UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

UFERSA

Plano de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação – PDTI

2015-2020

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

UFERSA

Plano de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação – PDTI

2015-2020

HISTÓRICO

Data	Versão	Descrição	Autor
19/08/2014	1.0	Minuta do PDTI para consulta pública	Comissão de elaboração do PDTI
17/09/2014	2.0	Minuta do PDTI para CGTI	Comissão de elaboração do PDTI e consulta pública
07/11/2014	2.1	Aprovação do CGTI	CGTI
10/03/2015	2.2	Readequação Orçamentária	Reitoria PROPLAN SUTIC
04/05/2015	2.3	Enviado para o CONSUNI	CGTI
20/08/2015	2.4	Correções realizadas pelo CONSUNI	CONSUNI
19/08/2019	2.5	Alterada a Vigência: 2015 a 2020	CONSUNI

Índice / Sumário

1. INTRODUÇÃO 5
2. SIGLAS E ABREVIATURAS 6
3. VISÃO GERAL 7
   - 3.1. OBJETIVO 7
   - 3.2. CONTEXTO DA UNIDADE DE TIC (SUTIC) 7
   - 3.3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO 8
   - 3.4. FATORES MOTIVACIONAIS 9
   - 3.5. PREMISSAS E RESTRIÇÕES 9
4. EQUIPE PARTICIPANTE 10
5. METODOLOGIA APLICADA 10
6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA 10
7. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES 11
   - 7.1. PRINCÍPIOS 11
   - 7.2. DIRETRIZES 11
8. CRONOGRAMA 12
9. RESULTADOS DO PDTI ANTERIOR 13
10. DIAGNÓSTICO E ANÁLISE AMBIENTAL (SWOT) 16
11. INVENTÁRIO DE NECESSIDADE 17
    - 11.1. NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO 17
    - 11.2. LISTA DE OBJETIVOS E AÇÕES ESTRATÉGICAS 19
12. PLANO DE METAS E AÇÕES 25
13. PLANO DE INVESTIMENTO E CUSTEIO 31
14. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 34
    - 14.1. IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS 34
    - 14.2. GESTÃO DE RISCOS 35
15. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI 38
16. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI 39
17. CONCLUSÃO 40
18. ANEXOS 41
    - 18.1. QUESTIONÁRIO DE LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES 41
    - 18.2. ORGANOGRAMA ATUAL DA SUTIC 42

1. INTRODUÇÃO

Este documento apresenta o Plano de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação (PDTI) para os exercícios de 2015 a 2020. Um plano envolvendo Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) deve ser flexível o suficiente para permitir adequações das atividades dos grupos envolvidos com a demanda e prestação de serviços na área de tecnologia da informação.

Deve ser revisado anualmente de modo a avaliar a sua adequação à realidade da TIC na Instituição. As iniciativas de TIC na Universidade Federal Rural do Semi-árido (UFERSA) devem ser delimitadas por este Plano, mantendo uma coerência estrita entre o planejamento e a execução das ações.

O PDTI busca fomentar as ações necessárias para o bom desempenho da instituição, e ainda, a melhoria dos serviços de TIC's, atendendo de forma eficaz e eficiente aos anseios da comunidade administrativa e acadêmica. Para isso, é essencial que, de forma total ou parcial, seja atendido o planejamento realizado pela SUTIC juntamente com os demais setores da UFERSA.

2. SIGLAS E ABREVIATURAS

- CAADIS – Coordenação Geral de Ação Afirmativa, Diversidade e Inclusão Social
- CGTI – Comitê Gestor de Tecnologia da Informação
- CMMI - *Capability Maturity Model Integration*
- COBIT - *Control Objectives for Information and related Technology*
- E-MAG –Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico
- ESR/RNP – Escola Superior de Redes / Rede Nacional de Pesquisa
- FAQ – *Frequently Ask Questions (*Perguntas mais frequentes*)*
- IN 04 – Instrução Normativa nº 04 de 12/11/2010 da SLTI/MPOG
- IP – *Internet Protocol* (Protocolo de Internet)
- ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*
- Mbps - Megabit por segundo
- MPOG - Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão
- PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação
- PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional
- PROPLAD – Pró-Reitoria de Planejamento e Administração
- PROGRAD – Pró-Reitoria de Graduação
- PROAC – Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários
- PROEC – Pró-Reitoria de Extensão e Cultura
- PROPPG – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-graduação
- PRORH – Pró-Reitoria de Recursos Humanos SIN – Superintendência de Infraestrutura
- SIGAA – Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
- SIGRH – Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos
- SIPAC – Sistema Integrado de Gestão de Patrimônio, Administração e Contratos
- SLA - Acordo de Nível de Serviço
- SLTI - Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do MPOG
- SISP -
- SUTIC – Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação
- SWOT – Análise ambiental organizacional (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças)
- TI – Tecnologia da Informação
- TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação
- UFERSA – Universidade Federal Rural do Semi-árido
- VOIP – *Voice over IP*

3. VISÃO GERAL

3.1. OBJETIVO

O objetivo geral do PDTI é estabelecer as diretrizes de Governança de TI da UFERSA para o quinquênio 2015-2020 com base nas necessidades institucionais respeitados os objetivos estratégicos fixados pelo Governo Federal em legislação pertinente.

3.2. CONTEXTO DA UNIDADE DE TIC (SUTIC)

3.2.1. Histórico

A Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFERSA evoluiu e aprimorou-se com o tempo, acompanhando o crescimento da Instituição e adequando-se às novas realidades técnicas.

Até o início da década de 90 o setor de Informática da então Escola Superior de Agricultura de Mossoró (ESAM) chama-se CPD – Centro de Processamento de Dados, denominação comum naquela época aos setores responsáveis pela infraestrutura de redes e sistemas de informática. A Universidade não possuía, naquele momento, mais do que 30 computadores e um único servidor que tratava do armazenamento e processamento de todos os dados institucionais, dos acadêmicos aos registros de recursos humanos. Na época pré-Internet o trabalho do setor era essencialmente de digitação de dados e textos, incluindo entre seu quadro funcional alguns servidores com formação acadêmica/técnica na área, mas também funcionários advindos da função de datilógrafo (que tratavam da operação de máquinas de escrever).

Na segunda metade da década de 90, o setor recebeu a denominação de Centro de Tecnologia da Informação (CTI) e capitaneou o primeiro projeto de rede intra-campus (um dos primeiros projetos em fibra ótica em Mossoró) e abrigou um dos primeiros provedores de Internet da cidade focado em atender os docentes e discentes da instituição. De posse de uma rede que chegava a todos os edifícios construídos na época, foi possível implantar software específico para demandas de cada setor. Os cursos de graduação da época começaram a ter incluídas disciplinas de informática e parte das relações da Universidade com os Ministérios que anteriormente tramitava via papel ou outras mídias passou a ocorrer via Internet.

Contudo, desde essa época o quadro funcional do setor começou a decair com aposentadorias, transferências e desligamento de seus servidores, sendo necessário terceirizar muitos dos serviços e chegando a uma condição de funcionar por mais de cinco anos com um quadro de apenas 2 funcionários. Em 2003 foi realizado concurso

público com duas vagas (uma de nível médio outra de nível superior) das quais apenas uma foi preenchida.

Em 2005 com a mudança de ESAM para UFERSA, o CTI é mudado para SUTIC, com a atual caracterização de estrutura interna. Com o aumento da dependência de serviços de Tecnologia da Informação e a sensibilidade da administração, foram realizados concursos públicos que diminuíram o déficit do quadro funcional (embora ainda longe do ideal, a deficiência tem sido compensada pela alta capacitação e envolvimento de seus funcionários) e também estão sendo tomadas ações que permitem imprimir aos serviços de TI a importância necessária para o bom funcionamento das atividades acadêmicas e administrativas da Instituição, dentre as quais a própria construção deste Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

Os desafios atuais e futuros estão ligados a conciliar o crescimento da instituição à estrutura do setor (física, de pessoal e financeira) para que não se permita que a Universidade limite seu potencial de formar novos profissionais.

3.2.2. Missão

Planejar, implantar e monitorar as atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFERSA através de soluções modernas e automatizadas de processos e disponibilidade de serviços a toda comunidade ufersiana.

3.2.3. Visão

Ser um núcleo de excelência entre as IFES na aplicação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação em atividades acadêmicas e administrativas.

