



*Universidade Federal de Ciências da Saúde  
de Porto Alegre*

# **Plano Diretor de Tecnologia de Informação** *2017 – 2018 - 2019*

## **Reitoria**

**Reitora: Lúcia Campos Pellanda**

**Vice-Reitora: Jenifer Saffi**

**Pró-Reitora de Graduação: Márcia Rosa da Costa**

**Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-graduação: Airton Telbom Stein**

**Pró-Reitora de Extensão e Assuntos Comunitários: Débora Fernandes Coelho**

**Pró-Reitor de Administração: Leandro Mateus Silva de Souza**

**Pró-Reitora de Planejamento: Alessandra Dahmer**

## **Equipe de Elaboração do PDTIC - EqPDTIC**

**Pró-Reitora de Planejamento: Alessandra Dahmer**

**Pró-Reitor de Administração: Leandro Mateus Silva de Souza**

**Coordenador do NTI: Roberto Rosa dos Santos**

**NTI - Divisão de Suporte: Elton Amaral Freire**

**NTI - Divisão de Infraestrutura e Redes: Mauricio Alves Gomes**

**NTI - Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas: Cristina Almeida da Silva**

**Docente: Luciano Costa Blomberg**

**Docente: Alcyr Alves de Oliveira Júnior**

**Discente: Mariana Simões Ferreira**

## **Equipe de Aprovação do PDTIC**

## **CONSUN – Conselho Universitário**

## **Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI**

Pró-Reitora de Planejamento: **Alessandra Dahmer**

Pró-Reitor de Administração: **Leandro Mateus Silva de Souza**

Coordenador do NTI: **Roberto Rosa dos Santos**

NTI - Divisão de Suporte: **Elton Amaral Freire**

NTI - Divisão de Infraestrutura e Redes: **Mauricio Alves Gomes**

NTI - Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas: **Roberto da Silva Araújo**

Representante do Núcleo de Inovação e Tecnologias Educacionais: **Silvio Cazella**

Representante do Núcleo de Qualidade Interna: **Juliana Herbert**

Docente indicado pelo DECESA: **Cristiano Bonato Both**

Docente indicado pelo CONSEPE: **Luciano Costa Blomberg**

Docente indicado pelo CONSEPE: **Tânia Rohde Maia**

Discente: **Gabriela Flores Gonçalves**

## **Comitê de Governança Digital - CGD**

Pró-Reitora de Planejamento: **Alessandra Dahmer**

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-graduação: **Airton Telbom Stein**

Pró-Reitora de Graduação: **Márcia Rosa da Costa**

Pró-Reitora de Extensão e Assuntos Comunitários: **Débora Fernandes Coelho**

Coordenador do NTI: **Roberto Rosa dos Santos**

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
18/09/2017	1.1	Versão Submetida ao CONSUN	Roberto Rosa

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	7
2	TERMOS E ABREVIACÕES .....	8
3	DESIGNAÇÃO EQPDTIC.....	9
4	METODOLOGIA APLICADA PARA ELABORAÇÃO .....	10
5	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	11
6	PRINCÍPIOS E DIRETRIZES .....	11
7	ORGANIZAÇÃO DA TI.....	14
8	PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA TI .....	21
9	REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI.....	23
10	INVENTÁRIO DE NECESSIDADES .....	29
11	PLANO DE METAS E AÇÕES.....	38
12	PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS .....	55
13	PLANO DE GESTÃO DE RISCOS .....	59
14	CONCLUSÃO .....	64

## APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta o Plano de Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC) da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, o qual tem por objetivo definir políticas, estratégias, procedimentos, estrutura e recursos necessários para a otimização do uso dos recursos de TIC da Instituição.

A Instrução Normativa (IN) nº 04/2014 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), essencialmente, disciplina o processo de contratações de bens e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, associando ao processo a obrigatoriedade de um Plano Diretor que relacione as necessidades alinhadamente ao planejamento estratégico da instituição e a outras referências pertinentes. Exige ainda a criação de um Comitê de Tecnologia da Informação executivo e deliberativo, composto por integrantes da alta administração, das áreas usuárias e da área de TIC, com a função principal de suportar e monitorar a execução do PDTIC.

De acordo com o decreto 8.638/2016 cada órgão deve instituir um Comitê de Governança Digital (CGD) ou equivalente. Este será responsável pela elaboração e aprovação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O PDTIC demonstra como a instituição pode realizar a transição de uma situação atual para uma situação futura, a partir da definição de um plano de metas e ações, no que se refere à Tecnologia da Informação e Comunicação.

## **1 INTRODUÇÃO**

Visando o aprimoramento e a maturidade da governança de TI através de um processo de planejamento que possibilite o melhor uso dos recursos e o cumprimento dos objetivos da Instituição, foi desenvolvido o PDTIC (Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação) da UFCSPA.

Este PDTIC, baseado nas diretrizes estratégicas da Universidade e alinhado ao estabelecido no plano de ações para o triênio 2017/2018/2019, aponta as necessidades de informação e serviços de TI, propondo metas, ações e prazos que possam atender às demandas das áreas institucionais. O Plano também contém o planejamento de investimentos, de contratação de bens e serviços, bem como de quantitativo e capacitação de pessoal relacionado à área de TI. É conveniente que do planejamento estratégico da organização retirem-se as informações necessárias ao planejamento de TI, pois estes são altamente interdependentes (IN 04/2014, art. 4º).

***Art. 4º As contratações de que trata esta IN deverão ser precedidas de planejamento, elaborado em harmonia com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI.***

A integração do PDTIC à gestão institucional faz com que o setor de Tecnologia da Informação se torne um parceiro estratégico. As decisões da organização passam a ter participação efetiva da TI. Com isso, o setor de TI passa a contribuir de forma proativa em relação às necessidades da Universidade, contribuindo para geração de valor. Com essa mudança de postura, surgem novos desafios e cenários. Adequar-se às necessidades de mudança, justificar os gastos e disponibilizar serviços de TI com segurança e conformidades são apenas alguns desses desafios.

Possuir a melhor tecnologia não garante o desenvolvimento e a entrega de um serviço confiável caso não exista um planejamento bem elaborado. Desta forma, este PDTIC torna-se um instrumento valioso no gerenciamento de atividades e na criação de novos processos de TI baseado nas melhores práticas. Cabe salientar que algumas necessidades, ainda que de alta prioridade, não poderão ser atendidas integralmente neste biênio, tendo suas ações continuadas em prazos mais longos.

Considerando que o planejamento estratégico da instituição está em fase de revisão, quando o mesmo for finalizado e aprovado será necessária a revisão do PDTIC 2017/2018/2019 para garantir o alinhamento dos dois planos.

## **2 TERMOS E ABREVIACÕES**

- PDTIC – Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações
- MPOG-SLTI – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação.
- SISP – Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
- EGD – Estratégia de Governança Digital
- AP – Access Point
- NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação
- NQI – Núcleo de Qualidade Interna
- PROPLAN – Pró-Reitoria de Planejamento
- PROAD – Pró-Reitoria de Administração
- PROGRAD – Pró-Reitoria de Graduação
- PROPPG – Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa
- PROEXT – Pró-Reitoria de Extensão
- NEAD – Núcleo de Educação a Distância
- UFCSPA – Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre
- TI – Tecnologia da Informação
- SWOT – Ferramenta para realizar análise de cenário
- GUT – Matriz de priorização
- MASP – Método de Análise e Solução de Problemas
- CGTI – Comitê Gestor da Tecnologia da Informação
- IN – Instrução Normativa
- COBIT – *Control Objectives for Information and Related Technology*
- ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*
- CORE – Equipamento responsável pelo roteamento de pacotes de dados na rede
- SWITCH – Equipamento responsável pela comunicação entre VLANs
- FIREWALL – Equipamento responsável pela filtragem de pacotes
- VLAN – Virtual Network
- RNP – Rede Nacional de Pesquisa
- MCTI – Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação
- AI – Adquirir e Implementar
- PO – Planejar e Organizar
- DS – Entrega e Suporte
- ADM – Administração

- MOODLE – *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*
- LDAP – *Lightweight Directory Access Protocol*
- INST – Institutional
- DERCA – Departamento de Registro e Controle Acadêmico

### **3 DESIGNAÇÃO EQPDTIC**

A Reitora da UFCSPA através da Portaria n 026 de junho de 2017, designou os servidores abaixo relacionados a comporem a Equipe responsável pela elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, a EqPDTIC.

Tabela1 - EqPDTIC

Nome	Função
Alessandra Dahmer	Pró-reitora de Planejamento (Coordenadora)
Leandro Mateus Silva de Sousa	Pró-reitor de Administração
Roberto Rosa dos Santos	Coordenador do Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI
Cristina Almeida da Silva	Chefe da Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas do NTI
Elton Amaral Freire	Chefe da Divisão de Suporte Técnico do NTI
Mauricio Alves Gomes	Chefe da Divisão de Infraestrutura e Redes do NTI
Luciano Costa Blomberg	Docente de TI
Alcyr Alves de Oliveira Júnior	Docente

## 4 METODOLOGIA APLICADA PARA ELABORAÇÃO

A elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação considerou as Diretrizes Estratégicas da UFCSPA para o período de 2017-2018-2019. A metodologia adotada foi a do Guia de PDTIC do SISP versão 2.0, de 2016, adaptada à realidade da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre considerando-se o atual nível de maturidade de governança corporativa e de TIC na UFCSPA. Tal modelo serve para apoiar os órgãos integrantes do SISP na construção de seus Planos Diretores de Tecnologia da Informação e é recomendação constante no Art. 4º, § 7º da IN nº 04/2014 SLTI/MPOG.

Além disso, foi realizada uma enquete com os discentes, docentes e técnicos-administrativos, visando identificar as necessidades relacionadas à área de TI apontadas pela comunidade acadêmica.

Compiladas as informações e especificadas as ações e os projetos, o CGTI iniciou a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação de acordo com o GUIA – SISP e Estratégia de Governança Digital da Administração Federal.



**Figura 1. EGD - Integração da EGD com outras estratégias e planos.**

## **5 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA**

Foram utilizados, como referência para a elaboração deste PDTIC, os seguintes documentos:

- ✓ Instrução Normativa Nº 4/2014 MPOG-SLTI;
- ✓ EGD - Estratégia de Governança Digital da Administração Federal (2016-2019);
- ✓ Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFCSPA;
- ✓ Planejamento Estratégico MPOG/STI 2016/2019;
- ✓ COBIT 5 *IT Governance Institute*;
- ✓ PDTI anterior;
- ✓ Guia da gestão da capacitação por competências (MP/SEGE);
- ✓ Gestão por competências em organizações de governo (ENAP).

## **6 PRINCÍPIOS E DIRETRIZES**

Os princípios e diretrizes que determinaram a elaboração deste PDTIC foram obtidos levando em consideração as ações estratégicas, as necessidades de melhoria da infraestrutura atual e as melhores práticas no gerenciamento de recursos de TIC. Podem ser delimitados por valores institucionais, instrumentos legais, diretrizes de governo, recomendações e determinações das instâncias de controle, melhores práticas de mercado e pelo próprio contexto da área de TIC da instituição.

