         | 1143156 - [S950] Revisão da política de acesso ao SIAC                             |                           | OTI 7, OTI 9               |
|                                                                                    | 1143157 - [S950] Baixa automática saldo COMIN operações não rurais                 | DE 3, DE 10               | OTI 1, OTI 2               |
|                                                                                    | 983887 - [S950] Melhorias no processo do Rateio das Rendas do FNE                  | DE 5, DE 10, MN1, IR12    | OTI 1, OTI 2               |
|                                                                                    | 1143161 - [S950] Baixa de boletos na CIP                                           | DE 3, DE 10, IR 17        | OTI 1, OTI 2               |
|                                                                                    | 1143163 - [S950] Alterar o passo aviso de cobrança para a abertura do SIAC         | DE 10                     | OTI 2                      |
|                                                                                    | 1143121 - [RPA] Monitoramento de incidentes                                        | DE 10, DE 3, IR17         | OTI 2, OTI 3, OTI 4, OTI 5 |
|                                                                                    | 1143126 - [RPA] Integração das informações do SICOR/BACEN com SICOR/BNB            | DE 10                     | OTI 1, OTI 2, OTI 3        |
|                                                                                    | 983896 - [S634] Automatização dos testes do SICOR                                  |                           | OTI 2, OTI 4, OTI 5        |
|                                                                                    | 983880 - [S634] Integrações do SICOR com o Projeto SCONF                           | DE 9, DE 10               | OTI 2, OTI 4               |
| Torre de Soluções de Negócios – Administração de Crédito e Renegociação de Dívidas | Modernização Tecnológica do Módulo Relatórios DIRGE do INFOGER para plataforma Web |                           | OTI 4                      |
|                                                                                    | S669 - Novo CADIN (PGFN)                                                           |                           | OTI 4                      |
|                                                                                    | S669 - Liquidação de Dívidas de Operações RECIN em Prejuízo                        | DE 9, DE 10<br>MN 7, IR 8 |                            |
|                                                                                    | S669 - Modernização da Rotina de Inclusão e Baixa de Clientes no SPC               |                           | OTI 4                      |
|                                                                                    | S565 - Modernização tecnológica e aprimoramento do sistema                         |                           | OTI 4                      |
|                                                                                    | S596 FUNDOS GARANTIDORES - Administração da garantia do FGO PROCRED 360            | DE 4, DE 9<br>MN 8        |                            |

|                                                                                    |                                                                                                 |                                  |              |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------|
| Torre de Soluções de Negócios – Administração de Crédito e Renegociação de Dívidas | S596 - Automatizar o Cálculo da Margem do Limite                                                | DE 9,<br>DE 10                   | OTI 4        |
|                                                                                    | S035 - PRD Parametrizada para Operações Rurais                                                  | DE 9,<br>DE 10,<br>MN 7,<br>IR 8 |              |
|                                                                                    | S035 - Integração do S035 com o SICOR                                                           | DE 10,<br>MN 7                   | OTI 4        |
|                                                                                    | S659 - Automatizar o Fluxo da Autorização de Cobrança Judicial (ACJ)                            | DE 10,<br>MN 7                   |              |
|                                                                                    | S549 - Modernizar a Tecnologia e os Processos do Sistema de Cobrança Extrajudicial Terceirizada |                                  | OTI 4        |
| Torre de Soluções de Negócios – Empréstimos, Transações e Serviços                 | S024 – Depósito em dinheiro +varejo                                                             | DE 4, DE 9, DE 10                | OTI 3        |
|                                                                                    | S024 – Depósito em dinheiro nas Lotéricas                                                       | DE 9, DE 10                      | OTI 3        |
|                                                                                    | S489 – Pagamento de convênio pelo BB                                                            | DE 9, DE 10                      | OTI 1, OTI 3 |
|                                                                                    | S562 – Solicitação de cartão de crédito Crediamigo                                              | DE 3, DE 4, DE 9                 | OTI 3        |
|                                                                                    | S562 – Serviço para Pix Parcelado no cartão de crédito                                          | DE 9                             | OTI 3        |
|                                                                                    | S160 – Revisão Usabilidade Mobile: Transferências e Pagamentos                                  | DE 3                             | OTI 3        |
|                                                                                    | S562 - Construção do GIRO FLASH AGRO                                                            | DE 3                             | OTI 3        |
|                                                                                    | S562 - Modernização tecnológica dos JOBS do CARTÃO BNB                                          | DE 3                             | OTI 4        |
|                                                                                    | S562 - Modernização do Cartão BNB                                                               | DE 3                             | OTI 4        |
|                                                                                    | S408 - Modernização do Crédito Comercial                                                        | DE 3, DE 9                       | OTI 4        |

|                                                                 |                                                                                                       |                                 |                                          |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|
| Torre de Soluções de Negócios – Concessão de Crédito e Cadastro | Modernização dos jobs dos sistemas da Torre de Concessão de Crédito e Cadastro                        | MN 3, MN 11, IR 12, IR 15, IR16 | OTI 2, OTI 4, OTI 9                      |
|                                                                 | Atualização dos servidores BPM para a versão considerada moderna                                      | MN 3, MN 11                     | OTI 1, OTI 4, OTI 5                      |
|                                                                 | Substituição de Módulos e Serviços legados por componentes modernos                                   | MN 3, MN 11, IR 12, IR 15, IR16 | OTI 1, OTI 2, OTI 3, OTI 4, OTI 5        |
|                                                                 | Migração dos bancos de dados dos sistemas da Torre para versões ou fornecedores considerados modernas | MN 3, MN 11                     | OTI 1, OTI 2, OTI 3, OTI 4, OTI 5, OTI 9 |
|                                                                 | Análise e melhoria das Integrações e Automatizações no Processo de Concessão de Crédito               | MN 3, MN 11, IR 12, IR 15, IR16 | OTI 2, OTI 3                             |
|                                                                 | Resolução do problema raiz dos incidentes mais recorrentes                                            | MN 3, MN 11, IR 12, IR 15, IR16 | OTI 5                                    |
|                                                                 | Aumento da observabilidade dos sistemas                                                               | MN 03, MN 11, IR 15, IR16       | OTI 2, OTI 5                             |
|                                                                 | Desativação ou Migração de módulos Java do WAS 7 para WAS 8.5                                         | MN 3, MN 11, IR 12              | OTI 4, OTI 5                             |
|                                                                 | Acompanhamento de incidentes com solução de contorno definida                                         | MN 3, MN 11, IR 12, IR 15, IR16 | OTI 5                                    |
|                                                                 | BACEN KYC                                                                                             | DE 2, IR 11                     |                                          |