3.3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

O alinhamento do PDTI aos demais instrumentos de Planejamento deve refletir as diretrizes contempladas na IN 04/2010 da SLTI - Contratação de Serviços de TI; IN 01/2010 da GSIPR - Segurança da Informação e Comunicações; Portaria 02/2010 da SLTI - Especificação Padrão de Bens em TI; IN 01/2010 da SLTI - Critérios de Sustentabilidade Ambiental, Decreto 3.505 - Política de Segurança da Informação e PDI institucional vigente.

3.4. FATORES MOTIVACIONAIS

O PDTI 2015-2020 da UFERSA vem sendo elaborado tendo em mente fatores motivacionais, dentre os quais se destacam:

- estudo, implantação e manutenção de mecanismos que garantam a conformidade com a Instrução Normativa 04/2010 da SLTI/MPOG;
- implantação de práticas de Governança Corporativa e de TI para aumentar a inteligência organizacional por meio de aprendizado, revisão e análise contínua do planejamento;
- identificação das necessidades de TI do órgão, alinhadas aos seus objetivos estratégicos contemplados no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI);
- manutenção de esforço em ações nas quais os benefícios são maiores ou onde há maior necessidade buscando sempre a eficácia e a efetividade;
- aproveitamento dos recursos disponíveis buscando a eficiência e a economicidade.

3.5. PREMISSAS E RESTRIÇÕES

A elaboração do PDTI parte das seguintes premissas:

- Alinhamento com o PDI da Instituição;
- Adoção de processo participativo para sua preparação, envolvendo membros da área técnica, administrativa e acadêmica;
- Utilização de metodologia adequada, baseada no guia de elaboração de PDTI do SISP, disponível em http://www.sisp.gov.br;
- Respeito às especificidades da Universidade;
- Atenção às Normas e Regulamentos externos e internos;
- Busca da inovação numa abordagem evolucionária, considerando a estrutura e os recursos existentes;
- Manutenção do nível de atualização tecnológica frente às inovações constantes da área de TI;
- Identificação das necessidades e priorizações que possam resultar em maior impacto acadêmico e social para a Universidade.

4. EQUIPE PARTICIPANTE

Nome	Papel	Telefone	E-mail
Nichollas Rennah Adelino de Almeida	Presidente	3317-8243	nichollas@ufersa.edu.br
Fábio Braga	Secretário	3317-8245	Fabiobraga.ufersa.edu.br
Kleber Jacinto	Membro	3317-8243	kleber@ufersa.edu.br
Antônio Gilberto Martins da Costa	Membro	3317-8273	gilbertom@ufersa.edu.br
Daniel Faustino Lacerda de Souza	Membro	3317-8399	danielfaustino@ufersa.edu.br

5. METODOLOGIA APLICADA

Nesta primeira fase, utilizou-se o Modelo de Referência de PDTI da SLTI/MPOG. Espera-se que nas versões futuras, a equipe avalie a conveniência de adotar métodos refinados de elaboração, tais como COBIT, no que tange a Governança de TI, e ITIL, no que tange as boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI.

A metodologia de trabalho consiste na instalação de comissão específica constituída por representantes da administração, das áreas acadêmicas e das áreas técnicas.

Para complementar os trabalhos da comissão, foram enviados questionários para levantar dados dos setores-chave da instituição, no que diz respeito às necessidades de informação e planejamento dentro do período do PDTI. Este questionário, que se encontra anexo a este Plano, foi enviado via e-mail para a Reitoria, Prorreitorias, Departamentos, Superintendências e Câmpus. Com o levantamento dessas informações foi possível delimitar indicadores para as ações dispostas neste PDTI.

6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Plano de Desenvolvimento Institucional da UFERSA (PDI 2015-2019);
- Relatório de Avaliação Institucional 2013 da UFERSA
- Relatório do PDTI Anterior (2012-2013)
- Guia de elaboração do PDTI do SISP (http://www.sisp.gov.br)

7. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

7.1. PRINCÍPIOS

O Princípio constitucional da eficiência, assim como as disposições contidas no Decreto-Lei n° 200/1967, evidencia que o melhor uso dos recursos públicos e alcance dos objetivos das entidades da administração indireta dependem amplamente de um processo de planejamento. O PDTI é um dos principais documentos da área de planejamento dos serviços de tecnologia da informação, e está intimamente ligado à estratégia organizacional, buscando nela as necessidades de informação e serviços de TI, e propondo ações, metas e prazos com o intuito de atender às demandas da área de negócio.

Além disso, a área de TIC's prevê a necessidade de aplicação das boas práticas dos serviços de tecnologia da informação de forma a dar eficiência, eficácia e efetividade no bom uso dos recursos públicos. Com esse trabalho se buscou promover a prestação de serviços eletrônicos à sociedade de forma ágil e transparente, em observância à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011). Foi também previsto a governança e gestão de portfólio de projetos de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicações) alinhadas às melhores práticas e diretrizes do COBIT, ITIL e PMBok.

7.2. DIRETRIZES

7.2.1. Arquitetura e segurança de rede

Proporcionar segurança às informações institucionais por meio de uma estrutura física adequada, políticas de segurança e uma arquitetura de rede que atenda a demanda da instituição.

7.2.2. Arquitetura de hardware e software

Oferecer à comunidade acadêmica uma infraestrutura básica de hardware e software que auxiliem nas atividades meio e fim da instituição.

7.2.3. Governança de TI, Gerenciamento da Informação, modelagem de processos e negócios

Garantir que os procedimentos e ações de TI sejam precedidos de planejamento, alinhado com o planejamento estratégico da instituição

7.2.4. Uso dos recursos de TIC

Dar suporte de TI às atividades de ensino, pesquisa, extensão e administrativa promovidas pela UFERSA

7.2.5. Pessoas

Estabelecer políticas de valorização de pessoal em Tecnologia da Informação e Comunicação mediante expansão do quadro, remuneração adequada, capacitação e qualificação dos servidores.

7.2.6. Comunicação

Fortalecer a comunicação e a integração institucional.

7.2.7. Sustentabilidade

Priorizar o uso de soluções que aderem ao conceito de TI Verde.

7.2.8. Acessibilidade

Promover a acessibilidade por meio da utilização de TICs.

8. CRONOGRAMA

Nº	Nome	Duração	Início	Término	Pred.
1	Preparação para elaboração do PDTI	1 semana	01/06	07/06	
2	Diagnóstico de necessidades	3 semanas	09/06	27/06	1
3	Planejamento das ações	4 semanas	01/07	29/07	2
4	Elaboração da Minuta	2 semanas	04/08	19/08	3
5	Consulta pública para contribuição da comunidade	1 semana	20/08	27/08	4
6	Finalização	1 dia	28/08	28/08	5
7	Envio para o CGTI	1 dia	29/08	29/08	6