Seguem os principais princípios e diretrizes:

### **6.1 Princípios da área de TI**

Tabela 2 – Princípios da área de TI

<b>Cod</b>	<b>Princípio</b>	<b>Origem</b>
<b>P01</b>	<b>Aprimoramento dos profissionais de TIC</b> Promoção do aprimoramento quali-quantitativo dos recursos humanos na área de TIC.	- Decreto nº 1.048/1994 - PDI 2016-2019 - Decreto-Lei nº 200/1967 Art. 10. § 7º - Decreto nº 2.271/1997
<b>P02</b>	<b>Dados abertos</b>	- Decreto nº 8.638 de 15 de

	A transparência e a publicidade das informações públicas são dever do estado e direito do cidadão.	janeiro de 2016, Art. 4º, inciso III. - EGD 2016-2019, OE.01, IE.01.01 e IE.01.04.
<b>P03</b>	<b>Governança de TIC</b> A promoção da Governança de TIC é chave para alcançar o alinhamento estratégico da área de TIC com os objetivos da UFCSPA e geração de valor aos usuários.	- IN nº 04/2014 SLTI/MPOG - EGD 2016-2019 - Portaria Nº 68/2016 - Acórdão 1.603/2008 TCU - COBIT 5
<b>P04</b>	<b>Otimização de investimentos</b> As contratações de bens e serviços de TIC deverão ser precedidas de planejamento, seguindo o previsto neste documento e descrito do Plano de Contratações de TI entregue ao SISP anualmente, com investimentos coordenados, visando eficiência na aplicação dos recursos públicos.	- IN nº 04/2014 SLTI/MPOG - Portaria nº 68/2016/MPOG - Acórdão 1.603/2008 TCU - Acórdão 1.558/2003 TCU
<b>P05</b>	<b>Foco nas necessidades dos usuários</b> As necessidades dos usuários são os principais insumos para o desenho e a entrega de serviços de TIC, com foco no seu pleno atendimento para conquistar a satisfação e a confiança dos usuários.	- EGD 2016-2019 - PDI 2016-2019

## 6.2 Diretrizes da área de TI

Tabela 3 – Diretrizes da área de TI

Cod	Diretriz	Origem
<b>D01</b>	<b>Governança de TI</b> Fortalecer a Governança de TIC na UFCSPA, promovendo a aproximação entre a área de TIC e seus usuários, para o adequado alinhamento e alcance dos objetivos, posicionando a área de TIC como parceira estratégica da Administração.	- EGD 2016-2019 - Portaria Nº 68/2016 - COBIT 5

<b>D02</b>	<b>Orçamentária e Financeira</b> Aprimorar e institucionalizar a gestão orçamentária e financeira de TIC para garantir a execução do PDTIC.	- IN nº 04/2014 SLTI/MPOG
<b>D03</b>	<b>Segurança da Informação</b> Preservar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da informação custodiada pela UFCSPA, garantindo a privacidade de dados sigilosos e a transparência das informações públicas.	- ISO/IEC 27002:2007 - ISO/IEC 27001:2008 - PSI UFCSPA
<b>D04</b>	<b>Gestão de TIC</b> Manter os processos internos de TIC mapeados, formalizados e otimizados.	- EGD 2016-2019 - ITIL
<b>D05</b>	<b>Gestão de TIC</b> Adotar tecnologias e ferramentas de TIC que propiciem aumento da informatização dos processos, gestão da informação e comunicação, em busca da excelência operacional da UFCSPA.	- COBIT 5 - ITIL - Project Management Institute (PMI)
<b>D06</b>	<b>Contratação de Bens e Serviços</b> Melhorar e manter rotinas de suporte à aquisição, acelerando a execução e reduzindo os riscos dos processos de contratação de bens e serviços de TIC.	- EGD 2016-2019
<b>D07</b>	<b>Inovação</b> Buscar e incentivar o uso de soluções e tecnologias inovadoras que elevem a produtividade, qualidade e eficiência administrativa e acadêmica.	- PDI 2016-2019
<b>D08</b>	<b>Gestão de Pessoas</b> Investir na estruturação, capacitação e qualificação do corpo gerencial e técnico de forma a ampliar competências, desenvolvendo senso de profissionalismo com responsabilidade e com-	- IN04/2014 - EGD 2016-2019 - Decreto-Lei Nº 200/1967 - Decreto Nº 2.271/1997

	prometimento, sobretudo em gestão e fiscalização de contratos, metodologias e ferramentas de governança/gestão de TIC.	
<b>D09</b>	<b>Conformidade</b> Estar em conformidade com a legislação, diretrizes, políticas e estratégias do Governo Federal.	- EGD 2016-2019 - TCU
<b>D10</b>	<b>Integração e Interoperabilidade</b> Integrar processos, equipamentos e dispositivos, sistemas e serviços em um ambiente de total interoperabilidade.	- EGD 2016-2019

## **7 ORGANIZAÇÃO DA TI**

A área de Tecnologia da Informação da UFCSPA está fortemente inserida nas áreas institucionais da universidade, fornecendo serviços em constante aprimoramento e recursos cada vez mais confiáveis. Mesmo não sendo uma área fim da universidade, estando sob a coordenação da Pró-Reitoria de Planejamento, as atividades do NTI são essenciais para a continuidade das atividades da Instituição.

### **7.1 Arquitetura Tecnológica Atual**

As seções a seguir apresentam a descrição da infraestrutura de TI atual, contendo o número de computadores, ativos, servidores, diagramas de rede, etc.

### 7.1.1 Ambiente do Data Center

Tabela 4 – Ambiente Data Center

Tipo do Ativo	Marca/Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
Servidores Rack	Power Edge R710	Servidores com 2 proces. Intel Xeon Dual Core 3,0 Ghz, mem. 32GB e 4 HDs SAS6 de 450GB	4
	MD 3000	Storage SAN Fibre Channel 2 com 30 TB	1
	MD 1000	Storage SAN Fibre Channel 2	1
Tape Library *	HP/Storage Works SSL 1016 Tape Autoloader	Tape Library (Unidade de Fitas Robotizada) LTO	1
	Rack de Bandeja	Racks para Servidores	5
	Rack de patch panel 34 us	Rack para Servidores/Storages	1
Consoles	TrendNet/TK 1601R	Consoles para Servidores	2
Nobreaks	SMS/Sinus Double II – 10 kvA	Nobreak Trifásico de 10 KVA	1
	3Com Switch S7906E	Switch S7906E Chassis (with fan assembly);	1
	3Com Switch S7906E	Switch S7900E 384 Gbps Fabric with 2-Port10GBASE-X (XFP)	2
	3Com Switch S7900E	Switch S7900E 48-Port 10/100/1000BASE-T Access (upgradeable to PoE)	3

	3Com Switch S7900E	Switch S7900E 2800W AC Power Supply	2
	3Com Switch S7906E	Switch S7906E Fan Assembly	1
	3Com Conversor de mídia	Conversor de 10GBASE-LR XFP	4
Wireless Switch Controller	Controladora Cisco 5520 (HA)	Switch de Gerência rede Wireless (Operando com alta disponibilidade)	2
Firewall	Palo Alto PA-5020 (HA)	Solução de Firewall que atua na camada 7 do modelo OSI operando em alta disponibilidade.	2
	HP/Proliant DL380 G5	Servidores das VMs (XenServer)	5
	HP/Proliant DL 320 G5p	Servidores da VM Poseidon (XenServer)	1
Distribuidor interno óptico **	DELTA CABLE	Interligação com Santa Casa	1
Distribuidor geral óptico		Interligação com RNP	1
Router **	Cisco/Catalist 3560 G	Comunicação RNP	1
Router**	Cisco/Redundant Power System 2300	Comunicação RNP	1

\* Equipamento com defeito

\*\* Equipamentos de propriedade de terceiros (RNP)

### 7.1.2 Ativos de Rede

Tabela 5 – Ativos de Rede

Tipo do Ativo	Marca/Modelo do Ativo	Descrição	Qtde
Switches de acesso	3COM / Super Stack 3 4500	Switches Ethernet - 48p 10/100/1000 Mbps – 4p SPF	23
Switches de acesso	3Com® Switch 4800G 48-Port	Switch 4800G 48-Port – 10/100/1000 Mbps	2
Switches de acesso	HP A5120 (JE069A) 48-Port	Switch HP A5120 48 Portas - 10/100/1000 Mbps	4
Switches de acesso	HP A5120 (JG237A) 48-Port PoE	Switch HP A5120 48 Portas PoE 10/100/1000 Mbps	12
Switches de acesso	HP A5120 (JE068A) 24-Port	Switch HP A5120 24 Portas - 10/100/1000 Mbps	3
Switches de acesso	HP A5800 (JC105A) 48-Port	Switch HP A5800 10/100/1000/10000 Mbps	2
Racks de comunicação			
Access Points (APs)	AP 802.11ac MIMO 3x4 Cisco Aironet 2702i	Acesso rede Wireless no campus da universidade	86
Access Point Externo	AP Externo CISCO Série 1570	AP Externo Part Number AIR-CAP1532I-Z-K9	1
Modulo de conectividade XFP	3Com® Module (XFP)	2-Port 10-Gigabit Module (XFP)	2
Modulo de conectividade LC	3Com Local Connection Module	2-Port 10-Gigabit Local Connection Module	2

Modulo de conectividade XFP	3Com 10GBASE-LR XFP	Transceiver 10GBASE-LR XFP	4
-----------------------------	---------------------	----------------------------	---

### 7.1.3 Ambiente do Cliente

Os equipamentos descritos nesta seção estão distribuídos pelas dependências da UFCSPA, segundo a demanda, e são utilizados por técnicos-administrativos, docentes e alunos, nas atividades administrativas e de ensino, pesquisa e extensão.

Tabela 6 – Parque de computadores

Ativos	Qtde
Monitor AOC F19L	34
Monitor Compaq S2021	44
Notebook DELL Latitude E5570	38
Desktop Dell Optiplex 9010	200
Monitor Dell U2312HM	200
Desktop HP 6005 Pro SFF (103/158/316)	35
Desktop HP 6005 Pro SFF (2-298)	39
Monitor HP E231	126
Monitor HP E232	138
Desktop HP EliteDesk 800G1	61
Desktop HP EliteDesk 800G2	141
Desktop HP Z230 Workstation	61

Tabela 7 – Ativos de Terceiros

<i>Modelo*</i>	<i>Característica</i>	<i>Tipo</i>	<i>Total</i>
Ricoh MP301	MULTIFUNCIONAL PB	TIPO 1	16
Ricoh SP5200S	MULTIFUNCIONAL PB	TIPO 1	4
Samsung M4080	MULTIFUNCIONAL PDF	TIPO 1	2
Ricoh SP5210SF	MULTIFUNCIONAL PB	TIPO 1	19
Ricoh MPC2003	GRANDE PORTE A3 COLOR	TIPO 2	9
Ricoh SP5200DN	IMPRESSORA PB	TIPO 3	50

\*Incluir equipamentos não distribuídos e anteriores a 2011.

## 7.2 Topologia da rede

A estrutura de rede da UFCSPA está projetada para atender as demandas atuais da Universidade. A topologia em anel segue padrões das melhores práticas e é implementada visando o aumento de capacidade, disponibilidade dos serviços e segurança do ambiente computacional.

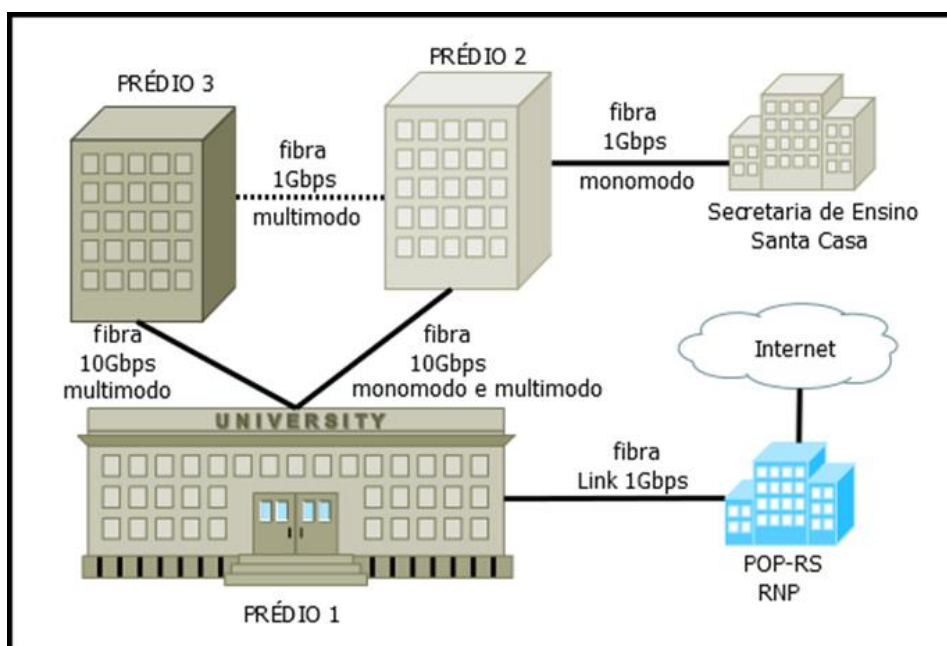
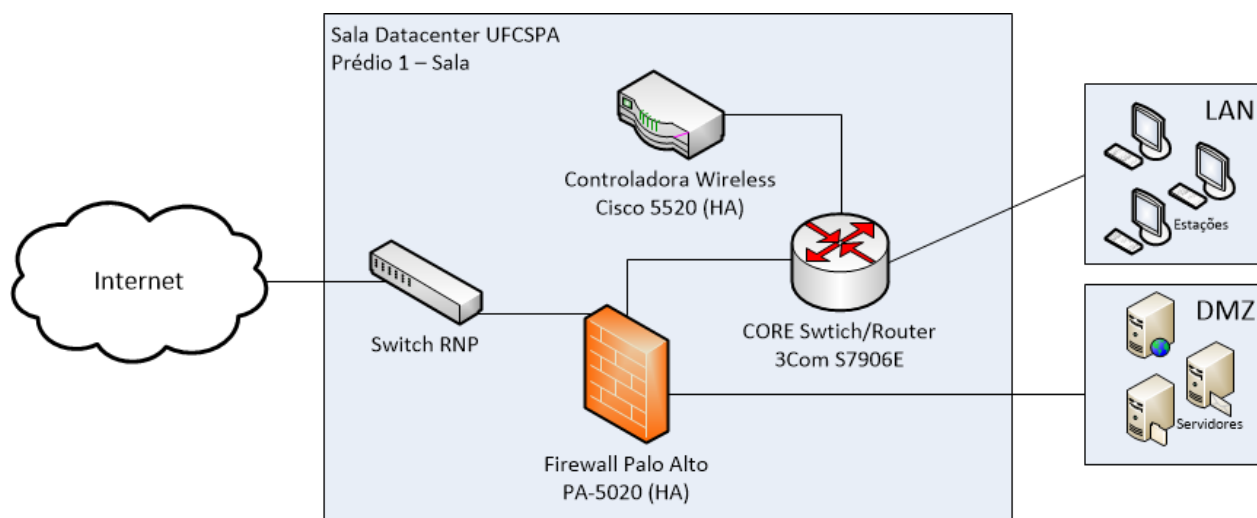