**Quadro 1** - Iniciativas das Torres de Soluções de Negócio



| UNIDADE RESPONSÁVEL                | SUPERINTENDÊNCIA                                                            | UNIDADE                                      | DESCRIÇÃO                                                                                                           | VINCULAÇÃO ESTRATÉGICA |                |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|
|                                    |                                                                             |                                              |                                                                                                                     | DIRETRIZ EMPRESARIAL   | DIRETRIZ DE TI |
| Ambiente de Sistemas da Informação | Superintendência de Controladoria                                           | Ambiente de Contabilidade                    | S220 - Expansão de código da Unidade e Melhorias Funcionais                                                         | DE 9, DE 10            |                |
|                                    |                                                                             | Ambiente de Gestão Orçamentária e de Capital | S492 - Novo FNE -Modernização Tecnológica e Novas Funcionalidades                                                   | DE 10                  | OTI 2          |
|                                    |                                                                             | Ambiente de Gestão Tributária                | S538 - Módulo Reforma Tributária - Replicar S538 para fins IBS                                                      | DE 9                   | OTI 4          |
|                                    |                                                                             |                                              | S607 - Módulo/Impacto Reforma Tributária- Replicar S538 para fins IBS                                               | DE 9                   | OTI 4          |
|                                    |                                                                             |                                              | S572 - Aquisição Módulo Novo para Reforma Tributária                                                                | DE 9                   | OTI 4          |
|                                    | Superintendência Gestão de Riscos Controles Internos Compliance e Segurança | Ambiente de Gestão de Riscos                 | S625 - Melhorias Funcionais/Relatórios e Construção de novos Módulos <i>Credit Scoring</i> e Instituição Financeira | DE 3                   | OTI 4          |
|                                    |                                                                             |                                              | S253 - Módulo Novo Risco Res 4966 - Ajustes/ Melhorias                                                              | DE 10                  | OTI 4          |
|                                    |                                                                             |                                              | S253 - Módulo para Testes de Stress                                                                                 | DE10                   | OTI 4          |

|                                    |                                                              |                                                              |                                                                                                       |                   |             |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|
| Ambiente de Sistemas da Informação | Superintendência de Política de Desenvolvimento Sustentável  | Ambiente de Desenvolvimento Territorial e Fundos de Pesquisa | S258 - Módulo de Controle da Custódia do FDNE                                                         | DE10              |             |
|                                    |                                                              | Ambiente de Programas com Organismos Internacionais          | Implantação Sistema Profisco Sefaz-MS                                                                 | DE 7              | OTI 1       |
|                                    | Gabinete da Presidência                                      | Gabinete da Presidência                                      | Painel da Presidência                                                                                 | DE 7              | OTI 9       |
|                                    | ETENE                                                        | ETENE                                                        | S222 - Observatório de Dados                                                                          | DE 10             | OTI 9       |
|                                    | Superintendência Jurídica                                    | Ambiente de Coordenação e Controle Jurídico                  | Contratação Solução Jurídica                                                                          | DE 10             | OTI 1,OTI 4 |
|                                    |                                                              |                                                              | IA – Jurídico                                                                                         | DE 10             | OTI 3       |
|                                    | Superintendência de MPE e PF                                 | Ambiente de MPE e PF                                         | S655 - Novo APP Parceiro MPE                                                                          | DE 3, DE 4, DE 10 | OTI 4       |
|                                    |                                                              |                                                              | Gameificação Rede MPE                                                                                 | DE 9              | OTI 4       |
|                                    | Superintendência Operações Financeiras e de Mercado Capitais | Ambiente de Operações Financeiras                            | S294 - Modernização do SPB                                                                            | DE 3 e DE 10      | OTI 1       |
|                                    |                                                              | Ambiente de Mercado de Capitais                              | S493 - Implantação do Novo Sistema Integrado de Operações Financeiras (SQBI)                          | DE 9              | OTI 4       |
|                                    | Superintendência de Ativos de Terceiros                      | Ambiente Distribuição e Suporte Fundos de Investimento       | Aquisição do Sistema de Distribuição e Controladoria do Passivo de Fundos de Investimento (Novo S401) | DE 3, DE 9, DE 10 |             |

|                                    |                                                    |                                                        |                                                                                                                       |                    |       |
|------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|
| Ambiente de Sistemas da Informação |                                                    | Ambiente Distribuição e Suporte Fundos de Investimento | S401 - Adaptações no S401 para possibilitar a adesão de clientes Crediamigo em fundos de aplicação/resgate automático | DE 3, DE 9, DE 10  | OTI 4 |
|                                    |                                                    |                                                        | Implantação do Sistema de Gestão de Fundos                                                                            | DE 3, DE 9 e DE 10 | OTI 4 |
|                                    |                                                    |                                                        | Implantação da nova integração do Sistema de Fundos de Investimento com a Plataforma de Investimentos                 | DE 9 e DE 3        | OTI 4 |
|                                    | Superintendência de Supervisão da Rede de Agências | Ambiente de Suporte a Rede de Agências                 | S461 - Desenvolvimento do Novo Sistema de Avaliação de Carteiras de Clientes                                          | DE 9               | OTI 4 |
|                                    | Superintendência de Estratégia e Organização       | Ambiente de Desenvolvimento Organizacional             | S568 - Implantação do Módulo de Tramitação do Sistema de Colegiados                                                   | DE 2               | OTI 4 |
|                                    |                                                    |                                                        | S675 - Desenvolvimento do Sistema de Arquitetura Organizacional                                                       | DE 2               | OTI 4 |

**Quadro 2** - Iniciativas do Ambiente de Sistemas de Informação

## 2. PROJETOS DE TI

| UNIDADE RESPONSÁVEL          | DESCRIÇÃO                                                                                      | ANO DE EXECUÇÃO | VINCULAÇÃO ESTRATÉGICA |                      | CUSTOS ESTIMADOS (R\$) * |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|----------------------|--------------------------|
|                              |                                                                                                |                 | DIRETRIZ DE TI         | DIRETRIZ EMPRESARIAL |                          |
| Ambiente de Governança de TI | Implantação de OKR nas Unidades da Superintendência de TI                                      | 2025            | OTI 8                  | DE 2, DE 10          | N/A                      |
|                              | Aprimoramento da Governança de TI na perspectiva de Entrega de Valor e Alinhamento Estratégico | 2025            | OTI 8                  | DE 2, DE 10          | N/A                      |
|                              | Implantação de novos indicadores de desempenho de TI                                           | 2025            | OTI 8                  | DE 2, DE 10          | N/A                      |
|                              | Melhorias e automações em processos de apoio ao processo de desenvolvimento de software        | 2025            | OTI 2, OTI 8           | DE 3, DE 9, DE 10    | N/A                      |
|                              | Aprimoramento de Governança de TI na perspectiva de conformidade de TI                         | 2025            | OTI 2, OTI 8           | DE 2, DE 10          | N/A                      |
|                              | Impulsioneamento da eficiência operacional das <i>squads</i> ágeis                             | 2025            | OTI 2, OTI 8           | DE 10                | N/A                      |
|                              | Fortalecimento da cultura ágil                                                                 | 2025            | OTI 8                  | DE 9, DE 10          | N/A                      |