9. RESULTADOS DO PDTI ANTERIOR

OBJETIVOS	AÇÕES
Objetivos Alcançados	
1.4: Promover a capacitação do corpo dos servidores da SUTIC com as melhores práticas de Governança de Tecnologia da Informação e em cursos específicos de TI.	Foi licitada capacitação em ITIL, COBIT e ISSO para todos os servidores de TI da SUTIC, e incorporadas ao plano de capacitação da instituição.
1.5: Implementar por meio de edital a política de remoção de servidores entre os câmpus.	A PROGEPE já normatizou esta ação para a carreira técnico-administrativa, o que já se encontra em execução. Para a carreira docente, foi constituída comissão para essa finalidade e a norma já está em fase de conclusão.
4.1: Adequar o capítulo do Regimento Geral pertinente à SUTIC de acordo com normas vigentes quanto aos setores-chave e suas responsabilidades na administração de TICs.	Para adequar a SUTIC aos processos padrões de TI, o setor foi subdividido em 4 diretorias, visto que antes eram três diretorias. Continuaram a Diretoria de Sistemas Computacionais e a Diretoria de Infraestrutura Computacional. A Diretoria de Suporte e Comunicação foi alterada para Diretoria de Suporte e Serviços. Por fim, foi criada a Diretoria de Segurança da Informação para atender um requisito sugerido pelo objetivo 4.5 deste PDTI.
2.1: Proporcionar estrutura física adequada para o funcionamento da SUTIC.	Foi inviabilizado a construção da sede própria da SUTIC à tempo hábil para sanar os problemas de infraestrutura do setor. No entanto, foi providenciado a reforma da sede atual para acomodar as diretorias da SUTIC e melhor alocação dos servidores por funcionalidades.
2.2: Viabilizar a comunicação alternativa com a internet por meio de contratação de canal de comunicação redundante.	Foi contratada empresa para fornecimento de link redundante de 30MB.
2.5: Projetar e construir uma nova estrutura de rede sem fio no campus Mossoró e nos câmpus avançados.	O projeto e execução da restruturação da rede wireless da Ufersa já foi executado e encontra-se em pleno funcionamento.
2.10: Garantir a segurança da informação por meio de equipamentos de Appliance (controle de acesso, intrusão, invasão) nos câmpuss	Os equipamentos foram instalados e encontra-se em produção.
3.3: Implantar software de Gerenciamento de ativos e Service Desk para todas as diretorias da SUTIC	Foi adquirido o software de gestão de Service Desk e Gerenciamento de ativos SYSAID para suprir as demandas de serviços de TI no âmbito da Ufersa, incluindo os câmpus.
1.2: Redistribuir internamente as gratificações de cargo de direção para as diretorias da SUTIC	Todos os diretores possuem FG-01, inclusive, o de segurança da informação.
4.5: Incluir dentro do Regimento Geral da UFERSA a Diretoria de Segurança da Informação.	Em sintonia com o objetivo 4.1 foi criado a Diretoria de Segurança da Informação.
4.4: Criar um grupo de trabalho para elaborar os trâmites necessários para a criação do CETI (Comitê Estratégico de TI) na UFERSA. Utilizar o guia de implantação do CETI da SLTI/MPOG.	Foi criado no dia 13 de setembro de 2012 o Comitê Gestor de TI da Ufersa.

4.5: Promover a cultura organizacional de planejamento de ações dentro da equipe de TI e entre os gestores da UFERSA como um todo.	Foi enviado um documento para todos os setoreschave (Pró-Reitorias, Departamentos e Campi) informando a necessidade do planejamento de TI na Ufersa e a importância da participação de todos no planejamento do PDTI. O CGTI é composto por membros que representam os principais setores da Ufersa.
3.6: Diminuir a heterogeneidade dos tipos e marcas das estações de trabalho, garantindo uma melhor compatibilidade dos hardwares adquiridos.	Foram adquiridos computadores desktops e notebooks no padrão estabelecido de qualidade e que atendam as demandas e necessidades dos setores da Ufersa.
4.9: Monitorar os níveis de serviço e cláusulas contratuais com prestadores de serviço de TI.	Foram inclusas nos contratos de prestadores de serviços de TI cláusulas de Níveis de Serviços (SLA) com suas devidas penalidades em caso de descumprimento.
5.2: Garantir aos alunos o acesso ao e-mail institucional.	A infraestrutura para garantir o acesso dos alunos da Ufersa ao e-mail institucional está pronta do ponto de vista técnico. No entanto, foi suspensa a criação de e-mails para os alunos devido a SUTIC está aguardando uma resposta do Governo Federal no que diz respeito ao uso dos e-mails institucionais de acordo com as normas de segurança exigidas atualmente.
1.6: Garantir acesso do pessoal de TI aos cursos de pós-graduação em áreas relacionadas à área de tecnologia da Instituição.	Dentro das normas vigentes na instituição, os servidores têm direito a um percentual de vagas nos cursos de pós-graduação da Ufersa.
Objetivos parcialmente alcançados	
3.4: Implantar e oferecer suporte adequado para os módulos restantes do Sistema Acadêmico - SIGAA	**Módulos implantados** (Biblioteca e CPA), módulos em implantação (Pesquisa e Extensão) e módulos não implantados ainda (Monitoria).
3.1: Implantar e oferecer suporte adequado para os módulos restantes do Sistema Administrativo – SIPAC.	**Módulos implantados** (Compras, contratos e orçamento) Módulos em processo de implantação (Projetos) e módulos não implantados ainda (Infraestrutura, bolsas e transportes). O módulo de transportes foi substituído pelo sistema de transportes atualmente utilizado pela instituição.
2.4: Integrar a rede dos câmpus avançados com o campus Mossoró, compartilhando da mesma rede interna e da Internet da UFERSA	Cada câmpus já tem seu link independente. A integração dos câmpus vai ocorrer quando os câmpus estiverem com a infraestrutura concluídas. Angicos já tem interligação com Mossoró.
3.5: Implantar sistema de Planejamento e controle de ações estratégicas da UFERSA integrados aos SIGs	O sistema SIGPP foi adicionado na lista de aplicações fornecidas pelo sistema SIG da UFRN, no entanto, ainda está em fase de homologação pela SUTIC.
2.6: Estabelecer uma política de armazenamento de dados por meio de backups periódicos em lugares fisicamente distintos (câmpus).	Foram criados alguns repositórios locais para armazenamento de arquivos em setores chaves da instituição. Quanto à política de armazenamento definitivo de dados já foram licitados e empenhados os equipamentos de armazenamento de arquivos (*storage*) que permitirá o serviço de backup da Ufersa.
2.7: Garantir o funcionamento permanente dos ativos de TI com alimentação elétrica redundante.	Passou-se a utilizar um Nobreak de grande capacidade para manter os serviços de servidores funcionando em falta de energia e está sendo adquirido equipamentos nobreaks de pequeno porte que serão instalados nos pontos finais da rede para manter os equipamentos de rede distantes da sede da SUTIC funcionando em caso de queda de energia.

2.8: Criar Política de Segurança de Tecnologia da Informação através de normatização, aquisição de ativos de segurança física e softwares de controle e sensibilização da comunidade acadêmica quanto ao uso dos recursos de TICs.	Foi tratado em reunião especifica do CGTI a criação da Comissão de Criação da Política de Segurança de TI e a Comissão para a criação da Política de Utilização dos Recursos de TI da Ufersa. No momento, esta comissão ainda não concluiu os serviços.
2.9: Projetar e construir uma nova estrutura cabeada de fibra ótica da rede de computadores no campus Mossoró.	Projeto e execução já foram licitados e empenhados. A execução está prevista para o término no final de 2014.
4.8: Mapear os processos organizacionais da SUTIC	Foi criado um grupo de trabalho para mapear os processos administrativos da SUTIC. O GT ainda não concluiu todo o trabalho
3.7: Garantir uma infraestrutura de funcionamento dos cursos de graduação, pós-graduação, projetos de pesquisa e extensão por meio de softwares necessários para o exercício das funções administrativas e acadêmicas.	Os softwares ainda estão em processo licitatório..
3.8: Realizar um levantamento dos serviços oferecidos pela SUTIC para a comunidade e realizar um gerenciamento da demanda	Foi desenvolvido uma plataforma web para inclusão do catálogo de serviços de TI da SUTIC, que no momento está em processo de preenchimento dos serviços vigentes.
2.11: Garantir um espaço físico estruturado para realização de videoconferências entre os câmpus.	Os equipamentos de vídeo conferência já foram licitado, empenhados e entregues, no entanto falta construir os espaços físicos estruturados e adequados às salas de vídeo conferência.
4.2: Garantir o funcionamento dos Sistemas Integrados mantendo ativo o contrato de prestação de serviços.	Não foi possível adequar o contrato com a URFN de acordo com a IN 04/2010, pois o contrato não se aplica a aquisições comuns.
Objetivos com pendências externas à SUTIC	
2.2: Expandir a capacidade de comunicação com a internet com apoio da Rede Nacional de Pesquisa (RNP).	Já foi assinado o convenio entre Ufersa, RNP e Telebrás para aumento do link para 1Gbit. A pendência está na execução do serviço pela Telebrás.
1.1: Pactuar com o MEC a aquisição de novas vagas para profissionais de TI.	Não houve a pacto formal e exclusivo para a aquisição de novas vagas para profissionais de TI, mas a Ufersa, por meio da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, tem se esforçado para sempre que surgem novas oportunidades, que sejam incluídas as vagas para a área de TI.
3.2: Implantar e oferecer suporte adequado para os módulos do Sistema de Gerenciamento de Recursos Humanos – SIGRH	Está pendente algumas ações relacionadas ao setor da PROGEPE para a total implantação do sistema.
Objetivos não realizados	
4.6: Escolher uma metodologia de gerenciamento de projetos, governança de TI e Gerenciamento de Processos da SUTIC.	
4.7: Contratar empresas de TI de acordo com as Normas e que atendam os serviços com qualidade conforme IN 4/2010.	
1.3: Terceirizar atividades de execução, possibilitando a atuação dos servidores da SUTIC em atividades de gestão e governança da TI organizacional.	
3.9: Escolher uma metodologia de desenvolvimento e manutenção de software para auxílio nas atividades de geração de novos produtos de softwares na Instituição	
5.1: Utilizar os recursos humanos de TI da UFERSA para realizar cursos para a comunidade acadêmica nos Sistemas Acadêmico e Administrativo.	
5.3: Sensibilizar e capacitar a comunidade acadêmica dos benefícios oferecidos pelas ferramentas de produtividade da Instituição (Office, Gdocs, Gdrive, gCalendar, Gmail).	