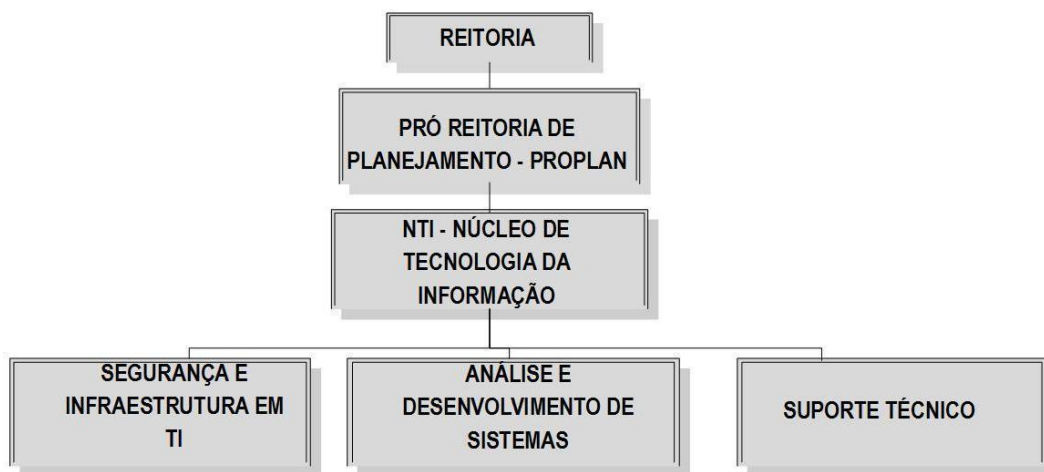
Figura 2. Topologia da Rede



**Figura 3. Arquitetura de Rede**

### 7.3 Organograma

O organograma atual da TI na UFCSPA é apresentado na figura 3.



**Figura 4. Organograma atual da TI na UFCSPA**

## **8 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA TI**

As funções e atividades desenvolvidas atualmente pelo Núcleo de Tecnologia da Informação seguem discriminadas abaixo:

Tabela 8 – Atividades Desenvolvidas

Função	Responsabilidades
<p>Coordenador do NTI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Atuar na gestão da área de TI, definição de estratégias e execução do planejamento definido pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação.</li> <li>● Planejar e atuar na elaboração dos termos de referência das aquisições de software, equipamentos e serviços de TI.</li> <li>● Planejar e elaborar soluções para demandas legais e administrativas do governo federal</li> <li>● Planejar e elaborar processos e fluxos de trabalho do Núcleo de Tecnologia da Informação.</li> <li>● Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão relacionadas às atribuições do setor.</li> <li>● Planejar a participação em treinamentos de toda a equipe do NTI</li> <li>● Responder a pesquisas e auditorias do TCU, CGU e Auditoria Interna da Universidade</li> <li>● Controlar demandas de RH competentes ao setor como folha ponto, novas vagas, cronograma de férias, folgas, plantões e atestados, avaliações de desempenho e outros.</li> </ul>
<p>Coordenadores de Áreas do NTI (Segurança e Infraestrutura de TI, Suporte Técnico e Análise e</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Atuar na gestão da sua área na T e execução do planejamento do NTI.</li> </ul>

<p>Desenvolvimento de Sistemas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planejar e auxiliar na elaboração dos termos de referência para aquisições de software, equipamentos e serviços de TI.</li> <li>● Planejar e elaborar soluções para demandas legais e administrativas do governo federal</li> <li>● Planejar e elaborar processos e fluxos de trabalho da sua área.</li> <li>● Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão relacionadas às atribuições do setor.</li> </ul>
<p>Analista de Tecnologia da Informação (área de Redes e Segurança)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planejar, implementar, documentar e acompanhar projetos de sistema de informação de acordo com a realidade da instituição.</li> <li>● Instalar e manter atualizados os sistemas operacionais utilizados pela instituição;</li> <li>● Estabelecer e implantar controles necessários para o acompanhamento e eficiência na execução dos sistemas de informação;</li> <li>● Analisar a performance de rede de computadores de forma a garantir a integridade da base de dados da instituição;</li> <li>● Elaborar definição de servidores de rede, firewall, roteadores, switches e demais equipamentos necessários para atender às necessidades da instituição;</li> <li>● Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão relacionadas às atribuições do setor.</li> </ul>
<p>Analista de Tecnologia da Informação (área de Sistemas de Informação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desenvolver e implantar sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidade do sistema, especificando sua arquitetura, escolhendo ferramentas de desenvolvimento, especificando programas, codificando aplicativos;</li> <li>● Administrar ambientes informatizados, prestar suporte técnico e treinamento para sistemas desenvolvidos ou adquiridos e implantados pelo setor;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar documentação técnica; estabelecer padrões, coordenar projetos e oferecer soluções para ambientes informatizados e pesquisar tecnologias em informática;</li> <li>• Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão relacionadas às atribuições do setor.</li> </ul>
Técnico de Tecnologia da Informação (área de Suporte e Multimídia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar na manutenção de sistemas, aplicações e equipamentos de informática e multimídia.</li> <li>• Administrar e gerenciar redes.</li> <li>• Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão relacionadas às atribuições do setor.</li> </ul>
Técnico de Tecnologia da Informação (área de Redes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar e manter sistemas operacionais; instalar;</li> <li>• Configurar e administrar redes locais;</li> <li>• Identificar e suprir as demandas de cabos, conectores, comutadores e outros dispositivos, bem como software e ferramentas de monitoramento do estado da rede;</li> <li>• Selecionar e utilizar ferramentas de auditoria e segurança, para prevenir incidentes de segurança;</li> <li>• Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão relacionadas às atribuições do setor.</li> </ul>
Técnico de Tecnologia da Informação (área de Programação de Sistemas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver sistemas e aplicações, interfaces, banco de dados e codificação de programas;</li> <li>• Projetar e selecionar metodologias de desenvolvimento, linguagens e ferramentas de desenvolvimento;</li> <li>• Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão relacionadas às atribuições do setor.</li> </ul>

## **9 REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI**

**a. Missão**

Planejar e gerir os recursos e processos de TIC, visando atender às necessidades de informação alinhadas à estratégia da universidade.

**b. Visão**

Ser excelência na prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, atuando como área de apoio nas decisões estratégicas da instituição, na definição de processos e na gestão da segurança da informação.

**c. Valores**

**Comprometimento.** O NTI se compromete com os objetivos estratégicos da universidade disponibilizando serviços com qualidade, no menor tempo possível e com a melhor relação custo/benefício.

**Foco no melhor resultado.** Nossas atividades são baseadas nos acordos de nível de serviços e na busca dos melhores resultados.

**Responsabilidade social.** O Núcleo de Tecnologia da Informação contribuirá para um ambiente sustentável e mais limpo, levando em consideração o meio-ambiente, a economia e a cultura da universidade.

**Pessoas.** Valorizar o crescimento dos profissionais bem como a busca pelo ótimo inter-relacionamento pessoal.

**d. Objetivos Estratégicos de TIC**

Os objetivos estratégicos do Núcleo de Tecnologia da Informação visam manter o alinhamento com as diretrizes estratégicas da UFCSPA.

## **GOVERNANÇA – Aperfeiçoar a governança corporativa e de TIC**

### **Objetivo: Aperfeiçoar a governança de TIC na UFCSPA**

Buscar implantar um modelo de governança, com base em modelos já existentes no mercado, visando alinhar os processos de TIC às atividades institucionais.

## **EFICIÊNCIA OPERACIONAL – Buscar excelência na gestão de TI**

### **Objetivo: Aperfeiçoar a gestão de processos de TI**

Mapear, priorizar e implantar processos relevantes à gestão de TIC, visando à melhoria contínua do NTI.

### **Objetivo: Adotar padrões tecnológicos**

Adotar padrões que permitam o melhor desempenho nas atividades relacionadas à utilização de equipamentos e serviços de TIC.

## **GESTÃO DE PESSOAS – Desenvolver competências**

### **Objetivo: Aprimorar gestão de pessoas**

Qualificar servidores e gestores para melhor desempenho de suas atribuições e aprimorar habilidades para novos desafios profissionais.

## **GESTÃO DE ORÇAMENTO – Assegurar e gerir recursos orçamentários**

### **Objetivo: Aprimorar a gestão orçamentária de TIC**

Buscar a eficiência na gestão de recursos orçamentários necessários ao cumprimento das metas da UFCSPA.

## **SUSTENTABILIDADE – Oferecer serviços com qualidade**

### **Objetivo: Promover o uso eficiente dos recursos de TIC**

Buscar gerir ativos tecnológicos de forma eficiente, mantendo o equilíbrio com o meio-ambiente.

## 9.1 Análise de SWOT

A matriz SWOT apresenta o posicionamento estratégico do NTI, com a identificação dos pontos fortes e fracos, das oportunidades e ameaças em relação aos ambientes interno e externo.

Tabela 9 – Análise Swot (Interna)

Categoria	Pontos Fortes	Pontos Fracos
<p style="text-align: center;"><b>Interna (Organização)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bom nível de conhecimento técnico pelas equipes de TI;</li> <li>2. Disponibilidade de 10 (dez) vagas anuais para capacitações em TIC junto à Escola Superior de Redes, via RNP;</li> <li>3. Programa de Capacitações oportunizado na própria UFCSPA;</li> <li>4. Bom relacionamento interpessoal entre profissionais da área;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Insatisfação por parte dos profissionais de TI em função da Política salarial do governo federal para a TI das Universidades;</li> <li>2. Desinteresse e dificuldades em alocação de gestores de TIC devido a gratificações pouco atrativas.</li> <li>3. Alta rotatividade de profissionais de TI, com consequente perda de conhecimentos com prejuízos diretos em prazos de projetos e na capacidade de execução;</li> <li>4. Falta de ciclo de mini treinamentos internos, entre profissionais da área de TIC, para a disseminação de conhecimentos e boas práticas;</li> <li>5. Falta de conhecimento avançado dos servidores na plataforma Linux;</li> </ol>

	<p>5. Instâncias voltadas à promoção da Governança e melhoria da gestão em TIC;</p> <p>6. Esforços no desenvolvimento de conformidades, documentação, melhoria contínua e planejamento de TI;</p> <p>7. Participação da alta gestão em eventos e diálogos de governança do governo federal.</p> <p>8. Parque tecnológico de desktops e notebooks moderno e adequado às necessidades dos usuários;</p> <p>9. Infraestrutura de virtualização implantada;</p> <p>10. Infraestrutura de energia redundante no Data Center;</p> <p>11. Infraestrutura de banco de dados disponível, baseada em Oracle;</p> <p>12. Adoção dos serviços federados CAFe e EDUROAM</p>	<p>6. Baixa participação dos servidores de TI em eventos direcionados ao cargo ocupante na instituição;</p> <p>7. Inexistência de Planejamento Estratégico de TIC(PE-TIC);</p> <p>8. Plano de Desenvolvimento Institucional não contempla diretrizes e objetivos estratégicos de TIC;</p> <p>9. Não adoção do serviço federado fone@rnp;</p> <p>10. Mapeamento de processos institucionais em desenvolvimento;</p> <p>11. Ausência do plano de Gerenciamento de Riscos;</p> <p>12. Ausência de política de padronização de equipamentos.</p> <p>13. Inexistência de redundância de dados e backup em ambientes distintos.</p> <p>14. Falta de analistas e técnicos para suprir a demanda atual de serviços de TI.</p>
--	--	---

Tabela 10 – Análise Swot (Externa)

Categoria	Oportunidades	Ameaças
<p style="text-align: center;"><b>Externa (Ambiente)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estratégia de Governança Digital (EGD), do SISP, que traça a direção da TIC, definindo o plano estratégico para promover a melhoria contínua da gestão e governança de TIC;</li> <li>2. Atuação dos órgãos de controle (TCU, CGU) frente aos problemas de gestão e governança de TIC no Governo;</li> <li>3. Política de Contratação Conjunta para órgãos integrantes do SISP;</li> <li>4. Possibilidade legal e recomendação do Governo Federal para execução indireta de atividades executivas de TIC;</li> <li>5. Recomendação do Governo Federal para adoção de solução de outsourcing de impressão;</li> <li>6. Uso de redes sociais e website da UFCSPA para comunicação com a comunidade.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dificuldade de abertura de novas vagas para aumento do quadro de pessoal.</li> <li>2. Mudança de políticas estruturantes de TI por parte do Governo Federal.</li> <li>3. Capacitações promovidas pelo MPOG normalmente são concentradas em Brasília;</li> <li>4. Remuneração dos servidores de TI defasada em relação à iniciativa privada.</li> <li>5. Mudanças na legislação sem tempo hábil ou disponibilização de recursos para sua implementação;</li> <li>6. Cortes de recursos financeiros para investimentos e custeio frente à atual crise econômica brasileira;</li> <li>7. Falta de padronização e demora na disponibilidade da lista de aprovados do SISU;</li> <li>8. Falta de interoperabilidade entre sistemas do MPOG e</li> </ol>

	7. Recomendação da atualização do parque de máquinas pelo SISP.	MEC como SISU, ISF, CENSO, SICAF etc.
--	---	---------------------------------------

## 10 INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

### 10.1 Plano de Levantamento das Necessidades

Foi realizada uma enquete com os discentes, docentes e técnicos-administrativos, visando identificar as necessidades relacionadas à área de TI apontadas pela comunidade acadêmica.