|                                          |                                                                                                                |           |                                          |                      |              |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|----------------------|--------------|
| Ambiente de Governança de TI             | Aperfeiçoamento do planejamento, monitoramento e avaliação da execução do Orçamento de TI                      | 2025      | OTI 8                                    | DE 10                | N/A          |
|                                          | Otimização da fiscalização administrativa dos contratos de desenvolvimento e sustentação dos sistemas internos | 2025      | OTI 8                                    | DE 10                | N/A          |
|                                          | Contratação de novos perfis especializados                                                                     | 2025      | OTI 1, OTI 3, OTI 6                      | DE 9                 | 9.000.000,00 |
| Ambiente de Arquitetura e Inovação de TI | Otimização do fluxo de tratamento de incidentes com a construção de uma nova integração entre o RTC e SDM      | 2025      | OTI 1, OTI 2, OTI 4, OTI 5               | DE 3, DE 9<br>DE 10  | N/A          |
|                                          | Modernização da suíte CLM para melhorar o processo de desenvolvimento do banco.                                | 2025-2026 | OTI 1, OTI 2, OTI 4, OTI 5               | DE 3, DE 9<br>DE 10  | N/A          |
|                                          | Modernização da Esteira de Integração Contínua e Entrega Contínua - DevSecOps                                  | 2025      | OTI 1, OTI 2<br>OTI 4, OTI 7             | DE 3, DE 9<br>DE 10  | N/A          |
|                                          | Jornada a Nuvem – Prospecção da Contratação de Serviços de Créditos de Nuvens Públicas                         | 2025-2026 | OTI 1, OTI 2, OTI 3, OTI 4, OTI 5, OTI 7 | DE 3, DE 9,<br>DE 10 | N/A          |

|                                          |                                                                                                                                                                                                             |           |                                   |                   |               |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|-------------------|---------------|
| Ambiente de Arquitetura e Inovação de TI | Implantação de uma infraestrutura de <i>blockchain</i> na Nuvem da Azure para o uso de DREX                                                                                                                 | 2025      | OTI 1, OTI 2, OTI 3, OTI 4, OTI 8 | DE 1, DE 9, DE 10 | N/A           |
|                                          | Provedor proprietário de LLMs como serviço                                                                                                                                                                  | 2025-2026 | OTI 1, OTI 2, OTI 3, OTI 4, OTI 8 | DE 1, DE 9, DE 10 | N/A           |
|                                          | Desenvolver painel de monitoramento para os Ambientes Power BI e DataStage.                                                                                                                                 | 2025      | OTI 2, OTI 5, OTI 8, OTI 9        | DE 3, DE 9, DE 10 | N/A           |
|                                          | Implantar um padrão de governança de acesso ao portal Self-BI na unidade Ambiente de Arquitetura e Inovação de TI.                                                                                          | 2025      | OTI 2, OTI 5, OTI 8, OTI 9        | DE 3, DE 9, DE 10 | N/A           |
|                                          | Contratação de serviços de consultoria/mentoria para implantação de governança de dados.                                                                                                                    | 2025      | OTI 9                             | DE 10             | 800.000,00    |
|                                          | Contratação de empresa de tecnologia da informação para a prestação dos serviços de subscrição, treinamento e consultoria da solução de Portal Corporativo e Colaborativo do BNB, englobando os perímetros. | 2025      | OTI 2                             | DE 10             | 10.000.000,00 |
|                                          | Contratação de solução de inspeção técnica e análise estática de código fonte                                                                                                                               | 2025      | OTI 2                             | DE 10             | 2.500.000,00  |

|                                          |                                                                                                                                                                            |           |              |       |               |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|-------|---------------|
| Ambiente de Arquitetura e Inovação de TI | Aquisição e renovação de Licenças e prestação de serviços de atualização de versões e suporte técnico remoto para produtos de software IBM.                                | 2025      | OTI 2        | DE 10 | 50.000.000,00 |
|                                          | Contratação dos serviços de suporte técnico ao uso, diagnóstico e resolução de problemas na modalidade <i>Accelerated Value Program</i> Premium Suporte para Software IBM. | 2025      | OTI 2        | DE 10 | 10.000.000,00 |
| Ambiente de Operação de TI               | Implantação de solução de comunicações unificadas                                                                                                                          | 2025-2026 | OTI 5, OTI 8 | DE 10 | N/A           |
|                                          | Contratação de Solução de infraestrutura Hiper Convergente(HCI)                                                                                                            | 2025      | OTI 4, OTI 5 | DE 10 | 30.000.000,00 |
|                                          | Contratação de Virtualização e Otimização de Aplicações                                                                                                                    | 2025      | OTI 4, OTI 5 | DE 10 | 30.000.000,00 |
|                                          | Contratação de Virtualização de Computadores                                                                                                                               | 2025      | OTI 4, OTI 5 | DE 10 | 80.000.000,00 |
|                                          | Modernização da solução de armazenamento e SAN                                                                                                                             | 2025      | OTI 4, OTI5  | DE 10 | 5.000.000,00  |
|                                          | Renovação do suporte técnico da solução de WiFi                                                                                                                            | 2025      | OTI4, OTI5   | DE 10 | 600.000,00    |
|                                          | Renovação do suporte de solução de armazenamento da plataforma mainframe contemplando os sites primários e secundários do BNB.                                             | 2025      | OTI 4, OTI5  | D10   | 17.000.000,00 |

|                            |                                                                                                                                                                                                          |      |             |     |                |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|-----|----------------|
| Ambiente de Operação de TI | Contratação de Serviços de suporte, manutenção e assistência técnica para o BMC Control-M Base e para 17.500 tasks do Control-M Platform e Control-M- Managed File Transfer-Enterprise.                  | 2025 | OTI 4, OTI5 | D10 | 14.000.000,00  |
|                            | Contratação de empresa de tecnologia da Informação para prestação de serviço na operação do Service desk de 1º e 2º nível.                                                                               | 2025 | OTI2        | D10 | 100.000.000,00 |
|                            | Aquisição de computadores Servidores - Renovação do datacenter                                                                                                                                           | 2025 | OTI4, OTI5  | D10 | 110.000.000,00 |
|                            | Contratação de Solução de monitoração e gerenciamento de capacidade, incluindo licenças permanentes de uso de software, serviços de manutenção e suporte, serviços especializados de arquitetura e custo | 2025 | OTI4        | D10 | 30.000.000,00  |
|                            | Contratação e implantação de Plataforma de Serviços Digitais                                                                                                                                             | 2025 | OTI 1       | DE9 | 509.000.061,00 |

### Quadro 3 - Projetos de TI

(\*) N/A= Alocação de equipe interna, sem aquisições previstas



### 3. PROJETOS ESTRATÉGICOS

Além das iniciativas e projetos de TI, o Banco do Nordeste mantém um Portfólio de Projetos Estratégicos, os quais são conduzidos por Unidades externas à Superintendência de TI e acompanhados pela Célula do Escritório de Projetos e Informações Estratégicas, vinculada ao Ambiente de Planejamento. O quadro 5, a seguir, apresenta os Projetos Estratégicos em andamento que demandam recursos de TI:

| UNIDADE RESPONSÁVEL           | DESCRIÇÃO                                                                            | INÍCIO | TÉRMINO | VINCULAÇÃO ESTRATÉGICA                                |                |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|-------------------------------------------------------|----------------|
|                               |                                                                                      |        |         | DIRETRIZ EMPRESARIAL                                  | DIRETRIZ DE TI |
| Diretoria de Planejamento     | Projeto Estratégico de Implantação de Sistema de Core Bancário                       | out-23 | out-26  | DE 1, DE 2, DE 3, DE 4, DE 5, DE 6, DE 9, DE 10       | OTI 4          |
|                               | Projeto Estratégico Pagamento Instantâneo (PIX)                                      | ago-20 | mar-25  | DE 2, DE 3, DE 5, DE 6, DE 9, DE 10                   | OTI 4          |
|                               | Projeto Estratégico Open <i>Finance</i>                                              | ago-20 | mar-25  | DE 2, DE 3, DE 4, DE 5, DE 9                          | OTI 4          |
| Diretoria de Controle e Risco | Projeto Estratégico Nova Plataforma de Controle Financeiro Operações Crédito (SCONF) | jul-20 | dez-25  | DE 1, DE 2, DE 3, DE 4, DE 5, DE 6, DE 7, DE 9, DE 10 | OTI 4          |
|                               | Projeto Estratégico Sistema Integrado de Gestão (SIG)                                | ago-21 | ago-25  | DE 2, DE 9, DE 10                                     | OTI 4          |
|                               | Projeto Estratégico Novo Padrão Contábil                                             | ago-23 | fev-25  | DE 9, DE 10                                           |                |