Ações que não estavam planejadas mas foram necessárias
Atualização do Sistema de Transporte para atender as demandas de controle de veículos e gestão orçamentária.
Alteração do SIGAA para comportar aquisição dos dados das ações afirmativas.
Aquisição de Monitores de alta resolução para monitoramento da rede da Ufersa e serviços aos usuários.
Oferta de diárias e passagens aos servidores da SUTIC para a realização de cursos e Workshops sobre TI na Escola Nacional de Redes.

10. DIAGNÓSTICO E ANÁLISE AMBIENTAL (SWOT)

Ambiente Interno	Ambiente Externo
Pontos Fortes	**Oportunidades**
Servidores qualificados (Com especialistas ou mestrado)	Aberturas de concursos com novas vagas de analistas de TI
Suporte on-line à maioria das demandas acadêmicas (matrículas, solicitações emissões de documentos)	Liberação de novas gratificações pelo governo federal
Alta escalabilidade das soluções de softwares	Surgimento de novas empresas para prestação de serviços de conectividade à internet na cidade
Equipamentos compatíveis com as atividades fins e com os serviços prestados	Normas regulatórias de apoio elaboradas pelo SLTI para o SISP
Software de Atendimento de Chamados de acordo com as normas técnicas de TI	Existência de cursos de tecnologia da informação na instituição (inclusive POS)
Capacidade de desenvolver novas ferramentas de softwares	Aumento do link de internet pela RNP
Satisfação com os serviços de comunicação corporativa (e-mail, *instant messager*, armazenamento)	Fornecimento de cursos gratuitos de TI pela RNP
Pontos Fracos	**Ameaças**
Falta de comunicação das atividades de TIC realizadas pela SUTIC	Salários defasados em relação ao mercado
Insuficiência de pessoal para realizar todas as atividades a contento	Insuficiência de profissionais qualificados de TI no mercado
Falta de um controle de qualidade no atendimento de serviços de TI	Possibilidade/Risco de invasões ou coleta inapropriada de dados por pessoas mal intencionadas
Falta de um modelo de melhores práticas de TIC	Possibilidade de perda de profissionais para empresas externas (privadas e públicas)
Ausência de padronização e gerenciamento de processos de TIC	Insuficiência de empresas qualificadas na região para prestação de serviços de TI
Espaço físico para suportar o crescimento vegetativo da equipe e dos equipamentos	Insuficiência de empresas qualificadas na região para fornecimento de equipamentos de TI
Problemas com inseguranças de informação	Legislação de aquisição de material de TI ineficiente (excesso de burocracia)

11. INVENTÁRIO DE NECESSIDADE

11.1. NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

ID	Categoria	Descrição da Necessidade de Informação	Estratégia da organização relacionada
1	Software	Otimização de licenças de softwares por meio de servidor de licenças	Promover a contínua evolução dos serviços de TIC em proporção ao crescimento da Instituição (PDI 2015-2019)
2	Software	Regularização do parque de software em uso e identificação de demandas	
3	Software	Aquisição de softwares de uso comum	
4	Hardware	Padronização do parque de hardware	
5	Hardware	Inventariar o parque de hardware	
6	Hardware	Estabelecimento de uma política de renovação de computadores e identificação de demandas	
7	Hardware	Aquisição, gerenciamento e descarte de equipamentos de acordo com os princípios de TI Verde	
8	Infraestrutura	Estabelecimento de infraestrutura de centro de dados de excelência, com alta disponibilidade e segurança	Consolidar infraestrutura de rede intra e inter câmpus (PDI 2015-2019)
9	Infraestrutura	Consolidação da infraestrutura de TIC na nuvem privada da UFERSA (Processamento e armazenamento)	
10	Infraestrutura	Consolidação da conectividade entre câmpus	
11	Infraestrutura	Estabelecimento de infraestrutura de redundância de ativos de rede	Manter e aprimorar os mecanismos de continuidade dos serviços de TIC (PDI 2015-2019)
12	Infraestrutura	Constituição de mecanismos de monitoramento das condições ambientais	
13	Infraestrutura	Expansão de serviços de conexão redundantes	
14	Infraestrutura	Adequação do espaço físico da SUTIC	Promover a contínua evolução dos serviços de TIC em proporção ao crescimento da Instituição (PDI 2015-2019)
15	Infraestrutura	Consolidação dos serviços comunicação interna	Aprimorar os mecanismos de comunicação da Universidade (PDI 2015-2019)
16	Serviços	Expansão de serviços de comunicação externa	
17	Serviços	Definição de políticas, procedimentos e normas de uso de serviços de TIC	Padronização das rotinas administrativas dos serviços de TIC (PDI 2015-2019)
18	Serviços	Definição de processos formais para autuação em caso de descumprimento das políticas, procedimentos e normas de uso dos serviços de TIC	
19	Serviços	Estabelecimento de um modelo de publicação de informações sobre os serviços disponíveis	Aprimorar os mecanismos de comunicação da Universidade
20	Serviços	Padronização de atendimento de usuários	Padronização das rotinas administrativas dos serviços de TIC (PDI 2015-2019)
21	Serviços	Suporte e Manutenção dos ativos de TIC	Promover a contínua evolução dos serviços de TIC em proporção ao crescimento da Instituição (PDI 2015-2019)

ID	Categoria	Descrição da Necessidade de Informação	Estratégia da organização relacionada
22	Serviços	Estabelecimento de um modelo de gestão de contratos de empresas terceirizadas de TIC	Padronização das rotinas administrativas dos serviços de TIC (PDI 2015-2019)
23	Serviços	Incentivo a adoção de serviços de TIC disponibilizados	
24	Serviços	Auditoria de conformidades dos serviços e sistemas de TIC frente às normas vigentes	Promover a contínua evolução dos serviços de TIC em proporção ao crescimento da Instituição (PDI 2015-2019)
25	Serviços	Treinamento e reciclagem dos usuários	
26	Serviços	Implantação de serviço de translado de hardware destinado à manutenção	Manter e aprimorar os mecanismos de continuidade dos serviços de TIC
27	Serviços	Mapeamento e regulamentação de processos administrativos apoiados por software	Padronização das rotinas administrativas dos serviços de TIC (PDI 2015-2019)
28	Serviços	Estabelecimento de critérios de qualidade e acordos de nível de serviço para os serviços de TIC e aqueles suportados pelas ferramentas de TIC	
29	Segurança	Adequação às normas de segurança de informação NBR27001 e 27002	Aprimorar os mecanismos de segurança da informação (PDI 2015-2019)
30	Segurança	Elaboração de medidas de contingências em caso de incidentes	
31	Segurança	Tratamento de incidentes de segurança	
32	Segurança	Programa de conscientização/capacitação dos usuários no uso das ferramentas de TIC	
33	Pessoal de TIC	Gestão integrada da equipe de TIC	Promover a contínua evolução dos serviços de TIC em proporção ao crescimento da Instituição (PDI 2015-2019)
34	Pessoal de TIC	Capacitação da equipe de TIC	
35	Pessoal de TIC	Melhor definição de atribuições e expansão do quadro de colaboradores de TIC	
36	Sistemas de Informação	Implantação de melhores práticas de desenvolvimento de software	Aprimorar e uniformizar os padrões de desenvolvimento de software da Instituição (PDI 2015-2019)
37	Sistemas de Informação	Criação de normas de desenvolvimento de software	
38	Sistemas de Informação	Consolidação dos módulos dos Sistemas de Informação atualmente em uso na instituição	Padronização das rotinas administrativas dos serviços de TIC (PDI 2015-2019)
39	Sistemas de informação	Contrato de Manutenção de softwares ativos	Manter e aprimorar os mecanismos de continuidade dos serviços de TIC
40	Sistemas de Informação	Avaliar a melhoria na acessibilidade nos sistemas de informação Online da Instituição	Promover a contínua evolução dos serviços de TIC em proporção ao crescimento da Instituição (PDI 2015-2019)