Compiladas as informações, levou-se a discussão no comitê Gestor de Tecnologia da Informação para futura priorização.

### 10.2 Critérios de Priorização

O critério de priorização das necessidades utilizado foi identificado através da Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência). Essa ferramenta é utilizada na priorização de problemas e tomada de decisão, auxiliando na formação de estratégias e na gestão de projetos, sendo recomendada pelo SISP no seu Guia de PDTIC.

Tabela 11 – Matriz GUT

GUT	Descrição	Pontos	Critério
<b>Gravidade</b>	Impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão, caso o problema não seja resolvido.	1	Sem gravidade
		2	Pouco grave
		3	Grave
		4	Muito Grave
		5	Extremamente Grave
<b>Urgência</b>	Relação com o tempo disponível ou necessário para resolver o problema. Quanto maior a urgência, menor o tempo disponível para resolver esse problema.	1	Pode Esperar
		2	Pouca Urgência
		3	Urgente
		4	Muito Urgente
		5	Precisa de Ação Imediata

<b>Tendência</b>	Potencial de crescimento do problema, avaliação da tendência de crescimento, redução ou desaparecimento do problema.	<b>1</b>	Se nada for feito, não irá mudar
		<b>2</b>	Se nada for feito, irá piorar a longo prazo
		<b>3</b>	Se nada for feito, irá piorar a médio prazo
		<b>4</b>	Se nada for feito, irá piorar a curto prazo
		<b>5</b>	Se nada for feito, irá piorar rapidamente

### 10.3 Necessidades Identificadas

Após a atribuição, os pontos são multiplicados entre si, fornecendo um total que sugere o “peso” da necessidade para a instituição: quanto maior o peso, mais alta sua prioridade. A prioridade no atendimento das demandas será dada pela ordem descendente dos “pesos” fornecidos pela matriz GUT, onde “1” representa a maior prioridade.

As necessidades da área de TI foram identificadas a partir do levantamento feito através de uma enquete com a comunidade acadêmica, foram relacionadas com a necessidade institucional do Eixo 3 – Qualificação da Gestão, aprimorar a governança da Tecnologia da Informação (TI) que está definida no PDI 2014-2019, e por fim, devidamente priorizadas.

Tabela 12 – Inventário de Necessidades

Prioridade	Necessidade de TIC	Descrição da Necessidade de TIC	Origem	Áreas
1	Adquirir/Renovar licença do Firewall	Manter o serviço do Firewall institucional devidamente licenciado e atualizado	NTI	NTI
2	Adquirir/Renovar solução de antivírus	Número de licenças predefinido / Aquisição de novas licenças conforme demanda. Atender a demanda de solução de antivírus	NTI	NTI
3	Adquirir servidores e equipamentos para ampliação da infraestrutura	Infraestrutura atual não permite expansão / Necessidades para realizar backup, servidores de aplicação para desenvolvimento de sistemas teste e produção, implementação de servidor de e-mail, máquinas virtuais e IPV6	NTI	NTI/PROPLAN
4	Construir e implementar uma política de backup física e lógica	Ausência de uma política de backup / Garantir disponibilidade dos dados e informações essenciais	NTI	NTI
5	Implantar Sistema de Processo Eletrônico/SEI	Implantar na UFCSPA o Sistema Eletrônico de Informações - SEI como sistema oficial de informações, documentos e processos eletrônicos, em atendimento à Portaria 1.042/2015-MEC e Decreto	PROPLAN	NTI / Protocolo / Arquivo

		8.539/2015-Presidência da República		
6	Definir Estratégia de Substituição/Manutenção SIE(Contratar Manutenção, Licitar, Desenvolver, Parceria)	Analisar a estratégia institucional e cenário nacional para uma futura renovação de contrato do SIE ou adquirir / desenvolver uma nova solução	PROPLAN	NTI/CGTI
7	Renovar / Contratar solução de impressão para UFCSPA	Avaliar e executar a renovação ou a possível contratação de um serviço de impressão para a UFCSPA	PROPLAN	NTI/CGTI
8	Disponibilizar dados da pós-graduação no SIE	Incluir dados da pós-graduação no sistema acadêmico da universidade	PROPPG	NTI / Sec. Pós – graduação / Sec. COREME / COREMO
9	Aprovar e implantar o Modelo de Contratações de Bens e Serviços de TIC.	Aprovar, implantar e manter o Modelo de Contratações de Bens e Serviços de TIC da UFCSPA conforme legislação	PROPLAN	NTI/CGTI
10	Desenvolver Sistema de Seleção e Pagamento de Bolsas/Auxílios	Implementar software de gerenciamento de Bolsas/Auxílios conforme orientação dos órgãos de controle	PROEXT	NTI / PROEXT
11	Avaliar e otimizar o Sistema para Reserva de Salas, Laboratórios e Equipamentos	Disponibilizar sistema que permita Reserva/gestão de salas, de horários e de professores, integrado ao sistema acadêmico	PROPLAN	NTI / Apoio a Salas

12	Disponibilizar novo portal institucional		UFCPSA	NTI / ASCOM
13	Desenvolver sistema de Gestão de Aquisições, Patrimônio e Contabilidade	Atualmente o controle é em uma planilha Excel / Modernizar sistema de controle	PROAD	NTI / PROAD
14	Atualizar política de segurança da informação	Ausência de uma política de segurança / Necessidade de uma política com normas e procedimentos que garanta a confidencialidade, integridade e disponibilidades da informação	NTI / PROPLAN	NTI / CGTI Equipe – Segurança da Informação
15	Elaborar Plano de Gerenciamento de Riscos da TIC	Elaborar Plano de Gerenciamento de Riscos da TIC conforme Política de Gestão de riscos da UFCSPA	PROPLAN	NTI/CGTI
16	Desenvolver Sistema de Plano de Ensino	Desenvolver uma ferramenta automatizada para gerar o plano de estudos e cronograma das disciplinas a serem ofertadas no sistema acadêmico, de forma que minimize os erros no lançamento da oferta de disciplinas	PROGRAD	NTI / DERCA
17	Implantar Sistema para Processos e Gerenciamento de Projetos	Registro de Projetos de pesquisa	Escritório de Projetos	NTI / Escritório de Projetos
18	Desenvolver e implantar a política para a aquisição de softwares para uso em ensino e pesquisa.	Uso de software restrito / Disponibilizar softwares que atendam necessidades acadêmicas	Pró - reitorias	PROPLAN

19	Gerenciar a catalogação de arquivos e documentos	Atualmente a tramitação é por processo e não por documentos/ Poder controlar e digitalizar os documentos	PROAD	PROAD
20	Readequar a estrutura de cabeamento nos andares para suportar aumento de pontos lógicos	Infraestrutura não permite ativação de novos pontos / Necessidade de utilização de novos computadores	NTI	NTI
21	Implementar Intranet	Implementar a Intranet da UFCSPA, facilitando a comunicação interna e disponibilização de documentos a comunidade	UFCSPA	NTI
22	Avaliar solução de Software para a Biblioteca	Avaliar soluções de software disponíveis no mercado, contemplando os requisitos exigidos pelo setor de Biblioteca bem como a possibilidade de integração com os demais sistemas da universidade	PROAD	NTI /Biblioteca
23	Melhorar o acesso à serviços para alunos de EAD	Acesso restrito / Permitir acesso à biblioteca institucional e ao Portal Capes	NEAD	NEAD
24	Melhorar o serviço de correio Eletrônico	Serviço apresenta baixa confiabilidade e instabilidade.	Reitoria	NTI/CGTI

25	Implantar Sistema de abertura/gerenciamento de chamados (Tickets)	Implantar software de abertura / gerenciamento de chamados que contemple o NTI, Prefeitura, ASCOM e outros departamentos que necessitam	NTI	Prefeitura/ASCOM/NTI
26	Mapear os macros processos	Não existe um mapa que demonstre o fluxo das informações / Mapear os processos de TI para uso de metodologias de governança	UFCSPA	NTI / NQI
27	Integrar Moodle com o SIE/Portal do Professor	Propiciar a integração moodle <-> portal, principalmente quanto ao lançamento de notas e frequência.	PROGRAD	NTI/NEAD/DERCA
28	Desenvolver App UFCSPA	Desenvolver um aplicativo para dispositivos móveis com principais serviços oferecidos pela instituição	UFCSPA	NTI
29	Desenvolver e Implantar a Política e regulamentação de uso de recursos computacionais	Contemplar os seguintes assuntos abaixo: computadores, recursos auxiliares como pen-drives, mídia ótica, gravadores, câmeras, etc. impressoras , conferência (por IP e /ou web), laboratórios acadêmicos, softwares contratados, livres e demo, credenciais, rede, computadores e equipamentos científicos	PROPLAN	NTI/CGTI

30	Desenvolver e Implantar a regulamentação do uso de equipamentos particulares	Desenvolver e implantar uma política, esclarecendo os procedimentos para uso de equipamentos e softwares particulares na UFCSPA	PROPLAN	NTI/CGTI
31	Desenvolver e Implantar o plano de trabalho das Divisões do NTI (Carta de serviços, Portal, portfólio e catálogo de serviços)	Elaborar a carta de serviços das Divisões de TIC, bem como manter a atualização dos portfólios e portal do NTI	NTI	NTI
32	Realizar treinamento no SIE e sistemas desenvolvidos pelo NTI	Conhecimento restrito a poucos professores / Ampliar conhecimentos e reduzir chamados de suporte técnico	PROAD	NTI - Consultoria externa
33	Desenvolver e implantar a política para a atualização do parque de computadores	Equipamentos obsoletos ainda em uso requerem manutenções constantes, ocasionando transtornos nas atividades diárias dos usuários e onerando a TI.	PROPLAN	NTI/PROPLAN
34	Analisar a implantação de telefonia VoIP na UFCSPA	Realizar estudo e testes para implantação da Telefonia VoIP na instituição	UFCSPA	NTI/CGTI
35	Capacitar profissionais de TIC	Analisar as necessidades institucionais, buscando formar as competências e perfis desejados, incluindo cursos, treinamentos, certificações profissionais, pós-graduação (lato sensu, strictu sensu), participação em fóruns e congressos, etc.	NTI	NTI

36	Desenvolver Sistema de Organização de Horários	Implementar software de distribuição / organização dos horários conforme a oferta de disciplinas	PROPLAN	NTI
37	Incluir TCCs, Dissertações e Teses no Repositório da Instituição	Disponibilizar no Repositório Institucional os TCCs	PROGRAD	NTI / Biblioteca
38	Adequar a estrutura física do Data Center e outras salas do NTI	Sala do suporte pequena e os profissionais de redes longe do Data Center/ A necessidade de uma sala para suporte para nível 1, manutenção e estoque de equipamentos.	NTI	NTI
39	Reestruturar os processos de TI e implantar metodologias e boas práticas como COBIT e ITIL, e outras para desenvolvimento de sistemas	Nenhum modelo implantado / Definição dos processos e ações baseadas nas melhores práticas de gerenciamento de TI	PROPLAN, PROAD, NTI	NTI
40	Avaliar e otimizar o Sistema de Achados e Perdidos	O sistema deve ser liberado para toda a comunidade	Prefeitura	NTI/Prefeitura
41	Melhorar a solução de autenticação de usuários	LDAP / Necessário implementar configuração e sincronizar com o sistema institucional	NTI	NTI

## 11 PLANO DE METAS E AÇÕES

O plano desenvolvido objetivou definir as ações necessárias para satisfazer cada necessidade identificada, bem como seus prazos e indicadores.