|                                   |                                                          |         |         |                                                                |            |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------|---------|---------|----------------------------------------------------------------|------------|
| Presidência                       | Projeto Estratégico Sucesso do Cliente                   | jul-23  | dez-25  | DE 1, DE 2, DE 3,<br>DE 4, DE 5, DE 6,<br>DE 8, DE 9,<br>DE 10 | OTI 6, TD4 |
| Diretoria de Negócios             | Projeto Estratégico Correspondente Negocial BNB Expresso | maio-24 | maio-26 |                                                                | OTI 4      |
| Diretoria de Administração        | Logística 3.0                                            | abr-24  | abr-27  | DE 10                                                          | OTI 4      |
|                                   | Governança de Dados                                      | jun-24  | jun-26  | DE 2, DE 3, DE 9                                               | OTI 9      |
| Diretoria Financeira e de Crédito | Cessão de créditos e Recuperação de Ativos Estressados   | jul-24  | jun-26  | DE 1, DE 2, DE 4,<br>DE 7, DE 9,<br>DE 10                      |            |

**Quadro 4 - Projetos Estratégicos 2025**

#### 4. PARCERIA COM HUB DE INOVAÇÃO

Além das iniciativas e projetos de TI e dos Projetos Estratégicos, existem ações realizadas pelo Hub de Inovação que estão alinhadas com a estratégia de TI e apresentadas no quadro a seguir:

| DESCRIÇÃO                                             | ANO<br>EXECUÇÃO | VINCULAÇÃO ESTRATÉGICA  |                |
|-------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
|                                                       |                 | DIRETRIZ<br>EMPRESARIAL | DIRETRIZ DE TI |
| Prospecção de Plataforma de Inovação Aberta           | 2025            | DE 9                    | OTI 3          |
| Execução de ações de Inovação Aberta junto a startups | 2025            | DE 9                    | OTI 3          |
| Execução de ações de Inovação Fechada junto ao CESAR  | 2025            | DE 9                    | OTI 3          |
| Acordo de cooperação junto à Academia.                | 2025            | DE 9                    | OTI 3          |
| Implantação de uma Governança da Inovação no Banco.   | 2025            | DE 9                    | OTI 3          |

**Quadro 5** - Ações conduzidas pelo Hubine alinhadas à estratégia de TI

## APÊNDICE E - INDICADORES E METAS DO PDTIC 2025-2026

O quadro a seguir apresenta os indicadores e metas a serem utilizados na avaliação dos resultados esperados em consequência da execução do PDTIC 2025-2026.

| RESULTADO DE TI                                                  | INDICADOR                                            | UNIDADE(S) RESPONSÁVEL(IS) PELO ATENDIMENTO                                                                                                            | METAS  |        |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
|                                                                  |                                                      |                                                                                                                                                        | 2025   | 2026   |
| <b>Plataforma de TI moderna, segura e flexível</b>               | Índice de Satisfação com a TI                        | Superintendência de TI, Ambientes da Superintendência de TI, Torres de Soluções de Negócio e Projetos Estratégicos vinculados à Superintendência de TI | 70%    | 75%    |
|                                                                  | Índice de Execução das Entregas de Projetos de TI    | Ambiente de Arquitetura e Inovação, Ambiente de Governança de TI e Ambiente de Operação de TI.                                                         | 85%    | 86%    |
| <b>Inovação e Transformação digital gerando valor ao cliente</b> | Índice de Modernização Tecnológica dos Sistemas      | Torres de Soluções de Negócio e Ambiente de Sistemas de Informação                                                                                     | 72%    | 73%    |
|                                                                  | Índice de Execução do <i>Roadmap</i> das Iniciativas | Torres de Soluções de Negócio e Ambiente de Sistemas de Informação                                                                                     | 61%    | 62%    |
| <b>TI alinhada ao planejamento empresarial</b>                   | Índice de Capacitação dos Empregados de TI           | Ambientes da Superintendência de TI, Torres de Soluções de Negócio e Projetos Estratégicos                                                             | 80%    | 80%    |
|                                                                  | Índice de Realização do Plano Orçamentário de TI     | Todas as unidades que utilizam orçamento das contas orçamentárias de TI                                                                                | 60%    | 60%    |
| <b>Soluções e Serviços de TI confiáveis</b>                      | Índice de Satisfação dos Usuários do Service Desk    | Ambiente de Operação de TI (Central de Orientação ao Cliente Interno)                                                                                  | 94,5%  | 95%    |
|                                                                  | Índice de Conclusão do Processamento Noturno         | Ambiente de Operação de TI, Ambiente de Sistemas de Informação e Torres de Soluções de Negócio                                                         | 97,14% | 97,14% |

|                                                     |                                                            |                                                                                                        |     |     |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| <b>Soluções e<br/>Serviços de TI<br/>confiáveis</b> | Índice de Disponibilidade dos Principais Sistemas          | Ambiente de Operação de TI,<br>Ambiente de Sistemas de Informação<br>e Torres de Soluções de Negócios. | 95% | 96% |
|                                                     | Índice de Problemas Atendidos Dentro do Prazo Estabelecido | Ambiente de Sistemas de Informação<br>e Torres de Soluções de Negócios.                                | 95% | 95% |