11.2. LISTA DE OBJETIVOS E AÇÕES ESTRATÉGICAS

ID	Objetivo estratégico		Ações estratégicas	Priorização			GUT
				G	U	T	
1	Otimização de licenças de softwares por meio de servidor de licenças	1	Implementar um servidor de licenças para administrar as licenças de softwares da instituição	1	2	3	6
2	Regularização do parque de software em uso e identificação de demandas	2	Constituir documento regulatório de homologação de softwares instalados nos computadores da instituição	1	3	3	9
		3	Realizar um levantamento do inventário de software da instituição	2	3	3	18
3	Aquisição de licenças de softwares	4	Realizar levantamento das demandas de uso de software comum para aquisição conjunta.	3	3	3	6
		5	Aquisição de software para cumprimento de tarefas acadêmicas e administrativas de acordo com a demanda.	2	2	3	12
4	Padronização do parque de hardware	6	Definir política de garantia em equipamentos licitados/adquiridos conforme sua categoria e vida útil estimada	2	2	1	4
		7	Elaborar especificação de referência de padrões para as diversas categorias de equipamentos de hardware	2	2	1	4
5	Inventariar o parque de hardware	8	Identificar e alocar técnicos de TI para execução do inventário de hardware	2	2	2	8
		9	Inventariar todos os hardwares da instituição, seguindo padrão de catalogação de ativos de TI	2	2	2	8
		10	Consolidar informações do inventário para subsidiar o planejamento de renovação e aquisição de equipamentos	1	2	1	2
		11	Disponibilizar os dados estatísticos do resultado obtido no inventário	1	1	2	2
6	Estabelecimento de uma política de renovação de computadores e identificação de demandas	12	Definir ciclo de vida completo do equipamento, desde sua especificação técnica até seu descarte	2	3	1	6
		13	Definir critérios para alocação de equipamentos, baseados em finalidade, prioridade e amplitude do atendimento.	2	2	1	4

ID	Objetivo estratégico		Ações estratégicas	Priorização			GUT
				G	U	T	
7	Aquisição, gerenciamento e descarte de equipamentos de acordo com os princípios de TI Verde	14	Priorizar a aquisição de equipamentos com alta eficiência energética	3	3	4	36
		15	Disponibilizar espaço para destino final (recolhimento) de equipamentos descartados	4	5	5	100
		16	Ampliar a aplicação de métricas e práticas ambientalmente corretas	3	2	3	18
8	Estabelecimento de infraestrutura de centro de dados de excelência, com alta disponibilidade e segurança	17	Prover infraestrutura para alocação do centro de dados de excelência	4	3	2	24
		18	Aquisição de bens e equipamentos para crescimento e reposição das estruturas lógicas	3	3	3	27
9	Consolidação da infraestrutura de TIC na nuvem privada da UFERSA (Processamento e armazenamento)	19	Ampliar estruturas de backup para permitir cópias de segurança locais e em nuvem	4	4	4	64
		20	Prover serviço de backup de dados sensíveis.	4	4	4	64
10	Consolidação da conectividade entre câmpus	21	Prover espaço e serviço de videoconferência entre os câmpus para fins administrativos.	3	4	3	36
		22	Prover espaço e serviço de videoconferência entre os câmpus para fins acadêmicos.	3	4	3	36
		23	Prover serviço de telefonia integrado entre os câmpus.	5	5	4	100
11	Estabelecimento de infraestrutura de redundância de ativos de rede	24	Adquirir equipamentos para a realização de redundância de ativos de rede.	2	2	3	12
12	Constituição de mecanismos de monitoramento das condições ambientais	25	Constituir mecanismos de monitoramento das condições ambientais.	2	2	3	12
13	Expansão de serviços de conexão redundantes	26	Expandir os serviços de conexão redundantes	4	3	3	36
14	Consolidação dos serviços comunicação interna	27	Consolidar da telefonia IP	5	5	4	100

ID	Objetivo estratégico		Ações estratégicas	Priorização			GUT
				G	U	T	
		28	Consolidar serviços internos de comunicação instantânea, correio eletrônico e compartilhamento de dados.	4	4	4	64
15	Expansão de serviços de comunicação externa	29	Ampliar os serviços do portal institucional.	3	4	3	36
16	Adequação do espaço físico da SUTIC	30	Adequar o espaço físico da SUTIC.	3	3	4	36
17	Definição de políticas, procedimentos e normas de uso de serviços de TIC.	31	Desenvolver e implantar normas de políticas de uso de recursos e serviços de TIC	3	4	4	48
18	Definição de processos formais para autuação em caso de descumprimento das políticas, procedimentos e normas de uso dos serviços de TIC	32	Definir gravidades das infrações e penalizações	3	2	2	12
		33	Estabelecer modelo formal de registro, comunicação e acompanhamento das infrações.	3	2	2	12
		34	Estabelecer mecanismos legais para aplicação das penalidades.	3	2	2	12
19	Estabelecimento de um modelo de publicação de informações sobre os serviços de TIC disponíveis	35	Definir modelo de publicação dos serviços de TIC	3	3	3	27
		36	Disponibilizar recursos para suportar o modelo de publicação de serviços (Catálogo, FAQ, etc)	3	3	3	27
20	Padronização de atendimento de usuários	37	Documentação, monitoramento e sistematização dos atendimentos de manutenção de hardware, rede lógica e software	3	2	2	12
21	Suporte e Manutenção dos ativos de TIC	38	Adquirir serviços de manutenção da estrutura de rede, cabeada e wireless	5	4	4	80
		39	Prover estrutura para a realização de suporte aos usuários	4	4	4	64
22	Estabelecimento de um modelo de gestão de contratos de empresas terceirizadas de TIC	40	Adequar os processos de aquisição de materiais e serviços à todas as normas e diretivas legais presentes e futuras	4	4	4	64
23	Incentivo aos usuários a adoção de serviços de TIC disponibilizados	41	Comunicar e Incentivar a comunidade interna quanto aos benefícios de utilizar os serviços de TIC oferecidos pela instituição	1	2	2	4

ID	Objetivo estratégico		Ações estratégicas	Priorização			GUT
				G	U	T	
		42	Conscientizar os usuários da importância do uso das ferramentas de TIC	1	2	1	2
24	Auditoria de conformidades dos serviços e sistemas de TIC frente às normas vigentes	43	Auditar periodicamente os serviços disponibilizados pela SUTIC de acordo com as normas implementadas pela CGTI	3	2	2	12
25	Treinamento e reciclagem dos usuários	44	Produzir material de treinamento em áudio e/ou vídeo e disponibiliza-lo no portal da instituição.	1	2	2	4
		45	Reciclar conhecimentos por meio de treinamentos aos usuários dos serviços de TIC.	1	2	3	6
26	Implantação de serviço de translado de hardware destinado à manutenção	46	Adquirir transporte para translado de equipamentos de hardware.	4	5	5	100
		47	Definir normas de translado de equipamentos de hardware.	4	4	3	48
27	Mapeamento e regulamentação de processos administrativos apoiados por software	48	Mapear e regulamentar os processos administrativos apoiados por software.	4	4	4	64
		49	Documentar, monitorar e sistematizar os atendimentos de manutenção de hardware, software e rede lógica.	4	4	4	64
28	Estabelecimento de critérios de qualidade e acordos de nível de serviço para os serviços de TIC e aqueles suportados pelas ferramentas de TIC	50	Estabelecer critérios de qualidade e acordos de nível de serviço (SLA) para os serviços de TIC ou suportados pelas ferramentas de TIC.	3	3	5	45
29	Adequação às normas de segurança de informação NBR27001 e 27002	51	Estudar as normas e identificar os controles prioritários a se adequar.	4	4	2	32
		52	Estabelecer cronograma de adequação às normas.	4	4	2	32
		53	Adequar os controles prioritários	4	4	2	32
		54	Adequar os demais controles cabíveis	4	4	2	32
30	Tratamento de incidentes de segurança	55	Estabelecer equipe de tratamento de incidentes	2	2	2	8