O quadro a seguir consolida as necessidades levantadas com a estratégia institucional, provendo metas e ações/iniciativas associadas a cada necessidade registrada no PDTIC.

Tabela 13 – Plano de Metas e Ações

Necessidade 01		Adquirir/Renovar licença do Firewall								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.01.1	Manter ativa a licença do Firewall Palo Alto 5020 para receber atualizações e suporte para o equipamento	360	0	0	Nº de dias com a licença vencida, sem atualizações e suporte	A.01.1	Adquirir nova licença do equipamento de firewall disponibilizando atualizações de software e suporte ao mesmo	set/17	dez/17	Div Infra NTI/ Compras
Necessidade 02		Adquirir/Renovar Solução de Antivírus								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.02.1	Manter ativa a licença do Antivírus	365	365	365	Nº de dias com a licença de uso ativa	A.02.1	Adquirir nova licença do software Antivírus, dando continuidade às atualizações de software e suporte ao mesmo	ago/17	dez/17	Div Infra NTI/ Compras
Necessidade 03		Adquirir servidores e equipamentos para ampliação de infraestrutura								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.03.1	Aquisição de equipamentos de TIC	0	365	365	Nº de dias cobertos por ata(s) de registro de preço	A.03.1	Disponibilizar ata(s) de registro de preços para aquisição de equipamentos de TIC (desktops, notebooks, tablets)	nov/17	dez/18	Div Infra NTI/ Compras

		0	9	9	Nº de equipamentos adquiridos e implantados	A.03.2	Adquirir equipamentos de TIC com garantia estendida para atualização/substituição e ampliação da infraestrutura	nov/17	dez/18	Div Infra NTI
						A.03.3	Prover software básico para equipamentos	nov/17	dez/18	Div Infra NTI
Necessidade 04		Construir e implementar uma política para backup físico e lógico								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.04.1	Criar política de Backup para servidores aumentando a garantia de disponibilidade dos dados	Não	Sim	Sim	Existência de política	A.04.1	Analisar prioridades de serviços e volume de dados para criação de um documento de política de backup	nov/17	dez/18	Div Infra NTI
		10	10	10	Nº de serviços de TI com algum tipo de backup vigente	A.04.2	Realizar Backup	nov/17	dez/18	Div Infra NTI
		0	10+	10+	Nº de backups realizados em <i>Off-site</i>	A.04.3	Executar backup em locais alternativos	nov/17	dez/18	Div Infra NTI
Necessidade 05		Implantar Sistema de Processo Eletrônico/SEI								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.05.1	Instalar Sistema	2	4	4	Nº de Servidores online	A.05.1	Configurar servidores	set/17	out/17	Div Redes
		0	2	2	Nº de Módulos do Sistema rodando	A.05.2	Instalar o sistema	set/17	out/17	Div Análise e Desenv.
		0%	100%	100%	Percentual de dados carregados	A.05.3	Efetuar Carga do Banco de Dados	set/17	out/17	Div Análise e Desenv.
M.05.2	Implantar o Sistema	5	10	10	Quantidade de Rotinas disponíveis	A.05.5	Criar rotinas de importação de Dados do SIE	set/17	nov/17	Div Análise e Desenv.
		40%	100%	100%	Percentual de Parâmetros institucionais definidos	A.05.6	Configuração do ambiente	set/17	nov/17	Div Análise e Desenv.

M.05.3	Suporte ao usuário	0%	95%	95%	Percentual de chamados para suporte resolvidos	A.05.5	Resolver dúvidas dos usuários	nov/17	set/19	Div Análise e Desenv.
		0%	95%	95%	Percentual de chamados para suporte resolvidos	A.05.6	Efetuar eventuais parametrizações	nov/17	set/19	Div Análise e Desenv.
Necessidade 06		Definir Estratégia de Substituição/Manutenção SIE (Contratar Manutenção, Licitar, Desenvolver, Parceria)								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.06.01	Definir Escopo	0%	100%	100%	Escopo definido	A.06.1	Reuniões para definição de escopo	set/17	set/17	Div Análise e Desenv. / Setores Envolvidos
		0%	100%	100%	Percentual dos requisitos definidos	A.06.2	Efetuar a análise das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor.	set/17	set/17	Div Análise e Desenv. / Setores Envolvidos
M.06.02	Avaliar Soluções Possíveis	0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.06.3	Verificar funcionalidades desenvolvidas, qualidade do software, tecnologias utilizadas, custo, impacto da solução	set/17	set/17	Div Análise e Desenv.
		0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.06.4	Verificar possibilidade de integração com sistemas institucionais	set/17	set/17	Div Análise e Desenv.
		0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.06.5	Analisar Impacto da Solução	set/17	set/17	Div Análise e Desenv.
M.06.02	Emitir Parecer	0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.06.6	Elaborar parecer sobre as soluções avaliadas	set/17	set/17	Div Análise e Desenv.
Necessidade 07		Renovar / Contratar solução de impressão para UFCSA								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.07.01	Manter o serviço de impressão corporativa da UFCSA	6%	4%	0%	% de chamados em atraso / não atendidos	A.07.01	Avaliar o serviço de impressão atual da instituição	set/17	Out/17	Div. Suporte
		365	365	365	Nº de dias cobertos por contrato de outsourcing de impressão	A.07.02	Renovar ou contratar solução <i>outsourc</i> seguindo recomendações do SISP	set/17	Out/17	Div. Suporte

Necessidade 08		Disponibilizar dados da pós-graduação no SIE								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.08.1	Incluir dados da pós-graduação no SIE	10%	100%	100%	Percentual de Dados importados	A.08.1	Importar dados básicos para o SIE, disponibilizados pela pós-graduação	set/17	dez/17	Div Análise e Desenv.
		10%	100%	100%	Percentual de Dados complementados manualmente	A.08.2	Complementar dados faltantes	set/17	dez/17	Secretaria da Pós-Graduação
M.08.2	Desenvolver Relatórios	1	18	18	Número de Relatórios disponíveis no SIE	A.08.3	Desenvolver relatórios específicos para a pós-graduação	set/17	dez/18	Div Análise e Desenv.
Necessidade 09		Aprovar e implantar o Modelo de Contratações de Bens e Serviços de TIC								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.09.1	Aprovar e implantar o Modelo de contratações de TIC	0%	0%	100%	Percentual de contratações executadas com base no Modelo	A.09.1	Aprovar o modelo do plano de contratações de TIC exigido pelo SISP	Out/17	Out/17	NTI
Necessidade 10		Desenvolver Sistema de Seleção e Pagamento de Bolsas/Auxílios								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.10.1	Definir Escopo	20%	100%	100%	Escopo definido	A.10.1	Reuniões para definição de escopo	out/17	nov/17	Div Análise e Desenv. / PROEXT / PROGRAD / PRO-PPG / PROAD
		0%	100%	100%	Percentual dos requisitos definidos	A.10.2	Efetuar a análise das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor.	out/17	nov/17	Div Análise e Desenv. / PROEXT / PROGRAD / PRO-PPG / PROAD
M.10.2	Avaliar Soluções Possíveis	0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.10.3	Verificar funcionalidades desenvolvidas, qualidade do software, tecnologias utilizadas, custo, etc.	dez/17	jan/18	Div Análise e Desenv. / PROEXT / PROGRAD / PRO-PPG / PROAD

		0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.10.4	Verificar possibilidade de integração com sistemas institucionais	dez/17	jan/18	Div Análise e Desenv. / PROEXT / PROGRAD / PROPPG / PROAD
		0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.10.5	Analisar Impacto da Solução	dez/17	jan/18	Div Análise e Desenv. / PROEXT / PROGRAD / PROPPG / PROAD
M.10.3	Desenvolver Sistema	0%	100%	100%	Percentual do desenvolvimento concluído	A.10.6	Analisar, Desenvolver e Testar o sistema	fev/18	abr/18	Div Análise e Desenv. / PROEXT / PROGRAD / PROPPG / PROAD
		0%	100%	100%	Percentual da implantação concluída	A.10.7	Implantar o sistema	mai/18	jun/18	Div Análise e Desenv. / PROEXT / PROGRAD / PROPPG / PROAD
M.10.4	Manutenção Sistema	0%	95%	95%	Percentual de Chamados Atendidos	A.10.8	Correção e Evolução do Software	jul/18	set/19	Div Análise e Desenv.
<b>Necessidade 11</b>		<b>Avaliar o Sistema para Reserva de Salas, Laboratórios e Equipamentos</b>								
<b>Metas</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ações</b>		<b>Prazo Inicial</b>	<b>Prazo Final</b>	<b>Área Responsável</b>
M.11.01	Definir Escopo	0%	100%	100%	Escopo definido	A.11.1	Reuniões para definição de escopo	set/17	out/17	Div Análise e Desenv. / Setores Envolvidos
		0%	100%	100%	Percentual dos requisitos definidos	A.11.2	Efetuar a análise das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor.	set/17	out/17	Div Análise e Desenv. / Setores Envolvidos
M.11.02	Avaliar Sistema Existente e Soluções Possíveis	0%	100%	100%	Percentual do sistema avaliado	A.11.3	Verificar funcionalidades desenvolvidas, qualidade do software, tecnologias utilizadas	out/17	out/17	Div Análise e Desenv.

		0%	100%	100%	Percentual do sistema avaliado	A.11.4	Verificar possibilidade de integração com sistemas institucionais	out/17	out/17	Div Análise e Desenv.
M.11.03	Emitir Parecer	0%	100%	100%	Percentual do sistema avaliado	A.11.5	Elaborar parecer sobre possibilidades de otimização	out/17	out/17	Div Análise e Desenv.
<b>Necessidade 12</b>		<b>Disponibilizar novo portal institucional</b>								
<b>Metas</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ações</b>		<b>Prazo Inicial</b>	<b>Prazo Final</b>	<b>Área Responsável</b>
M.12.01	Definir Escopo	0%	100%	100%	Escopo definido	A.12.1	Reuniões para definição de escopo	jan/18	mar/18	Div Análise e Desenv. / ASCOM
		0%	100%	100%	Percentual dos requisitos definidos	A.12.2	Efetuar a análise das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor.	jan/18	mar/18	Div Análise e Desenv. / ASCOM
M.12.02	Avaliar outros portais	0%	100%	100%	Percentual do sistema avaliado	A.12.3	Verificar funcionalidades desenvolvidas, qualidade do software, tecnologias utilizadas	jan/18	mar/18	Div Análise e Desenv. / ASCOM
		0%	100%	100%	Percentual do sistema avaliado	A.12.4	Verificar possibilidade de integração com sistemas institucionais	jan/18	mar/18	Div Análise e Desenv. / ASCOM
M.12.03	Emitir Parecer	0%	100%	100%	Percentual do sistema avaliado	A.12.5	Elaborar parecer sobre possibilidades de otimização	jan/18	mar/18	Div Análise e Desenv. / ASCOM.
M.12.03	Implantar Portal	0%	0%	100%	Percentual implantado	A.12.6	Concluir a implantação e disponibilizar a solução	abr/18	Mai/18	Div Análise e Desenv. / ASCOM.
<b>Necessidade 13</b>		<b>Desenvolver Sistema de Gestão de Patrimônio, Licitação, Compras e Contabilidade</b>								
<b>Metas</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ações</b>		<b>Prazo Inicial</b>	<b>Prazo Final</b>	<b>Área Responsável</b>
M.13.1	Definir Escopo	0%	100%	100%	Escopo definido	A.13.1	Reuniões para definição de escopo	out/17	nov/17	Div Análise e Desenv. / PROAD
		0%	100%	100%	Percentual dos requisitos definidos	A.13.2	Efetuar a análise das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor.	out/17	nov/17	Div Análise e Desenv. / PROAD