**Quadro 1** - Indicadores e Metas do PDTIC 2025-2026.

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                             |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|
| Indicador:                                  | Índice de Satisfação com a TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                             |
| Descrição:                                  | Mede o nível de satisfação dos funcionários com relação à TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Resultado do Mapa Estratégico da TI: | Plataforma de TI moderna, segura e flexível |
| Unidade(s) Responsável(is) pelo Atendimento | Superintendência de TI, Ambientes da Superintendência de TI, Torres de Soluções de Negócio e Projetos Estratégicos vinculados à Superintendência de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Periodicidade:                       | Anual                                       |
| Ambiente Responsável pela Apuração:         | Ambiente de Governança de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                             |
| Fórmula de Cálculo:                         | <p>O indicador avalia o nível de satisfação dos funcionários do Banco do Nordeste em relação aos serviços prestados pela área de Tecnologia da Informação (TI). A mensuração é realizada com base nos resultados de uma pesquisa aplicada pelo setor de Marketing, utilizando a metodologia C-SAT (<i>Customer Satisfaction Score</i>).</p> <p>O C-SAT (<i>Customer Satisfaction Score</i>) é uma métrica simples para medir a satisfação do cliente com base em uma pesquisa direta. Ele é calculado a partir das respostas dos clientes uma pergunta do tipo: Qual é o seu nível de satisfação com (produto/serviço/interação)?</p> <p>Pelo método CSAT são avaliados, pela média aritmética, os seguintes quesitos/aspectos: a) recursos computacionais, b) usos dos sistemas e c) satisfação do suporte.</p> <p>As respostas são apresentadas em uma escala de 1 a 5, sendo: 1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 – Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito.</p> <p>O C-SAT é calculado conforme a fórmula:</p> <p>C-SAT = (Número de Respostas Positivas / Número Total de Respostas) * 100,</p> <p>sendo que as respostas consideradas "positivas" (na escala de 1 a 5) corresponde às respostas 4 e 5 (satisfeitos e muito satisfeitos).</p> <p>Interpretação do resultado:</p> <p>C-SAT alto (80%-100%): os clientes estão satisfeitos, com feedback predominantemente positivo.</p> <p>C-SAT moderado (50%-79%): necessário investigar pontos de melhoria.</p> <p>C-SAT baixo (menos de 50%): problemas sérios a serem resolvidos.</p> |                                      |                                             |
| Ano                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2026                                 |                                             |
| Meta                                        | 70%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 75%                                  |                                             |
| Procedimento de Coleta                      | <p>O Ambiente Gestão de Pessoas envia a base de funcionários estratificada em três grupos conforme o perfil de lotação: 1) Agências (por superintendência estadual); 2) Direção Geral (sem pessoal de TI) e 3) Nas unidades de Tecnologia da Informação (SUPER de TI e Torres de Solução de Negócio)</p> <p>O Ambiente de Marketing aplica a pesquisa junto aos funcionários e considera uma amostra mínima dos respondentes, proporcional à distribuição nesses três grupos. Para consolidação do resultado geral, são desconsideradas as respostas do grupo 3.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                             |
| Justificativa                               | <p>O indicador foi criado para avaliar o grau de satisfação com a TI no que se refere aos recursos computacionais, usos dos sistemas e satisfação do suporte.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                             |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                             |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|
| Indicador:                                  | Índice de Execução das Entregas de Projetos de TI *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                             |
| Descrição:                                  | Avalia a efetividade do planejamento realizado para os projetos de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Resultado do Mapa Estratégico da TI: | Plataforma de TI moderna, segura e flexível |
| Unidade(s) Responsável(is) pelo Atendimento | Ambiente de Arquitetura e Inovação, Ambiente de Governança de TI e Ambiente de Operação de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Periodicidade:                       | Anual                                       |
| Ambiente Responsável pela Apuração:         | Ambiente de Governança de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                             |
| Fórmula de Cálculo:                         | <p>Calcula o % das entregas encerradas sobre as previstas, acumuladas até o mês de referência.</p> $\text{Índice de Execução das Entregas} = \frac{\text{Quant. de entregas encerradas}}{\text{Quant. de entregas previstas}} * 100$ <p><b>Quant.de entregas encerradas:</b> são entregas registradas na ferramenta de gerenciamento de projetos, no estado fechado.</p> <p><b>Quant.de entregas previstas:</b> são entregas registradas na ferramenta de gerenciamento de projetos, em estado a partir do aguardando atendimento, incluindo esse e excluindo as entregas que forem canceladas dentro do mês de previsão dessas.</p> |                                      |                                             |
| Ano                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2026                                 |                                             |
| Meta                                        | 85%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 86%                                  |                                             |
| Procedimento de Coleta                      | As entregas de projetos são cadastradas na ferramenta de gerenciamento de projetos com seus respectivos prazos de conclusão. As entregas em atraso e replanejadas no mês são desconsideradas do cálculo, desde que motivadas por fatores externos à TI. Replanejamentos de entregas decorrentes de fatores internos à TI entram como ofensores do indicador.                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                             |
| Justificativa                               | O indicador avalia a efetividade do planejamento e execução das entregas, possibilitando o acompanhamento da execução do escopo dos projetos conforme definido no plano de entregas anual. Dessa forma, consegue-se avaliar o avanço da execução dos Projetos de TI previstos no PDTIC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                             |
| Observações                                 | Em 2023 a meta era 84% e em 2024 84,5%. Em 2024 o indicador fechou com 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                             |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                           |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Indicador:                                  | Índice de Modernização Tecnológica dos Sistemas *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                           |
| Descrição:                                  | Oferece uma medida para o nível de aderência tecnológica dos sistemas às arquiteturas de referência vigentes no ambiente computacional do BNB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Resultado do Mapa Estratégico da TI: | Inovação e Transformação digital gerando valor ao cliente |
| Unidade(s) Responsável(is) pelo Atendimento | Torres de Soluções de Negócio e Ambiente de Sistemas de Informação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Periodicidade:                       | Anual                                                     |
| Ambiente Responsável pela Apuração:         | Ambiente de Arquitetura e Inovação de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                           |
| Fórmula de Cálculo:                         | Para cada sistema serão avaliadas todas as linguagens utilizadas, suas versões, todos os servidores de aplicação utilizados e todas as versões de banco de dados em uso para cada sistema.<br>Dentro de cada sistema, as linguagens representarão um máximo de 50% do valor do índice, os servidores de aplicação um máximo de 25% e as versões de banco de dados também um máximo de 25%.<br><br>$\text{Índice de Modernização} = \frac{\text{Ind. Linguagem de Sistema} + \text{Ind. de Servidor de Aplicação} + \text{Ind. Banco de Dados}}{\text{Total de Sistemas}}$                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                           |
| Ano                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2026                                 |                                                           |
| Meta                                        | 72%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 73%                                  |                                                           |
| Procedimento de Coleta                      | As informações para realização do cálculo são extraídas de várias fontes: i) sobre as linguagens utilizadas são obtidas a partir de ativos gerados no RAM, pelas linguagens definidas no Browser de Classe (S047) e as linguagens definidas nos Jobs Jenkins, bem como as versões descritas nas versões publicadas nos servidores de aplicação; ii) sobre os servidores de aplicação são obtidas em consulta ao Jenkins, OpenShift/Nexus, WebSphere e demais servidores de aplicação; iii) sobre as versões de banco de dados são obtidas em consulta aos catálogos dos diversos SGBDs.<br>Os sistemas considerados para análise são aqueles indicados na relação de sistemas e serviços de TI, desenvolvidos internamente, registrados nos planos vinculados à Gestão de Continuidade de Negócios (GCN), conforme Manual de Procedimentos 3901-10-02. |                                      |                                                           |
| Justificativa                               | Com o objetivo de atualizar as tecnologias vigentes no ambiente computacional do Banco e melhorar a experiência do cliente, o cálculo das metas para os próximos 5 anos baseou-se na base histórica, considerando a entrada em produção de novos sistemas, bem como a evolução de sistemas antigos, conforme ações, priorizações e evoluções previstas nos <i>roadmaps</i> das Torres de Soluções de Negócio e Ambiente de Sistemas de Informação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                           |