ID	Objetivo estratégico		Ações estratégicas	Priorização			GUT
				G	U	T	
		56	Estabelecer procedimentos para tratamento de incidentes de segurança	3	2	2	12
		57	Analisar e planejar de ações para redução dos incidentes de segurança	2	2	2	8
31	Definição da Política de segurança da informação	59	Estabelecer uma política de segurança da informação	4	4	2	32
32	Gestão integrada da equipe de TIC	60	Incorporar pessoal de TIC contratado e/ou concursado	2	2	3	12
33	Capacitação e Certificação da equipe de TIC	61	Capacitar o pessoal de TIC em boas práticas de gestão de recursos, planejamento e execução	3	3	3	27
		62	Certificar o pessoal de TIC em boas práticas de gestão de recursos, planejamento e execução	3	2	2	12
		63	Capacitar os técnicos de segurança de TIC em boas práticas de gestão de segurança em TIC	3	2	2	12
		64	Certificar os técnicos de segurança de TIC em boas práticas de gestão de segurança em TIC	3	2	2	12
		65	Capacitar a equipe de desenvolvimento de software em metodologias de desenvolvimento, processo e qualidade de software	3	2	2	12
		66	Certificar a equipe de desenvolvimento de software em metodologias de desenvolvimento, processo e qualidade de software	3	2	2	12
34	Melhor definição de atribuições e expansão do quadro de colaboradores de TIC	67	Realizar levantamento dos ocupantes de cargos de TIC e suas atividades	3	3	3	27
		68	Construir uma proposta de dimensionamento de pessoal da área de TIC	3	3	2	18
		69	Negociar com o governo a ampliação do número de vagas de TIC	3	4	5	60

ID	Objetivo estratégico		Ações estratégicas	Priorização			GUT
				G	U	T	
		70	Analisar as atividades não estratégicas passíveis de terceirização	4	4	4	64
35	Implantação de melhores práticas de desenvolvimento de software	71	Realizar levantamento das melhores práticas de desenvolvimento de software aplicáveis à realidade institucional	2	2	2	8
		72	Escolher a melhor metodologia de desenvolvimento e manutenção de software	2	2	2	8
36	Consolidação dos módulos dos Sistemas de Informação atualmente em uso na instituição	73	Migrar sistema de transportes para o módulo de transportes do SIPAC	2	2	3	12
		74	Migrar sistema de Eventos para o módulo de Eventos do SIGAA	3	3	3	27
		75	Dar suporte à implantação do módulo de Monitoria (SIGAA)	3	3	3	27
		76	Dar suporte à implantação do módulo de Infraestrutura (SIPAC)	4	4	5	80
		77	Dar suporte à implantação do módulo de Bolsas (SIPAC)	3	2	3	18
		78	Consolidar os módulos de Projetos, Pesquisa e Extensão (SIPAC e SIGAA)	3	4	4	48
		79	Dar suporte à implantação de software de planejamento estratégico da instituição	2	2	3	12
		80	Dar suporte à implantação dos módulos do SIGRH	4	5	5	100
		81	Consolidar a utilização do Sistema de Editoração eletrônica de revistas (SEER)	2	2	2	8
		82	Manter contratos de manutenção de softwares ativos	5	5	5	125
		83	Avaliar a necessidade de melhoria de acessibilidade nos sistemas sistemas SIG e no Portal da Instituição	3	3	4	36

12. PLANO DE METAS E AÇÕES

Meta					Ação		
ID	Descrição da Meta	Valor do indicador	Indicador	Prazo	ID	Descrição da Ação	Áreas Responsáveis
M1	Licenças de softwares implantadas e passíveis de serem administradas por servidores de licenças	60	Porcentagem de licenças implantadas	08/2018	A1	Implementar um servidor de licenças para administrar as licenças de softwares da instituição	SUTIC
M2	Elaborar normas que regulamentam os softwares de uso comum instalados	100	Documento	12/2020	A2	Constituir documento regulatório de homologação de softwares instalados nos computadores da instituição	SUTIC CGTI
M3	Softwares de uso comuns inventariados	80	Porcentagem	12/2019	A3	Realizar um levantamento do inventário de software da instituição	SUTIC
M4	Relatar demandas de softwares de uso comum	1	Relatório	08/2015	A4	Realizar levantamento das demandas de uso de software comum para aquisição conjunta.	SUTIC PROPLAN PROAD
M5	Aquisição de softwares de uso comum	3000	Licenças	07/2019	A5	Aquisição de software para cumprimento de tarefas acadêmicas e administrativas de acordo com a demanda.	SUTIC PROAD
M6	Aquisição de software específico	500	Licenças				
M7	Definir políticas de garantia de equipamentos de hardware de uso comum	1	Documento	12/2020	A6	Definir política de garantia em equipamentos licitados/adquiridos conforme sua categoria e vida útil estimada	SUTIC PROAD
M8	Aquisição de servidor para Thin Client	1	Servidor	11/2017 11/2018 11/2019	A7	Aquisição de equipamentos de hardware	SUTIC PROAD
M9	Aquisição de estações clientes Thin Client para laboratórios	1000	Computadores				
M10	Aquisição de computadores para Estações de Trabalho	2000	Computadores				
M11	Aquisição de hardwares de uso comum e específico	1000	Equipamentos				
M12	Elaborar documento de padronização de especificação de hardware de uso comum	1	Documento	12/2020	A8	Elaborar especificação de referência de padrões para as diversas categorias de equipamentos de hardware	SUTIC
M13	Hardwares da instituição inventariados	95	Porcentagem	12/2019	A9	Identificar e alocar técnicos de TI para execução do inventário de hardware	SUTIC PROPLAN

Meta					Ação		
ID	Descrição da Meta	Valor do indicador	Indicador	Prazo	ID	Descrição da Ação	Áreas Responsáveis
					A10	Inventariar todos os hardwares da instituição, seguindo padrão de catalogação de ativos de TI	SUTIC
					A11	Consolidar informações do inventário para subsidiar o planejamento de renovação e aquisição de equipamentos	SUTIC
					A12	Disponibilizar os dados estatísticos do resultado obtido no inventário	SUTIC PROPLAN
M14	Equipamentos adquiridos de acordo com os princípios de TI VERDE	95	Porcentagem	06/2017	A13	Definir ciclo de vida completo do equipamento, desde sua especificação técnica até seu descarte	SUTIC PROAD
					A14	Definir critérios para alocação de equipamentos, baseados em finalidade, prioridade e amplitude do atendimento.	SUTIC PROAD
					A15	Priorizar a aquisição de equipamentos com alta eficiência energética	SUTIC PROAD
M15	Espaço físico para alocar equipamentos de TIC em desuso e para descarte	100	m²	04/2017	A16	Disponibilizar espaço para destino final (recolhimento) de equipamentos descartados	PROPLAN PROAD REITORIA SIN SUTIC
M16	Espaço físico para alocar centro de dados redundante	40	m² de sala construída	08/2018	A17	Prover infraestrutura para alocação do centro de dados de excelência	SUTIC SIN PROPLAN
M17	Adequar espaço do centro de dados atual de acordo com as normas de padronização e segurança	12	m² de área adaptada	08/2018			
M18	Edificações atendidas por meio de equipamentos de rede lógica	95	Porcentagem dos prédios atendidos	08/2018	A18	Aquisição de bens e equipamentos para crescimento e reposição das estruturas lógicas	SUTIC SIN PROAD PROPLAN
M19	Aquisição de equipamentos de backup	3	equipamentos	08/2017	A19	Ampliar estruturas de backup para permitir cópias de segurança locais e em nuvem	SUTIC
					A20	Prover serviço de backup de dados sensíveis.	SUTIC
M20	Espaço físico nos câmpus para disponibilizar videoconferência para fins administrativos.	40	m²	08/2017	A21	Prover espaço e serviço de videoconferência entre os câmpus para fins administrativos.	SUTIC SIN CÂMPUS
M21	Espaço físico nos câmpus para disponibilizar videoconferência para fins acadêmico.	100	m²	08/2017	A22	Prover espaço e serviço de videoconferência entre os câmpus para fins acadêmicos.	SUTIC SIN CÂMPUS