M.13.2	Avaliar Soluções Possíveis	0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.13.3	Verificar funcionalidades desenvolvidas, qualidade do software, tecnologias utilizadas, custo, etc.	dez/17	jan/18	Div Análise e Desenv. / PROAD
		0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.13.4	Verificar possibilidade de integração com sistemas institucionais	dez/17	jan/18	Div Análise e Desenv. / PROAD
		0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.13.5	Analisar Impacto da Solução	dez/17	jan/18	Div Análise e Desenv. / PROAD
M.13.3	Desenvolver Sistema	0%	100%	100%	Percentual do desenvolvimento concluído	A.13.6	Analisar, Desenvolver e Testar o sistema	fev/18	ago/19	Div Análise e Desenv. / PROAD
		0%	100%	100%	Percentual da implantação concluída	A.13.7	Implantar o sistema	ago/19	set/19	Div Análise e Desenv. / PROAD
M.13.4	Manutenção Sistema	0%	95%	95%	Percentual de Chamados Atendidos	A.13.8	Correção e Evolução do Software	ago/18	set/19	Div Análise e Desenv. / PROAD
Necessidade 14		Atualizar política de segurança da informação								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.14.01	Atualizar Plano de Segurança da Informação	615	0	0	Nº de dias com PSI vencido	A.14.1	Revisar e atualizar Plano de Segurança da Informação	nov/17	dez/18	CGTI/ GT PSI
Necessidade 15		Elaborar Plano de Gerenciamento de Riscos da TIC								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.15.01	Desenvolver o plano de gerenciamento de Riscos de TIC	0%	100%	100%	% plano desenvolvido	A.15.1	Desenvolver o plano de gerenciamento de riscos por divisão	nov/17	dez/17	CGTI/ NTI
Necessidade 16		Desenvolver Sistema de Plano de Ensino								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.16.1	Análise do Plano de Ensino	0%	100%	100%	Escopo definido	A.16.1	Reunião Inicial para definição de escopo	fev/18	mar/18	Div Análise e Desenv. / ProGrad / Derca

		0%	100%	100%	Percentual dos requisitos definidos	A.16.2	Efetuar a análise da viabilidade e das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor.	fev/18	mar/18	Div Análise e Desenv. / ProGrad / Derca
M.16.2	Desenvolver Sistema de Plano de Ensino	0%	100%	100%	Percentual do desenvolvimento concluído	A.16.3	Desenvolver o sistema	abr/18	ago/18	Div Análise e Desenv.
		0%	100%	100%	Percentual da implantação concluída	A.16.4	Implantar o sistema	set/18	out/18	Div Análise e Desenv.
M.16.3	Manutenção Sistema de Plano de Ensino	0%	95%	95%	Percentual de Chamados Atendidos	A.16.5	Correção e Evolução do Software	out/18	set/19	Div Análise e Desenv.
<b>Necessidade 17</b>		<b>Implantar Sistema para Processos e Gerenciamento de Projetos</b>								
<b>Metas</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ações</b>		<b>Prazo Inicial</b>	<b>Prazo Final</b>	<b>Área Responsável</b>
M.17.1	Instalar/implantar Sistema	0	3	3	Nº Servidores online	A.17.1	Disponibilizar a infraestrutura adequada	out/17	nov/17	Div Redes / Setor Gerenc. Projetos
		0%	100%	100%	Percentual do Sistema online	A.17.2	Instalar/implantar o sistema	out/17	nov/17	Div Análise e Desenv / Setor Gerenc. Projetos
<b>Necessidade 18</b>		<b>Desenvolver e implantar a política para a aquisição de softwares para uso em ensino e pesquisa</b>								
<b>Metas</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ações</b>		<b>Prazo Inicial</b>	<b>Prazo Final</b>	<b>Área Responsável</b>
M.18.1	Política de aquisição de softwares de ensino	0	50	50	Itens no catálogo	A.18.1	Criar catálogo de softwares por disciplinas e manter a sua atualização.	nov/17	dez/18	Div Suporte
		0	50	50	Softwares implantados	A.18.2	Adquirir softwares prioritários baseado na política de aquisição	nov/17	dez/18	Div Suporte/ Licitações
<b>Necessidade 19</b>		<b>Gerenciamento de catalogação de arquivos e documentos</b>								
<b>Metas</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>		<b>Ações</b>		<b>Prazo Inicial</b>	<b>Prazo Final</b>	<b>Área Responsável</b>
M.19.1	Implantação do Modulo de Gerenciamento de Eletrônico de Documentos do SIE	0%	100%	100%	Percentual dos requisitos definidos	A.19.1	Efetuar a análise da viabilidade e das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor	set/17	out/17	Div Análise e Desenv. / Arquivo

		0%	100%	100%	Percentual do importação concluída	A.19.2	Importar dados básicos para o SIE oriundos do WINSYS	set/17	out/17	Div Análise e Desenv.
		0%	100%	100%	Percentual da implantação concluída	A.19.3	Implantar o sistema	set/17	out/17	Div Análise e Desenv.
Necessidade 20		Readequação da estrutura de cabeamento nos andares para suportar aumento de pontos lógicos								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.20.01	Obter a totalidade da infraestrutura padronizada com cabeamento estruturado	2	3		Nº de prédios com cabeamento estruturado	A.20.1	Analisar e orçar serviço para estruturação de cabeamento estruturado	jan/18	mar/18	Div Infra NTI / Compras
Necessidade 21		Implementar Intranet								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.21.1	Definir Escopo	20%	0%		Escopo definido	A.21.1	Reuniões para definição de escopo	set/18	out/18	Div Análise e Desenv.
		0%	0%		Percentual dos requisitos definidos	A.21.2	Efetuar a análise das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor.	out/18	nov/18	Div Análise e Desenv.
M.21.2	Desenvolver Sistema	0%	0%		Percentual do desenvolvimento concluído	A.21.3	Analisar, Desenvolver e Testar o sistema	dez/18	mar/19	Div Análise e Desenv.
		0%	0%		Percentual da implantação concluída	A.21.4	Implantar o sistema	abr/19	abr/19	Div Análise e Desenv.
M.21.3	Manutenção Sistema	0%	95%		Percentual de Chamados Atendidos	A.21.5	Correção e Evolução do Software	mai/19	set/19	Div Análise e Desenv.
Necessidade 22		Avaliar solução de software para a Biblioteca								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.22.01	Definir Escopo	0%	100%	100%	Escopo definido	A.22.1	Reuniões para definição de escopo	out/17	nov/17	Div Análise e Desenv. / Biblioteca

		0%	100%	100%	Percentual dos requisitos definidos	A.22.2	Efetuar a análise das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor.	out/17	nov/17	Div Análise e Desenv. / Biblioteca
M.22.02	Avaliar Sistema Existente e Soluções Possíveis	0%	100%	100%	Percentual do sistema avaliado	A.22.3	Verificar funcionalidades desenvolvidas, qualidade do software, tecnologias utilizadas	dez/17	jan/17	Div Análise e Desenv. / Biblioteca
		0%	100%	100%	Percentual do sistema avaliado	A.22.4	Verificar possibilidade de integração com sistemas institucionais	dez/17	jan/17	Div Análise e Desenv. / Biblioteca
M.22.03	Instalar Sistema	0	3	3	Nº Servidores online	A.22.5	Configurar servidores	fev/18	mar/18	Div Análise e Desenv. / Biblioteca
		0%	100%	100%	Percentual do Sistema online	A.22.6	Instalar o sistema	fev/18	mar/18	Div Análise e Desenv. / Biblioteca
		0%	100%	100%	Percentual do Sistema online	A.22.6	Acompanhamento	abr/18	set/19	Div Análise e Desenv. / Biblioteca
Necessidade 23		Melhorar o acesso à serviços para alunos de EAD								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.23.1	Acesso ao cadastro de alunos	0%	100%	100%	Relação de alunos	A.23.1	Ter um cadastro de alunos mantido pela Gestão do EAD	nov/17	dez/18	Div Suporte
		0%	100%	100%	Alunos atendidos	A.23.2	Gerar e manter credenciais de alunos, comunicando através de e-mail	nov/17	dez/18	Div Suporte
		0%	100%	100%	Informativos enviados e/ou publicados	A.23.3	Enviar a alunos de EAD periodicamente, informativos do ambiente computacional	nov/17	dez/18	Div Suporte
Necessidade 24		Melhorar serviço de correio eletrônico								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável

M.24.1	Implantar estrutura de software Microsoft Exchange para um melhor de serviço de correio eletrônico	0	9000	9000	Nº de usuários com serviço de E-mail migrado para Microsoft Exchange	A.24.1	Analisar e orçar serviço para migração de contas e usuários de SAMBA3 para Microsoft Active Directory com a finalidade de utilização do serviço de e-mail Microsoft Exchange	mar/18	dez/18	Div Infra NTI / Compras
Necessidade 25		Implantar Sistema de abertura/gerenciamento de chamados (Tickets)								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.25.1	Definir Escopo	0%	100%	100%	Escopo definido	A.25.1	Reuniões para definição de escopo	out/18	nov/18	NTI/Prefeitura/AS-COM
		0%	100%	100%	Percentual dos requisitos definidos	A.25.2	Efetuar a análise das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor.	out/18	nov/18	NTI/Prefeitura/AS-COM
M.25.2	Avaliar Soluções Possíveis	0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.25.3	Verificar funcionalidades desenvolvidas, qualidade do software, tecnologias utilizadas, custo, etc.	dez/18	jan/19	NTI/Prefeitura/AS-COM
		0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.25.4	Verificar possibilidade de integração com sistemas institucionais	dez/18	jan/19	NTI
		0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.25.5	Analisar Impacto da Solução	dez/18	jan/19	NTI
M.25.3	Instalar Sistema	0	0	0	Nº de Servidores online	A.25.6	Configurar servidores	fev/19	mar/19	NTI
		0	0	0	Nº de Módulos do Sistema rodando	A.25.7	Instalar o sistema	fev/19	mar/19	NTI
		0%	100%	100%	Percentual de dados carregados	A.25.8	Efetuar Carga do Banco de Dados	fev/19	mar/19	NTI
M.25.4	Implantar o Sistema	0	0	0	Quantidade de Rotinas disponíveis	A.25.9	Criar rotinas de importação de Dados do SIE	fev/19	abr/19	NTI
		0%	100%	100%	Percentual de Parâmetros institucionais definidos	A.25.10	Configuração do ambiente	fev/19	abr/19	NTI/Prefeitura/AS-COM

M.25.5	Suporte ao usuário	0%	95%	95%	Percentual de chamados para suporte resolvidos	A.25.11	Resolver dúvidas dos usuários	mai/19	set/19	NTI/Prefeitura/AS-COM
		0%	95%	95%	Percentual de chamados para suporte resolvidos	A.25.12	Efetuar eventuais parametrizações	mai/19	set/19	NTI/Prefeitura/AS-COM
Necessidade 26		Mapear os macros processos								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.26.1	Identificar os processos de TI	0	50%	100%	% Processos identificados	A.26.1	Identificar e documentar os processos de TI por divisões, seguindo os procedimentos do NQI	out/17	jan/18	NTI / NQI
M.26.2	Mapear os processos de TI	0%	0%	100%	% processos identificados	A.26.2	Mapear os processos de TIC de acordo com os procedimentos adotados pelo NQI - UFCSPA	out/17	dez/18	NTI / NQI
Necessidade 27		Integrar Moodle com o SIE/Portal do Professor								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.27.1	Integração do Moodle SIE	10%	50%	0%	% serviços integrados	A.27.1	Analisar possível integração (Notas, frequência)	jan/18	abr/18	Div Análise e Desenv. / NEAD
		0%	0%	100%	Percentual do Sistema Corrigido	A.27.2	Implementar integração entre moodle e os portais institucionais	fev/19	mar/19	Div Análise e Desenv.
Necessidade 28		App UFCSPA								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.28.1	Definir Escopo	20%	0%	0%	Escopo definido	A.28.1	Reuniões para definição de escopo	mai/19	jun/19	Div Análise e Desenv.
		0%	0%	0%	Percentual dos requisitos definidos	A.28.2	Efetuar a análise das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor.	mai/19	jun/19	Div Análise e Desenv.
M.28.2	Desenvolver Sistema	0%	0%	0%	Percentual do desenvolvimento concluído	A.28.3	Analisar, Desenvolver e Testar o sistema	jun/19	set/19	Div Análise e Desenv.