| Indicador                                   | Índice de Execução do <i>Roadmap</i> das Iniciativas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                           |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Descrição:                                  | Avalia a execução do <i>roadmap</i> das iniciativas das Torres de Soluções de Negócio e Ambiente de Sistemas de Informação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Resultado do Mapa Estratégico da TI: | Inovação e Transformação digital gerando valor ao cliente |
| Unidade(s) Responsável(is) pelo Atendimento | Torres de Soluções de Negócio e Ambiente de Sistemas de Informação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Periodicidade:                       | Anual                                                     |
| Ambiente Responsável pela Apuração:         | Ambiente de Governança de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                           |
| Fórmula de Cálculo                          | Calcula o % das entregas encerradas (A) sobre as previstas (B), acumuladas até o mês de referência.<br><br>$(A/B) * 100$<br><b>A:</b> é a quantidade de entregas iniciativas encerradas, acumuladas até o mês de referência.<br><b>B:</b> é a quantidade de entregas iniciativas previstas, acumuladas até o mês de referência.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                           |
| Ano                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2026                                 |                                                           |
| Meta                                        | 61%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 62%                                  |                                                           |
| Procedimento de Coleta                      | Os <i>roadmaps</i> das iniciativas são cadastrados na ferramenta de gerenciamento de solicitações de produtos de TI com seus respectivos prazos de conclusão e compõem a linha de base. Ao final de cada mês, faz-se a coleta das Entregas Iniciativas Previstas e Encerradas. Para as Entregas Iniciativas Previstas são considerados os registros de solicitações RTC com a Categoria Entregas Iniciativas que possuem Data Original preenchida, excetuando-se os registros que estiverem no estado Novo e também são consideradas Entregas Iniciativas Canceladas quando o cancelamento foi executado após a Data Original registrada. Para as Entregas Iniciativas Encerradas são considerados os registros de solicitações RTC com a Categoria Entregas Iniciativas e o Estado Fechado que tenham Prazo Original para o ano corrente. |                                      |                                                           |
| Justificativa                               | O foco do indicador é avaliar se a torre está conseguindo fazer entregas de valor, ou seja, entregas das iniciativas priorizadas, dentro da cadência planejada. Com o indicador, é esperado que as torres mantenham atualizados, mensalmente, os <i>roadmaps</i> das iniciativas em atendimento e busquem realizar entregas dentro do intervalo de tempo planejado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                           |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                         |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| Indicador:                                  | Índice de Capacitação dos Empregados de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                         |
| Descrição:                                  | Mede o percentual de empregados de TI capacitados nos treinamentos previstos no plano de educação corporativa de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Resultado do Mapa Estratégico da TI: | TI alinhada ao planejamento empresarial |
| Unidade(s) Responsável(is) pelo Atendimento | Superintendência de TI, Ambientes da Superintendência de TI, Torres de Soluções de Negócio e Projetos Estratégicos vinculados à Superintendência de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Periodicidade:                       | Anual                                   |
| Ambiente Responsável pela Apuração:         | Ambiente de Governança de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                         |
| Fórmula de Cálculo:                         | <div>Índice de Capacitação = <math>\frac{\text{Quant. funcionários CAPACITADOS que trabalham com TI}}{\text{Quant. TOTAL de funcionários que trabalham com TI}} * 100</math></div> <div>Funcionários que trabalham com TI: funcionários alocados (lotação física) nas Unidades da Superintendência de TI, incluindo a Superintendência TI, nas Torres de Soluções de Negócio e nos Projetos Estratégicos vinculados à Superintendência de TI.</div> <div>Funcionários CAPACITADOS que trabalham com TI: funcionários que trabalham com TI e que concluíram o mínimo de 40 horas de treinamento, preferencialmente nos eventos que compõem o Plano de Educação Corporativa de TI.</div> |                                      |                                         |
| Ano                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2026                                 |                                         |
| Meta                                        | 80%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80%                                  |                                         |
| Procedimento de Coleta                      | O Ambiente de Governança de TI acessa as bases da Universidade Corporativa (S772) e do Ambiente de Gestão de Pessoas para calcular o indicador, disponibilizando-o no Painel Power BI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                         |
| Justificativa                               | Acompanhar a quantidade de funcionários capacitados nos eventos: cursos, treinamentos, workshops e congressos. Serão considerados os eventos ofertados pela UCBNB, Escola Virtual de Governo (ENAP, GOV.BR) ou por instituições de treinamento contratadas pela Universidade Corporativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                         |
| Observações                                 | Para o cálculo do indicador, serão considerados os funcionários admitidos até 30 de novembro do ano corrente, posto que após esse prazo os funcionários admitidos não terão tempo hábil para realização dos cursos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                         |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                         |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| Indicador:                                  | Índice de Realização do Plano Orçamentário de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                         |
| Descrição:                                  | Mede a realização do orçamento previsto no PDG (Programa de Dispendios Globais) para as contas orçamentárias de TI                                                                                                                                                                                                                                                             | Resultado do Mapa Estratégico da TI: | TI alinhada ao planejamento empresarial |
| Unidade(s) Responsável(is) pelo Atendimento | Todas as unidades que utilizam orçamento das contas orçamentárias de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Periodicidade:                       | Anual                                   |
| Ambiente Responsável pela Apuração:         | Ambiente de Governança de TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                         |
| Fórmula de Cálculo:                         | <div>Índice de Realização do Plano Orçamentario de TI = <math>\frac{\text{Realizado}}{\text{Previsto}} * 100</math></div> <div><b>Realizado:</b> valor total realizado, ou seja, desembolsado a partir das contas orçamentárias de TI até o mês da apuração;<br/><b>Previsto:</b> valor total previsto no PDG para as contas orçamentárias de TI para o ano da apuração.</div> |                                      |                                         |
| Ano                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2026                                 |                                         |
| Meta                                        | 60%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 60%                                  |                                         |
| Procedimento de Coleta                      | Obter o valor total desembolsado a partir: a) das contas orçamentárias de TI na base de dados do S320, para maior granularidade e detalhes e b) do S043, para informações gerenciais a níveis de contas Orçamentárias.                                                                                                                                                         |                                      |                                         |
| Justificativa                               | Acompanhar as Iniciativas Orçamentárias, PLCs (Proposta de Licitação e Contratação) e Contratos das contas de TI, verificando se estão sendo realizados conforme o planejamento inicial do PDG e suas Reprogramações.                                                                                                                                                          |                                      |                                         |

| Indicador                                    | Índice de Satisfação dos Usuários do Service Desk                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                      |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Descrição:                                   | Representa o percentual de satisfação dos clientes internos em relação ao atendimento prestado pelo Service Desk (Central de Orientação ao Cliente Interno).                                                                                                                                                                    | Resultado do Mapa Estratégico da TI: | Soluções e Serviços de TI confiáveis |
| Unidade(s) Responsável(is) pelo Atendimento: | Ambiente de Operação de TI e Central de Orientação ao Cliente Interno                                                                                                                                                                                                                                                           | Periodicidade:                       | Mensal                               |
| Ambiente Responsável pela Apuração:          | Ambiente de Operação de TI (Central de Orientação ao Cliente Interno)                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                      |
| Fórmula de Cálculo:                          | Razão entre o somatório das notas das pesquisas e o máximo de pontos alcançáveis.                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                      |
|                                              | A pesquisa contempla o registro de cada item avaliado, quais sejam: (1) Clareza no atendimento; (2) Interesse no atendimento, (3) Qualidade da solução e (4) Tempo de atendimento. As respostas variam entre 3 e 10 (Ruim = 3, Regular = 6, Bom = 9, Ótimo=10).                                                                 |                                      |                                      |
|                                              | As notas das pesquisas são obtidas a partir da média ponderada de cada pesquisa.                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                      |
|                                              | Índice de Satisfação dos Usuários = (A / B) * 100                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                      |
|                                              | A: somatório das notas das $n$ pesquisas respondidas: $\sum_{i=1}^n \text{Notai}$<br>B: máximo de pontos alcançáveis nas $n$ pesquisas respondidas: $\sum_{i=1}^n 10i = 10n$<br>Nota: [Resposta (1)*2 + Resposta (2)*3 + Resposta (3)*3 + Resposta (4)*2] /10.                                                                  |                                      |                                      |
| Ano                                          | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      | 2026                                 |
| Meta                                         | 94,5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      | 95%                                  |
| Procedimento de Coleta                       | Será apurado diariamente, por meio da aplicação de pesquisa de satisfação enviada automaticamente pela ferramenta de ITSM (CA Service Desk Management), considerando todos os usuários que tiverem suas demandas com o <i>status</i> “Fechado”. A partir da apuração diária do indicador, chega-se ao resultado mensal e anual. |                                      |                                      |
| Justificativa                                | Por meio das pesquisas, busca-se conhecer as necessidades dos usuários internos com a análise das sugestões e críticas registradas e desenvolvimento de ações que visem aperfeiçoar os processos internos de atendimento aos usuários.                                                                                          |                                      |                                      |