Meta					Ação		
ID	Descrição da Meta	Valor do indicador	Indicador	Prazo	ID	Descrição da Ação	Áreas Responsáveis
M22	Telefonia IP integrada entre os câmpus	95	Porcentagem	06/2015	A23	Prover serviço de telefonia integrado entre os câmpus.	SUTIC
M23	Equipamentos sobressalentes para redundância de ativos de redes	10	Porcentagem	08/2019	A24	Adquirir equipamentos para a realização de redundância de ativos de rede	SUTIC
M24	Ativos de redes monitorados	95	Porcentagem	08/2020	A25	Constituir mecanismos de monitoramento das condições ambientais	SUTIC SIN
M25	Sala com monitoramento de energia elétrica	1	Sala	08/2019			
M26	Sala com monitoramento de temperatura	1	Sala	08/2019			
M27	Ampliar link redundante para acesso à Internet	100	Porcentagem do aumento do link redundante atual	08/2017	A26	Expandir os serviços de conexão redundantes	SUTIC PROAD
M28	Telefonia IP implantada em setores administrativos, sala de professores e laboratórios.	95	Porcentagem	08/2015	A27	Consolidar da telefonia IP	SUTIC
M29	Migrar todos os e-mails de serviços externos para serviços internos	99	Porcentagem	08/2017	A28	Consolidar serviços internos de comunicação instantânea, correio eletrônico e compartilhamento de dados.	SUTIC
M30	Ampliação da sede da Sutic para alocação de novos equipamentos e pessoal	800	m²	08/2018	A29	Adequar o espaço físico da SUTIC.	SUTIC SIN PROPLAN REITORIA
M31	Implantar as normas e políticas de uso de recursos e serviços de TIC	1	Documento	06/2020	A30	Desenvolver e implantar normas de políticas de uso de recursos e serviços de TIC	SUTIC CGTI
				06/2020	A31	Definir gravidades das infrações e penalizações	
				06/2020	A32	Estabelecer modelo formal de registro, comunicação e acompanhamento das infrações	
				06/2020	A33	Estabelecer mecanismos legais para aplicação das penalidades.	
M32	Serviços de TIC disponibilizados no portal da instituição	40	Porcentagem	10/2017	A34	Ampliar os serviços do portal institucional	SUTIC
				10/2017	A35	Definir modelo de publicação dos serviços de TIC	
				10/2017	A36	Disponibilizar recursos para suportar o modelo de publicação de serviços (Catálogo, FAQ, etc)	
M33	Serviços de manutenção física na rede lógica executados por empresa contratada	95	Porcentagem	10/2017	A37	Adquirir serviços de manutenção da estrutura de rede, cabeada e wireless	SUTIC PROAD
M34	Adequação das Compras de materiais de TIC de acordo com as leis vigentes (IN 04)	100	Porcentagem	01/2015	A38	Adequar os processos de aquisição de materiais e serviços à todas as normas e diretivas legais presentes e futuras	SUTIC PROAD

Meta					Ação		
ID	Descrição da Meta	Valor do indicador	Indicador	Prazo	ID	Descrição da Ação	Áreas Responsáveis
M35	Contratos de serviços de TIC de acordo com as leis vigentes (IN 04)	100	Porcentagem	01/2015			SUTIC PROAD
M36	Publicidade dos serviços de TIC oferecidos pela SUTIC	90	Porcentagem de serviços publicados	12/2015	A39	Comunicar e Incentivar a comunidade interna quanto aos benefícios de utilizar os serviços de TIC oferecidos pela instituição	SUTIC
				12/2015	A40	Conscientizar os usuários da importância do uso das ferramentas de TIC	
M37	Serviços disponibilizados pela SUTIC auditados internamente por ano	70	Porcentagem	02/2017	A41	Auditar periodicamente os serviços disponibilizados pela SUTIC de acordo com as normas implementadas pela CGTI	SUTIC AUDINT
M38	Disponibilização de material multimídia dos treinamentos realizados aos usuários no portal da Instituição	50	Porcentagem	08/2017	A42	Produzir material de treinamento em áudio e/ou vídeo e disponibiliza-lo no portal da instituição	SUTIC ASSECOM
M39	Treinamento para usuários dos serviços de TIC	300	Usuários	10/2017	A43	Reciclar conhecimentos por meio de treinamentos aos usuários dos serviços de TIC	SUTIC PROGEPE
M40	Transporte para traslado de equipamentos de hardware	1	Transporte automotivo	12/2015	A44	Adquirir transporte para translado de equipamentos de hardware	SUTIC REITORIA PROPLAN
M41	Normas de translado de equipamentos de hardware	1	Documento	10/2015	A45	Definir normas de translado de equipamentos de hardware	SUTIC TRANSPORTES
M42	Mapeamento dos processos administrativos apoiados por software	100	Porcentagem de processos mapeados	12/2019	A46	Mapear e regulamentar os processos administrativos apoiados por software	SUTIC
				12/2019	A47	Documentar, monitorar e sistematizar os atendimentos de manutenção de hardware, software e rede lógica.	
M43	Serviços de TIC disponibilizados com Acordos de Níveis de Serviços (SLA)	50	Porcentagem	12/2017	A48	Estabelecer critérios de qualidade e acordos de nível de serviço (SLA) para os serviços de TIC ou suportados pelas ferramentas de TIC	SUTIC PROAD
M44	Identificar as normas de controle prioritário de segurança da Informação	1	Documento	10/2015	A49	Estudar as normas e identificar os controles prioritários a se adequar	SUTIC
				10/2015	A50	Estabelecer cronograma de adequação às normas	
				04/2016	A51	Adequar os controles prioritários	
				10/2016	A52	Adequar os demais controles cabíveis	
M45		50	Porcentagem	10/2015	A53	Estabelecer equipe de tratamento de incidentes	SUTIC

Meta					Ação		
ID	Descrição da Meta	Valor do indicador	Indicador	Prazo	ID	Descrição da Ação	Áreas Responsáveis
	Reduzir o número de incidentes de segurança não solucionados			10/2015	A54	Estabelecer procedimentos para tratamento de incidentes de segurança	
				10/2015	A55	Analisar e planejar de ações para redução dos incidentes de segurança	
M46	Elaborar a Política de segurança da informação	1	Documento	02/2015	A56	Estabelecer uma política de segurança da informação	SUTIC CGTI
M47	Pessoal de TI da Instituição alocada na SUTIC	80	Porcentagem	12/2015	A57	Incorporar pessoal de TIC contratado e/ou concursado	PROGEPE
M48	Pessoal de TIC capacitados em Gestão de recursos, planejamento e execução	50	Porcentagem	08/2018	A58	Capacitar o pessoal de TIC em boas práticas de gestão de recursos, planejamento e execução	SUTIC PROGEPE
M49	Pessoal de TIC certificados em Gestão de recursos, planejamento e execução	50	Porcentagem	08/2018	A59	Certificar o pessoal de TIC em boas práticas de gestão de recursos, planejamento e execução	SUTIC PROPLAN
M50	Pessoal de segurança de TIC capacitados em boas práticas de gestão e segurança em TIC	50	Porcentagem	08/2018	A60	Capacitar os técnicos de TI em boas práticas de gestão de segurança em TIC	SUTIC PROGEPE
M51	Pessoal de segurança de TIC certificados em boas práticas de gestão e segurança em TIC	50	Porcentagem	08/2018	A61	Certificar os técnicos de TI em boas práticas de gestão de segurança em TIC	SUTIC PROPLAN
M52	Pessoal de desenvolvimento de software capacitados em metodologias de desenvolvimento de software, processo e qualidade de software	50	Porcentagem	08/2018	A62	Capacitar a equipe de TI em metodologias de desenvolvimento, processo e qualidade de software	SUTIC PROGEPE
M53	Pessoal de desenvolvimento de software certificados em metodologias de desenvolvimento de software, processo e qualidade de software	50	Porcentagem	08/2018	A63	Certificar a equipe de TI em metodologias de desenvolvimento, processo e qualidade de software	SUTIC PROPLAN
M54	Pessoal de TIC dimensionados em suas reais funções dentro da Instituição	80	Porcentagem	08/2016	A64	Realizar levantamento dos ocupantes de cargos de TIC e suas atividades	SUTIC PROGEPE
				08/2016	A65	Construir uma proposta de dimensionamento de pessoal da área de TIC	
M55	Quantidade de vagas de TIC necessárias	50	Pessoas	06/2018	A66	Negociar com o governo a ampliação do número de vagas de TIC	REITORIA PROGEPE
M56	Realizar levantamento dos serviços de TIC cabíveis de terceirização	1	Documento	06/2020	A67	Analisar as atividades não estratégicas passíveis de terceirização	SUTIC PROAD