		0%	0%	0%	Percentual da implantação concluída	A.28.4	Implantar o sistema	set/19	set/19	Div Análise e Desenv.
<b>Necessidade 29</b>		<b>Desenvolver e Implantar a Política e regulamentação de uso de recursos computacionais</b>								
<b>Metas</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ações</b>		<b>Prazo Inicial</b>	<b>Prazo Final</b>	<b>Área Responsável</b>
M.29.1	Definição e orientação a diversos recursos	0%	100%	100%	Publicação da política, termo de aceite	A.29.1	Descrever política para compra de equipamentos por projetos ou outras fontes não monitoradas	nov/17	dez/18	Div Suporte
		0%	100%	100%	Publicação da política, termo de aceite	A.29.2	Descrever política de uso de recursos auxiliares como pendrives, mídia ótica, gravadores, câmeras, etc.	nov/17	dez/18	Div Suporte
		0%	100%	100%	Publicação da política, termo de aceite	A.29.3	Descrever política de uso de recursos contratados (outsourcing e subscrição de software)	nov/17	dez/18	Div Suporte
		0%	100%	100%	Publicação da política, termo de aceite	A.29.4	Descrever política de uso para Conferência (por IP e /ou web), Laboratórios acadêmicos, softwares livres e demo	nov/17	dez/18	Div Suporte
		0%	100%	100%	Publicação da política, termo de aceite	A.29.5	Descrever política de uso das credenciais e uso da rede	nov/17	dez/18	Div Suporte
<b>Necessidade 30</b>		<b>Desenvolver e Implantar a Regulamentação do uso de equipamentos e programas particulares no ambiente da UFCSPA</b>								
<b>Metas</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ações</b>		<b>Prazo Inicial</b>	<b>Prazo Final</b>	<b>Área Responsável</b>
M.30.1	Regulamentar uso de recursos no ambiente por particulares	0%	100%	100%	Equipamentos de terceiros sem contrato, registrados	A.30.1	Descrever política de quais equipamentos são aceitos e quais devem ser cadastrados e impedir o uso de programas não licenciados.	nov/17	dez/18	Div Suporte
		0%	100%	100%	Termos de política aceitos					
<b>Necessidade 31</b>		<b>Desenvolver e Implantar o plano de trabalho das Divisões do NTI (Carta de serviços, Portal, Portfólio e catálogo)</b>								

Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.31.1	Desenvolver plano de trabalho (carta e catálogo de serviços ) de TI	0%	50%	100%	% plano de trabalho definido	A.31.1	Desenvolver plano de trabalho de TI por divisão	Out/17	Dez/17	NTI
M.31.2	Publicar carta e catálogo de serviços	0%	0%	100%	% publicado	A.31.2	Publicar a carta de serviço por divisão do NTI	out/17	Jan/18	NTI
M.31.3	Desenvolver e publicar portal do NTI	0%	50%	100%	% concluído do portal	A.31.3	Desenvolver e publicar o portal do NTI com carta de serviços, sistema de chamados e portfólio atualizado	Out/17	jan/18	NTI
Necessidade 32		Realizar Treinamentos em no SIE e sistemas desenvolvidos pelo NTI								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.32.1	Identificar processos carentes de treinamentos.	50%	30%	100%	Percentual de treinamentos identificados	A.32.1	Mapear as principais funcionalidades da aplicação que necessitam treinamentos	Out/17	Dez/17	NTI/DERCA/RH/Protocolo
M.32.2	Montar agenda de treinamentos para os usuários – multiplicadores	50%	30%	100%	Percentual atendidos	A.32.1	Montar agenda de treinamentos com profissional capacitado para transmitir o conhecimento proposto.	jan/17	dez/19	NTI/DERCA/RH/Protocolo
Necessidade 33		Desenvolver e implantar a política para a atualização do parque de computadores (Manter atualizado o parque de desktops, notebooks e tablets)								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.33.1	Atualização e ampliação: Disponibilizar meios para Aquisição e implantação de equipamentos de TIC	365	365	365	Nº de dias cobertos por ata(s) de registro de preço	A.32.1	Disponibilizar ata(s) de registro de preços para aquisição de equipamentos de TIC (desktops, notebooks, tablets)	nov/17	dez/18	Div Suporte/ Licitações
		432	543	543	Nº de equipamentos adquiridos e implantados	A.32.2	Adquirir equipamentos de TIC com garantia estendida para atualização/substituição e ampliação do parque	nov/17	dez/18	Div Suporte/ Licitações
						A.32.3	Prover software básico para equipamentos	nov/17	dez/18	Div Suporte

M.33.2	Prestar Manutenção/suporte aos equipamentos de TIC	95%	95%	95%	Percentual de chamados para manutenção e suporte de equipamentos resolvidos	A.32.4	Realizar manutenção (revisões e operações normais na conservação) e suporte (recomendações técnicas, explicações de uso ou esclarecimento de dúvidas sobre programas ou equipamentos) para equipamentos em uso	nov/17	dez/18	Div Suporte
		95%	95%	95%	Nº de equipamentos mantidos/suportados em função das demandas			nov/17	dez/18	Div Suporte
M.33.3	Política de atualização, utilizando estratégia de implantação, realocação e descarte dos ativos de TI	0	1	1	Publicação da política	A.32.5	Descrever política de atualização do parque	nov/17	dez/18	Div Suporte
		70	100	100	Equipamentos Substituídos	A.32.6	Planejar distribuição gradativa, baseada na garantia dos equipamentos	nov/17	mar/18	Div. Suporte
		115	200	200	Equipamentos Descartados	A.32.7	Realizar troca e descarte de equipamentos conforme planejamento	mar/18	dez/18	Div. Suporte
<b>Necessidade 34</b>		<b>Analisar a implantação de telefonia VoIP na UFCSPA</b>								
<b>Metas</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ações</b>		<b>Prazo Inicial</b>	<b>Prazo Final</b>	<b>Área Responsável</b>
M.34.1	Analisar solução de telefonia atual	0%	100%	100%	% análise concluída	A.34.1	Identificar a solução de telefonia atual, identificando fraquezas e possíveis soluções. Levando em consideração o custo/benefício para instituição	Out/17	Dez/18	NTI/Prefeitura
M.34.2	Analisar solução de telefonia VoIP				% análise concluída	A.34.2	Analisar soluções de telefonia VoIP adequadas a necessidades da instituição. Preferencialmente soluções utilizadas por outras IFES (fone@rnp etc..)	Out/17	Jun/18	NTI/Prefeitura
<b>Necessidade 35</b>		<b>Capacitar Profissionais de TIC</b>								
<b>Metas</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ações</b>		<b>Prazo Inicial</b>	<b>Prazo Final</b>	<b>Área Responsável</b>

M.35.1	Priorizar necessidades	0	0	0	Escopo Definido	A.35.1	Definir cronograma de necessidade de treinamento por profissional conforme as atividades a serem realizadas.	set/17	out/17	Div Análise e Desenv./ Div. Infra / Div. Suporte
M.35.2	Contratar e Realizar Treinamentos	0	0	0	Número de Profissionais Capacitados	A.35.2	Realizar treinamento conforme cronograma	out/17	set/19	Div Análise e Desenv./ Div. Infra / Div. Suporte
Necessidade 36		Desenvolver Sistema de Organização de Horários								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.36.1	Definir Escopo	0%	100%	100%	Escopo definido	A.36.1	Reuniões para definição de escopo	mai/19	jun/19	Div Análise e Desenv./ PROGRAD
		0%	100%	100%	Percentual dos requisitos definidos	A.36.2	Efetuar a análise das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor.	mai/19	jun/19	Div Análise e Desenv./ PROGRAD
M.36.2	Avaliar Soluções Possíveis	10%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.36.3	Verificar funcionalidades desenvolvidas, qualidade do software, tecnologias utilizadas, custo, etc.	jul/19	ago/19	Div Análise e Desenv./ PROGRAD
		0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.36.4	Verificar possibilidade de integração com sistemas institucionais	jul/19	ago/19	Div Análise e Desenv./ PROGRAD
		0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.36.5	Analisar Impacto da Solução	jul/19	ago/19	Div Análise e Desenv./ PROGRAD
M.36.3	Emitir Parecer	0%	100%	100%	Percentual dos Sistemas	A.36.6	Elaborar parecer sobre as soluções avaliadas	ago/19	set/19	Div Análise e Desenv./ PROGRAD
Necessidade 37		Incluir TCCs, Dissertações e Teses no Repositório da Instituição								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.37.1	Inclusão de dados no repositório	0%	100%	100%	Percentual dos trabalhos inseridos	A.37.1	Inserir os trabalhos no repositório	set/17	dez/17	Área Responsável

M.37.2	Manutenção Sistema	95%	95%	95%	Percentual de Chamados Atendidos	A.37.2	Atendimento de chamados	set/17	set/19	Div Análise e Desenv.
Necessidade 38		Melhoria e ampliação física da Data Center e outras salas do NTI								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.38.1	Readequar sala do Datacenter visando possibilitar maior disponibilidade e segurança dos dados	0	38	38	Nº de equipamentos com ambiente e climatização adequados	A.38.1	Analisar e orçar serviço para readequação da sala de Datacenter	mar/18	dez/19	Div Infra NTI / Compras
Necessidade 39		Reestruturar os processos de TI e implantar metodologias e boas práticas como COBIT e ITIL, e outras para desenvolvimento de sistemas								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.39.1	Mapear processos	50%	100%	100%	Processos descritos	A.39.1	Definir e catalogar os processos do suporte em software de BPMN	nov/17	dez/18	Div Suporte
M.39.2	Práticas de ITIL	0%	100%	100%	Servidores alocados	A.39.2	Criar e estruturar central de serviços	nov/17	dez/18	Div Suporte
		1%	100%	100%	Subdivisões preparadas	A.39.3	Estruturar áreas (níveis de serviços)	nov/17	dez/18	Div Suporte
		1%	100%	100%	Staus de chamados em N1, N2, etc.	A.39.4	Estruturar acordos de SLA	nov/17	dez/18	Div Suporte
		1%	100%	100%	Itens e técnicas de TI catalogados	A.39.5	Criar base de conhecimentos, software de apoio	nov/17	dez/18	Div Suporte
Necessidade 40		Avaliar Sistema de Achados e Perdidos								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável
M.40.01	Definir Escopo	0%	100%	100%	Escopo definido	A.40.1	Reuniões para definição de escopo	set/17	out/17	Div Análise e Desenv. / Setores Envolvidos
		0%	100%	100%	Percentual dos requisitos definidos	A.11.2	Efetuar a análise das necessidades baseado no diagrama de processos definido pelo setor.	set/17	out/17	Div Análise e Desenv. / Setores Envolvidos
Necessidade 41		Melhorar a solução de autenticação de usuários								
Metas		2017	2018	2019	Indicador	Ações		Prazo Inicial	Prazo Final	Área Responsável

M.41.1	Estratégia para atualização dos sistemas de diretório da rede	0	1	1	Servidor do AD	A.41.1	Preparar e instalar servidor para instalação de sistema exclusivo do Active Directory	nov/17	dez/18	Div Suporte
		0	100	100	Percentual de dados migrados	A.41.2	Contratar consultoria para migração de dados para o novo AD	nov/17	dez/18	Div Suporte/ Licitações

## **12 PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS**

A ideia inicial do Plano de Gestão de Pessoas é assegurar que a qualificação e quantitativo dos recursos de TI sejam capazes de atender e manter as metas, ações e acordos estabelecidos.

A necessidade de gerenciar o desempenho e a capacidade dos recursos de TI requer um processo que realize análises críticas periódicas do desempenho e da capacidade atuais de recursos de TI. (DS3 COBIT 4.1)

Tabela 14 – Quadro Atual de Servidores

Função	Coordenação	Div. de Redes e Infraestrutura	Div. de Análise e Desenvolvimento de Sistemas	Div. de Suporte e Manutenção	Total
Analistas de TI	1	2	3	0	6
Técnicos de TI	0	1	5	6	12
Assistente em ADM	0	0	1	0	1
Total	1	3	9	6	19

Todas os itens de capacitação pretendidos para os profissionais de TIC, conforme relacionados nesta seção, estão alinhados estrategicamente ao objetivo de melhorar a gestão e a qualificação do quadro de pessoal de TIC.