| Indicador                                   | Índice de Conclusão do Processamento Noturno                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                      |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Descrição:                                  | Indica o percentual de dias no ano em que o processamento noturno foi concluído antes das 8h .                                                                                                                                                                                                | Resultado do Mapa Estratégico da TI: | Soluções e Serviços de TI confiáveis |
| Unidade(s) Responsável(is) pelo Atendimento | Ambiente de Operação de TI, Ambiente de Sistemas de Informação e Torres de Soluções de Negócio                                                                                                                                                                                                | Periodicidade:                       | Mensal                               |
| Ambiente Responsável pela Apuração:         | Ambiente de Operação de TI                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                      |
| Fórmula de Cálculo:                         | <div>Conclusão de processamento noturno = <math>\frac{X}{Y} * 100</math></div> <div>X: quantidade de dias no ano, até o mês da apuração, em que o processamento noturno foi concluído antes das 8h;<br/>Y: quantidade de dias no ano, até o mês da apuração, com processamento noturno.</div> |                                      |                                      |
| Ano                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2026                                 |                                      |
| Meta                                        | 97,14%                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 97,14%                               |                                      |
| Procedimento de Coleta                      | A coleta do indicador é realizada através da ferramenta de planejamento e controle da produção <i>Control-M</i> que organiza a execução das tarefas ( <i>Jobs</i> ) e o resultado é consolidado no <i>Power BI</i> .                                                                          |                                      |                                      |
| Justificativa                               | O cálculo da meta para os próximos dois anos baseou-se no histórico deste indicador.<br>O objetivo deste indicador é permitir o acompanhamento da conclusão do processamento noturno, fundamental para os negócios do Banco                                                                   |                                      |                                      |
| Observações                                 | Em 2022 e 2023 esse indicador encerrou com 97,56% e 98,76%, respectivamente. Em 2024 (posição outubro), o indicador alcançou 99,09%.                                                                                                                                                          |                                      |                                      |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                      |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Indicador:                                   | Índice de Disponibilidade dos Principais Sistemas                                                                                                                                                                                                |                                      |                                      |
| Descrição:                                   | Indica o percentual de disponibilidade dos principais sistemas de cada Torre de Soluções de Negócio e ASI.                                                                                                                                       | Resultado do Mapa Estratégico da TI: | Soluções e Serviços de TI confiáveis |
| Unidade(s) Responsável(is) pelo Atendimento: | Ambiente de Operação de TI, Ambiente de Sistemas de Informação e Torres de Soluções de Negócios.                                                                                                                                                 | Periodicidade:                       | Mensal                               |
| Ambiente Responsável pela Apuração:          | Ambiente de Operação de TI                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                      |
| Fórmula de Cálculo:                          | <div>Disponibilidade = <math>\frac{\text{Tempo de Disponibilidade}}{\text{Tempo Total}} * 100</math></div> <div>Tempo de Disponibilidade: Tempo de disponibilidade dos sistemas (medido com a Ferramenta CA SOI);</div>                          |                                      |                                      |
| Ano                                          | 2025                                                                                                                                                                                                                                             | 2026                                 |                                      |
| Meta                                         | 95%                                                                                                                                                                                                                                              | 96%                                  |                                      |
| Procedimento de Coleta                       | Para os sistemas que possuem <i>dashboards</i> no painel Power BI do Programa de Ação (S696), será realizada sua coleta pelo painel. Para os demais sistemas, a coleta será realizada manualmente.                                               |                                      |                                      |
| Justificativa                                | O cálculo da meta para os próximos dois anos baseou-se na base histórica e na referência do Gartner (instituição que trabalha com Pesquisa, Execução de Programas, Consultoria e Eventos), de forma a apoiar os CIOs e executivos da área de TI. |                                      |                                      |
| Observações                                  | Devem ser considerados os sistemas listados no Quadro 2 apresentado a seguir. O resultado desse indicador, considerando o escopo definido para 2023 foi 91.76%. Em 2024 a meta (94%) foi atingida em março e alcançou 96.65% em dezembro.        |                                      |                                      |

| Lista de Sistemas para Apuração do Índice de Disponibilidade dos Principais Sistemas |                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Unidade                                                                              | Sistema                                            |
| Ambiente de Sistemas de Informação                                                   | S294 – SPB;                                        |
|                                                                                      | S401 – Fundo de Investimento;                      |
|                                                                                      | S557 – GED Gerenciamento Eletrônico de Documentos; |
|                                                                                      | S253 – Classificação de Risco de Crédito.          |
| Torre de Administração de Crédito e Renegociação de Dívidas                          | S970 – INFOGER.                                    |
| Torre de Concessão de Crédito e Cadastro                                             | S400 - Central de Cadastro (BPM);                  |
|                                                                                      | S522 - Central de Retaguarda;                      |
|                                                                                      | S035 - SINC - Sistema Integrado de Crédito;        |
|                                                                                      | S255 – CI;                                         |
| Torre de Controle Financeiro e Operação de Crédito                                   | S400 - Parâmetros Corporativos e Cliente Único;    |
|                                                                                      | S950 - SIAC/SIEG                                   |
| Torre de Empréstimos, Transações e Serviços                                          | S634 - SICOR                                       |
|                                                                                      | S134 - Automação Bancária;                         |
|                                                                                      | S160 - Nordeste Eletrônico;                        |
|                                                                                      | S519 – VISA;                                       |
|                                                                                      | S265 – PIX;                                        |
|                                                                                      | S643 – Sistema Financeiro Aberto (Open Finance);   |
| Torre de Microfinanças e Miniprodutores Rurais                                       | S526 – Plataforma Centralizada de Recebíveis;      |
|                                                                                      | S476 - Sistema de Microcrédito Rural               |
| Torre de Microfinanças Urbana e Microempreendedoríssimo                              | S344 – CrediAmigo App                              |
|                                                                                      | S344 – CrediAmigo Web                              |