Tabela 15 – Capacitação para Servidores

Curso	Descrição	Vagas
Administração do Banco Oracle 11g	Configuração do ambiente, Segurança, Monitoramento, Otimização e Performance	3
Programação Android	Arquitetura, Componentes, Desenvolvimento, Segurança, Publicação	2
Programação IOS	Arquitetura, Componentes, Desenvolvimento, Segurança, Publicação	2
Análise Projetos Ágeis	Análise dos Projetos	3
Gestão de Projetos com Scrum	Gerenciamento do projeto	3
Elaboração PDTI (ENAP)	Leis, Preparação, Contratação	3
Gestão de Contratos de TI (ENAP)	Planejamento da contratação de soluções de TI	3
Planejamento de Contratação de TI (ENAP)	Acessar e navegar, executar diversas operações com processos e com documentos, organizar os processos nos Blocos Internos; disponibilizar documentos nos Blocos de Assinaturas; recuperar informações; trabalhar com a disponibilização do Acesso externo.	3
SEI (ENAP)		3
Virtualização de servidores com o Windows Server Hyper-V e o System Center	Conhecimentos e habilidades necessárias para projetar e implementar soluções de virtualização.	6
Administering System Center Configuration Manager and Intune.	Gerenciar computadores e demais equipamentos no ambiente da rede.	6

Administering Microsoft Exchange Server	Configurar e gerenciar ambiente do Exchange Server, gerenciamento de destinatários de e-mail e pastas públicas, operações em massa usando o Shell de gerenciamento, gerenciar a conectividade cliente, o transporte de mensagens e implementar as soluções de backup e recuperação.	6
Planning and Administering SharePoint	Implantar, administrar e solucionar problemas no ambiente do SharePoint e diretrizes, melhores práticas e considerações de forma a otimizar sua implantação.	6
Supporting and Troubleshooting Windows 10	Conhecimento e habilidades para suportar e solucionar problemas de PCs e dispositivos do Windows 10, incluindo a compreensão dos recursos do Windows 10 e como eles podem ser usados em um domínio.	6
Deploying and Managing Windows 10 Using Enterprise Services	Conhecimento e habilidades para implantar e gerenciar desktops, dispositivos e aplicativos do Windows 10 em um ambiente corporativo. Gerenciar as instalações do Windows 10 após a implantação para fornecer acesso seguro e identidade de dados usando tecnologias relacionadas à Política de Grupo, Acesso Remoto e Local de Trabalho.	6
Formação Intensiva Windows Server 2016	Implementar e configurar os Serviços de Domínio Active Directory (AD DS) em um ambiente distribuído, implementar a Diretiva de Grupo, backup e restauração e como monitorar e solucionar problemas relacionados ao Active Directory com o Windows Server 2016.	6
Formação Administrador de Redes Multiplataforma	Infraestrutura com redes de computadores e sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux. Fundamentos de redes de computadores cabeadas e wireless, protocolos de comunicação IPv4 e IPv6, sistemas operacionais e serviços avançados como Active Directory, VPN, Firewall, proxy, DNS, DHCP e WEB.	8
Melhores Práticas de Gerenciamento de Serviços de TI (ITIL)	Uso de práticas de Gerenciamento de Serviços TI com foco no Gerenciamento de Serviços, mostrando os objetivos, benefícios, atividades e indicadores durante todo o ciclo de vida do serviço.	8

Formação Intensiva Linux	Instalar, configurar e manter um servidor baseado no sistema operacional Linux. Ter conceito e boas práticas de instalação, compilação de kernel e módulos de dispositivos. Conhecimento dos serviços de SAMBA, Diretório LDAP, Servidor WEB Apache e FTP, etc.	9
--------------------------	---	---

Tabela 16 – Participação em Eventos

Evento	Vagas Pretendidas	Meta (Vagas Atendidas)			Alinhamento Estratégico
		2017	2018	2019	
Workshop de Tecnologia da Informação e Comunicação das Instituições Federais de Ensino Superior - WTICIFES	11	1	4	6	
FORUM RNP	8	2	3	3	
Oracle Developer Tour – ODT	3	2	3	3	
Fórum Internacional do Software Livre - FISL	5	0	3	5	
Fórum Internacional de TI - Banrisul	6	1	2	6	

### 13 PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

O Plano de Gestão de Riscos visa avaliar e gerenciar os riscos de TI, assim como os seus possíveis impactos nos processos e objetivos da universidade. O objetivo principal é estabelecer medidas de prevenção que assegurem a continuidade das atividades da organização.

Tabela 16 – Gestão de Riscos

Identificação					Análise			
ID	Descrição	Meta/Ação	Probabilidade	Impacto	Ação	Gatilho	Resposta ao Risco	Responsável
R01	Falta de atualização / aperfeiçoamento dos servidores (Técnicos e Analistas)	Todas	<b>Média</b>	<b>Alto</b>	Atualização dos servidores conforme plano de capacitação definido para cada necessidade.	Caso a base corrompa hoje não temos nenhum profissional com perfil de DBA. Isso está associado a todas as atividades que envolvam desenvolvimento.	Contratar consultoria externa especializada	NTI
R02	Rotatividade de Pessoal de TI	Todas	<b>Média</b>	<b>Alto</b>		Se algum servidor pedir exoneração não temos como repor e já temos uma carência de profissionais. Mesmo com a reposição os prazos definidos no PDTIC estariam comprometidos.		NTI

R03	Redução no quadro de servidores de TI	Todas	<b>Média</b>	<b>Alto</b>		Se algum servidor pedir licença não temos como repor e já temos uma carência de profissionais. Os prazos definidos no PDTIC estariam comprometidos.		NTI
R04	Falha no banco de dados Oracle	M.05.1	<b>Média</b>	<b>Alto</b>	Contratar consultoria externa especializada para configurar servidor adequadamente para garantir o backup e o registro das transações. Monitoramento do banco.	Queda de luz, raios, problemas no servidor.	Contratar consultoria externa especializada para auxiliar na recuperação, caso a medida preventiva não tenha sido adequadamente tratada	NTI
R05	Indisponibilidade do sistema SIE	M.06 / M.08 / M.26	<b>Média</b>	<b>Alto</b>	Configurar servidor redundante, backup da base de dados e pastas do sistema. Monitoramento do aplicativo.	Sistema ficar fora do ar por manutenção com problemas de software, ou algum problema de hardware.	Utilizar o servidor redundante	NTI
R06	Indisponibilidade do sistema Moodle	M.26	<b>Média</b>	<b>Médio</b>	Configurar servidor redundante, backup da base de dados e pastas do sistema. Monitoramento do aplicativo.	Sistema ficar fora do ar por manutenção com problemas de software, ou algum problema de hardware.	Utilizar o servidor redundante	NTI
R07	Falta de manutenção do sistema SIE	M.06 / M.08 / M.26	<b>Média</b>	<b>Alto</b>	Desenvolver sistema próprio, manter equipe externa de manutenção, ou capacitar a equipe interna.	Quebra do contrato de manutenção sem capacitação da equipe ou sem um sistema próprio desenvolvido.	Contratar empresa especialista	Div.Análise e Desenvolvimento

R08	Não ter sistema para controle de Bolsas e Auxílios	M.10	<b>Baixa</b>	<b>Médio</b>	Desenvolver sistema.	Problema que evite o desenvolvimento, como saída ou licença de servidor. Manutenção emergenciais em outros sistemas.		Div.Análise e Desenvolvimento
R09	Sistema de Reserva de Salas não atender as necessidades	M.11	<b>Baixa</b>	<b>Médio</b>	Avaliar o sistema e verificar possibilidade de melhorias			Div.Análise e Desenvolvimento
R10	Indisponibilidade do sistema de Biblioteca	Necessidade 21	<b>Média</b>	<b>Alto</b>	Avaliar sistema com melhor desempenho e segurança.	Falha na gravação dos empréstimos	Contatar empresa responsável pela manutenção e hospedagem	Empresa responsável pela manutenção e hospedagem
R11	Não integração do SIE com Moodle	Necessidade 26	<b>Média</b>	<b>Médio</b>	Efetuar a integração	Notas e Frequência lançadas em um ou outro. Informações desconstradas.	Efetuar a atualização.	Div.Análise e Desenvolvimento
R12	Não ter sistema administrativo (Pedidos, Licitação, Compras, Contabilidade, Patrimônio, Orçamento)	M.12	<b>Média</b>	<b>Alto</b>	Desenvolver sistema	Informações desconstradas	Verificar manualmente a documentação.	Div.Análise e Desenvolvimento e Proad
R13	Firewall sem atualização e suporte	M.01.1	<b>Média</b>	<b>Alto</b>	Adquirir nova licença do equipamento de firewall	Ocorrência de incidente de segurança	Análise do incidente de segurança para cessar a ocorrência	NTI
R14	Antivírus sem atualização e suporte	M.02.1	<b>Média</b>	<b>Alto</b>	Adquirir nova licença do software antivírus para o parque de máquinas	Ocorrência de incidente de segurança	Análise do incidente de segurança para cessar a ocorrência	NTI

R15	Falta de recursos computacionais para atender demanda	M.03.1	<b>Alta</b>	<b>Alto</b>	Adquirir novos equipamentos com garantia e suporte prevendo futura necessidade de ampliação e compatibilidade	Solicitação de novo recurso computacional físico ou virtual (ativos de rede, servidor, espaço em disco, memória, CPUs)	Analisar recursos existentes visando possibilitar possível readequação ou compartilhamento de recursos	NTI
R16	Falta de garantia de disponibilidade e proteção contra perda de dados	M.04.1	<b>Média</b>	<b>Alto</b>	Criar política de backup de dados	Ocorrência de demanda para criação e recuperação de backup de dados	Análise da priorização dos dados existentes e realização de backup básico	NTI
R17	Inexistência de plano de segurança da Informação válido	M.13.01	<b>Média</b>	<b>Alto</b>	Atualização do plano de segurança da informação	Ocorrência de demanda para criação de regras e métodos visando a segurança da informação	Executar análise da demanda de segurança da informação utilizando-se da criticidade básica, sem plano definido	NTI / GT-PSI
R18	Falta de garantia, suporte e compatibilidade no sistema de serviço de e-mail	M.23.1	<b>Alto</b>	<b>Alto</b>	Migrar sistema e-mails para Microsoft Exchange	Ocorrência de falta de compatibilidade com sistemas terceiros	Analisar meios para contornar problema definitiva ou temporariamente	NTI
R19	Falta de estrutura e climatização adequada para ambiente do data-center	M.37.1	<b>Alto</b>	<b>Alto</b>	Readequar sala de datacenter conforme normas de segurança e de boas práticas para os equipamentos	Ocorrência de superaquecimento dos ambiente e equipamentos e falta de espaço para manutenção ou ampliação	No caso de superaquecimento, solicitar ao setor de manutenção a verificação dos equipamento de climatização.	NTI
R20	Falta de continuidade do serviço e compatibilidade com sistema de autenticação na rede	M.46.1	<b>Alto</b>	<b>Alto</b>	Migrar sistema de autenticação SAMBA3 para Microsoft Active Directory	Ocorrência de dados corrompidos ou incompatibilidade com softwares terceiros	Recuperar base de dados corrompidos via backup. Analisar possibilidade de contornar incompatibilidade.	NTI
R21	Não renovação de terceirização de impressão	M.07	<b>Baixa</b>	<b>Alto</b>		Falta de recursos financeiros	Ter SRP para compra emergencial de impressoras	NTI

R22	Quebra de contrato ou outra indisponibilidade.	M.07	<b>Baixa</b>	<b>Médio</b>		Inadimplência de empresa contratada	Chamar outros classificados da licitação	NTI
R23	Ausência de indicação de softwares	M.17	<b>Baixa</b>	<b>Baixo</b>		Pouca indicação ou nenhuma	Propor alguns softwares essenciais	NTI
R24	Nenhuma melhoria de acesso a alunos do EAD	M.22	<b>Baixa</b>	<b>Baixo</b>		Falta de informação específica	Manter plano de comunicação com NEAD	NTI
R25	Desuso das políticas de diversos recursos computacionais	M.28 / M.29	<b>Média</b>	<b>Médio</b>		Aquisições sem parecer ou uso não monitorado de recursos	Alerta e correção para uso correto da política	NTI
R26	Falta de atualização de máquinas, uso de equipamentos obsoletos	M.32	<b>Média</b>	<b>Médio</b>		Identificação no inventário	Reprogramação ou aquisição de novos equipamentos	NTI
R27	Não ter processos com qualidade	M.41	<b>Média</b>	<b>Médio</b>		Técnicas e processos sem documentação ou sistemas fracos	Melhorar práticas, melhorar sistema de chamados	NTI
R28	Autenticação de usuários e diretório não atendendo requisitos	M.46.1	<b>Alta</b>	<b>Médio</b>		Sistema de diretório restrito ou não abrangente	Melhorar sistema implementando novo diretório.	NTI
R29	Manter contratação de softwares essenciais a Universidade		<b>Baixa</b>	<b>Alto</b>		Datas de renovação expirando	Ter processos prontos para aquisição dos softwares	NTI

## **14 CONCLUSÃO**

O PDTIC foi elaborado por uma comissão multidisciplinar envolvendo representantes da área de tecnologia da informação, pró-reitora de planejamento, pró-reitor de administração, docentes e discentes, que foi nomeada pelo CGTIC. O objetivo dessa comissão foi elaborar o planejamento dos serviços prestados pelo departamento de informática para os próximos dois anos alinhados com o plano estratégico institucional.

Cabe destacar que a implementação desse plano envolverá outras áreas da UFCSPA, iniciando pelo Núcleo de Qualidade Interna (NQI) que é o responsável pelo mapeamento dos processos da instituição. Para que o planejamento tenha sucesso é imprescindível que os processos a serem implementados tenham sido previamente mapeados, senão esse processo deverá ser adicionado no item definição do escopo. Os demais envolvidos são as áreas usuárias dos respectivos processos. Cada área deverá definir um usuário chave que irá acompanhar o desenvolvimento durante todo o projeto para garantir que o projeto será atendido de acordo com as necessidades identificadas.

O CGTI é responsável pela divulgação, atualização e controle dos compromissos aqui assumidos. As revisões e atualizações serão efetuadas anualmente, podendo ocorrer em um intervalo menor caso seja necessário e o controle será contínuo, cabendo a essa comissão criar ferramentas para esse monitoramento.

Vale ressaltar ainda que para a execução na íntegra desse planejamento será necessário que o orçamento atual seja mantido para que os equipamentos, softwares e treinamentos aqui listados possam ser adquiridos. E que a reitoria continue dando o apoio e prioridade a esse planejamento.