**Quadro 2** – Lista de Sistemas do Indicador de Disponibilidade dos Principais Sistemas

|                                             |                                                                                                                                                                                                                           |                                                |                                             |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Indicador:                                  | Índice de Problemas Atendidos Dentro do Prazo Estabelecido                                                                                                                                                                |                                                |                                             |
| Descrição:                                  | Mede o percentual de problemas de TI que foram atendidos dentro do prazo máximo estabelecido                                                                                                                              | Resultado do Mapa Estratégico da TI:           | Plataforma de TI moderna, segura e flexível |
| Unidade(s) Responsável(is) pelo Atendimento | Ambiente de Sistemas de Informação e Torres de Soluções de Negócios.                                                                                                                                                      | Periodicidade:                                 | Mensal                                      |
| Ambiente Responsável pela Apuração:         | Ambiente de Operação de TI                                                                                                                                                                                                |                                                |                                             |
| Fórmula de Cálculo:                         | Mensalmente esse indicador será apurado através da Fórmula abaixo:                                                                                                                                                        |                                                |                                             |
|                                             | [ (A x 100) + (B x 90) + (C x 80) + (D x 70) + (E x 60) + (F x 50) ] /G                                                                                                                                                   |                                                |                                             |
|                                             | COMPONENTE                                                                                                                                                                                                                | DESCRIÇÃO DOS COMPONENTES DA FÓRMULA           | FONTE                                       |
|                                             | A                                                                                                                                                                                                                         | Total de Problemas sem atraso                  | RTC                                         |
|                                             | B                                                                                                                                                                                                                         | Total de Problemas com até 30 dias de atraso   | RTC                                         |
|                                             | C                                                                                                                                                                                                                         | Total de Problemas com até 60 dias de atraso   | RTC                                         |
|                                             | D                                                                                                                                                                                                                         | Total de Problemas com até 90 dias de atraso   | RTC                                         |
|                                             | E                                                                                                                                                                                                                         | Total de Problemas com até 120 dias de atraso  | RTC                                         |
|                                             | F                                                                                                                                                                                                                         | Total de Problemas acima de 120 dias de atraso | RTC                                         |
| G                                           | Total de Problemas cadastrados                                                                                                                                                                                            | RTC                                            |                                             |
| Ano                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                      | 2026                                           |                                             |
| Meta                                        | 95%                                                                                                                                                                                                                       | 95%                                            |                                             |
| Procedimento de Coleta                      | As informações são obtidas através dos problemas cadastrados na ferramenta IBM Rational Team Concert (RTC).                                                                                                               |                                                |                                             |
| Justificativa                               | Esse indicador foi criado para garantir que o maior número de problemas seja atendido dentro do prazo máximo estabelecido, agilizando o reestabelecimento dos serviços de TI e aumentando a disponibilidade dos sistemas. |                                                |                                             |



## APÊNDICE F - RISCOS DO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (PDTIC) 2025-2026

O quadro a seguir apresenta os riscos que podem afetar de forma mais abrangente a execução do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2026.

| N.  | Risco                                                                                      | Categoria                     | Impacto                                                                                                                       | Ação Mitigadora                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Responsável                    | Indicador impactado                                                                                                                                                      | Avaliação de Risco      |                     |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|
|     |                                                                                            |                               |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                                                                                                          | Proba-<br>bili-<br>dade | Nível de<br>Impacto |
| R01 | Baixo grau de alinhamento das Ações de TI do PDTIC com a estratégia organizacional e de TI | Gestão/<br>Implemen-<br>tação | Um volume alto de ações não mandatórias e com baixo alinhamento estratégico represando ações mais estratégicas (TI e Negócio) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir o grau de alinhamento estratégico das iniciativas e projetos de TI com os componentes estratégicos (TI e negócio);</li> <li>• Monitorar de forma mais efetiva o cumprimento ao modelo de priorização, por meio de indicador específico.</li> </ul> | Célula de Suporte à Governança | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Execução do Roadmap das Iniciativas das Torres.</li> <li>• Alinhamento Estratégico, a ser ainda implantado</li> </ul> | Alta                    | Médio               |

| N.  | Risco                                                                                                                                                                 | Categoria         | Impacto                                                                                                       | Ação Mitigadora                                                                                                                                                                | Responsável                              | Indicador impactado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Avaliação de Risco      |                     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                                       |                   |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Proba-<br>bili-<br>dade | Nível de<br>Impacto |
| R02 | Não cumprimento de Acordos de Níveis de Serviço ( <i>Service Level Agreement-SLA</i> ) ou distrato de contratos (fábrica de software e/ou suporte aos serviços de TI) | Interdependências | Atraso ou não realização das ações de TI previstas no PDTIC, gerando descontinuidade das ações e/ou prejuízos | <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorar SLAs, buscando atuar em parceria com unidades internas e fornecedores, visando o cumprimento dos acordos firmados.</li> </ul> | Célula de Orçamento e de Contratos de TI | <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de Execução do <i>Roadmap</i> das Iniciativas das Torres;</li> <li>Índice de Execução das Entregas de Projetos de TI;</li> <li>Índice de Satisfação com a TI;</li> <li>Índice de Disponibilidade dos principais sistemas;</li> <li>Índice de Conclusão do Processamento;</li> <li>Índice de Realização do Plano Orçamentário</li> </ul> | Alta                    | Alto                |

| N.  | Risco                                                                                                                                                | Categoria                           | Impacto                                                  | Ação Mitigadora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Responsável                                                                               | Indicador impactado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Avaliação de Risco      |                     |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                      |                                     |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Proba-<br>bili-<br>dade | Nível de<br>Impacto |
| R03 | Falta de mão-de-obra especializada e qualificada para execução de projetos e/ou iniciativas que integram a jornada de transformação digital do Banco | Disponibili-<br>dade de<br>Recursos | Atraso na execução das ações de TI previstas neste plano | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Executar ações de capacitação dos funcionários com foco no <i>gap</i> de competências</li> <li>• Contratação de terceiros especializados nos conhecimentos específicos mais críticos à jornada de transformação e inovação</li> <li>• Intensificar parcerias com instituições (empresas de consultoria, fintechs, universidades) por meio do Hub de Inovação</li> </ul> | Gestores dos Ambientes (Super de TI e Torres) com apoio da Célula de Suporte à Governança | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Satisfação com a TI;</li> <li>• Índice de Execução do <i>Roadmap</i> das Iniciativas das Torres;</li> <li>• Índice de Execução das Entregas de Projetos de TI;</li> <li>• Índice de Modernização Tecnológica dos Sistemas;</li> <li>• Índice de Capacitação dos Empregados de TI.</li> </ul> | Alto                    | Alto                |

| N.  | Risco                                                                       | Categoria | Impacto                                                                   | Ação Mitigadora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Responsável                          | Indicador impactado                                     | Avaliação de Risco      |                     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|
|     |                                                                             |           |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                         | Proba-<br>bili-<br>dade | Nível de<br>Impacto |
| R04 | Falha na monitoração e avaliação das ações e indicadores previstos no PDTIC | Gestão    | Demora na implementação de ações corretivas visando o atingimento da meta | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coletar sistematicamente as informações das ações e indicadores, identificando os desvios e validando as ações corretivas propostas pelas unidades responsáveis;</li> <li>Reportar periodicamente para as alçadas competentes os indicadores de resultado e as ações previstas no PDTIC.</li> </ul> | Célula de Suporte à Governança de TI | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos</li> </ul> | Média                   | Médio               |

**Quadro 1** - Quadro de Riscos do PDTIC 2025-2026