Meta					Ação		
ID	Descrição da Meta	Valor do indicador	Indicador	Prazo	ID	Descrição da Ação	Áreas Responsáveis
M57	Metodologia adequada para desenvolvimento e manutenção de softwares	1	Documento	10/2017	A68	Realizar levantamento das melhores práticas de desenvolvimento de software aplicáveis à realidade institucional	SUTIC
				10/2017	A69	Escolher a melhor metodologia de desenvolvimento e manutenção de software	
M58	Sistema de transporte migrado para o SIPAC	100	Porcentagem	12/2020	A70	Migrar sistema de transportes para o módulo de transportes do SIPAC	SUTIC PROAD TRANSPORTES
M59	Sistema de eventos migrado para o SIPAC	100	Porcentagem	12/2015	A71	Migrar sistema de Eventos para o módulo de Eventos do SIGAA	SUTIC PROEC
M60	Módulo de monitoria implantado	100	Porcentagem	12/2015	A72	Dar suporte à implantação do módulo de Monitoria (SIGAA)	SUTIC PROGRAD
M61	Módulo de Infraestrutura implantado	100	Porcentagem	10/2016	A73	Dar suporte à implantação do módulo de Infraestrutura (SIPAC)	SUTIC SIN
M62	Módulo de Bolsas implantado	100	Porcentagem	12/2015	A74	Dar suporte à implantação do módulo de Bolsas (SIPAC)	SUTIC PROGRAD PROPLAN
M63	Módulos de projetos, Pesquisa e Extensão implantados	100	Porcentagem	12/2016	A75	Consolidar os módulos de Projetos, Pesquisa e Extensão (SIPAC e SIGAA)	SUTIC PROEC PROPPG PROPLAN
M64	Software de planejamento estratégico da Instituição implantado	100	Porcentagem	12/2015	A76	Dar suporte à implantação de software de planejamento estratégico da instituição	SUTIC PROPLAN
M65	Módulos do SIGRH implantados	100	Porcentagem	12/2016	A77	Dar suporte à implantação dos módulos do SIGRH	SUTIC PROGEPE
M66	Suporte ao sistema de Editoração Eletrônica de Revistas (SEER)	100	Porcentagem	08/2015	A78	Consolidar a utilização do sistema de editoração eletrônica de revistas (SEER)	SUTIC PROPPG
M67	Manutenção dos contratos de manutenção de software ativas	100	Porcentagem de contratos de manutenção ativas	12/2017	A79	Manter contratos de manutenção de software ativas	SUTIC PROPLAN PROAD
M68	Tornar os sistemas de informação (SIGs) acessados pelos alunos da instituição acessíveis	100	Porcetagem de sistemas acessíveis	12/2019	A80	Avaliar e implantar a acessibilidade nos sistemas SIGs baseados no e-MAG	SUTIC CAADIS
M69	Tornar o Portal Institucional acessível	100	Porcetagem de acessibilidade do portal	12/2015	A81	Implantar a acessibilidade no Portal baseado no e-MAG	SUTIC CAADIS

13. PLANO DE INVESTIMENTO E CUSTEIO

Ação		Estimativa de Gastos em Reais									
		1º Ano de Vigência		2º Ano de Vigência		3º Ano de Vigência		4º Ano de Vigência		5º Ano de Vigência	
ID	Descrição	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio
	Licenças de softwares implantadas e passíveis de serem administradas por servidores de licenças							**20.000**		**20.000**	
	Aquisição de softwares de uso comum			**50.000**		**100.000**		**100.000**		**100.000**	
	Aquisição de software específico							**60.000**		**30.000**	
	Aquisição de servidor para Thin Client							**200.000**		**200.000**	
	Aquisição de estações clientes Thin Client para laboratórios							**300.000**		**500.000**	
	Aquisição de computadores para Estações de Trabalho	**200.000**		**200.000**		**500.000**		**200.000**		**200.000**	
	Aquisição de hardwares de uso comum e específico	**100.000**		**100.000**		**250.000**		**300.000**		**300.000**	
	Adequar espaço do centro de dados atual de acordo com as normas de padronização e segurança					**300.000**					
	Edificações atendidas por meio de equipamentos de rede lógica	**50.000**		**100.000**		**200.000**		**200.000**		**200.000**	
	Aquisição de equipamentos de backup					**250.000**					
	Espaço físico nos câmpus para disponibilizar videoconferência para fins administrativos.					**100.000**		**120.000**		**100.000**	

Ação		Estimativa de Gastos em Reais									
		1º Ano de Vigência		2º Ano de Vigência		3º Ano de Vigência		4º Ano de Vigência		5º Ano de Vigência	
ID	Descrição	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio
	Espaço físico nos câmpus para disponibilizar videoconferência para fins acadêmico.					**80.000**		**80.000**		**80.000**	
	Equipamentos sobressalentes para redundância de ativos de redes			**100.000**		**100.000**		**300.000**		**300.000**	
	Ativos de redes monitorados							**50.000**			
	Salas com monitoramento de energia elétrica e temperatura									**150.000**	
	Ampliar link redundante para acesso à Internet						**100.000**		**120.000**		**120.000**
	telefonia IP implantada em setores administrativos, sala de professores e laboratórios.								**80.000**		**80.000**
	Serviços de manutenção física na rede lógica executados por empresa contratada		**500.000**		**500.000**		**500.000**		**500.000**		**500.000**
	Publicidade dos serviços de TIC oferecidos pela SUTIC								**5.000**		
	Material multimídia para realização treinamento de usuários disponibilizado no portal da Instituição								**5.000**		**5.000**
	Treinamento para usuários dos serviços de TIC						**8.000**		**8.000**		**8.000**
	Pessoal de TIC capacitados em Gestão de recursos, planejamento e execução						**8.000**				**12.000**
	Pessoal de TIC certificados em Gestão de recursos, planejamento e execução						**8.000**		**8.000**		**8.000**

Ação		Estimativa de Gastos em Reais									
		1º Ano de Vigência		2º Ano de Vigência		3º Ano de Vigência		4º Ano de Vigência		5º Ano de Vigência	
ID	Descrição	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio
	Pessoal de segurança de TIC capacitados em boas práticas de gestão e segurança em TIC								**10.000**		**10.000**
	Pessoal de segurança de TIC certificados em boas práticas de gestão e segurança em TIC						**4.000**		**4.000**		
	Pessoal de desenvolvimento de software capacitados em metodologias de desenvolvimento de software, processo e qualidade de software						**20.000**		**24.000**		**24.000**
	Pessoal de desenvolvimento de software certificados em metodologias de desenvolvimento de software, processo e qualidade de software						**6.000**		**6.000**		**6.000**
	Manutenção dos contratos de manutenção de software ativas		**250.000**		**250.000**						
		350.000	**750.000**	**550.000**	**750.000**	**1.880.000**	**654.000**	**1.930.000**	**770.000**	**2.180.000**	**773.000**
		1.100.000		**1.300.000**		**2.534.000**		**2.700.000**		**2.953.000**	

14. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

14.1. IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS

A identificação dos riscos foi feita por meio de reuniões usando o método de *brainstorm*, com a participação do superintendente de TI e de todos os envolvidos com as áreas da TI e a equipe do PDTI. Para cada Objetivo foram identificados os riscos relevantes, sua descrição, probabilidade e impacto, considerando o grupo de ações definido para aquele objetivo.

Para a definição das probabilidades e impactos foram utilizados os seguintes critérios:

Tabela 16 – Classificação de Probabilidade de Riscos

Pontos	Probabilidade
5	Iminente (> 80%)
4	Muito Provável (60% a 80%)
3	Provável (40% a 60%)
2	Pouco Provável (20% < 40%)
1	Improvável (< 20%)

*Tabela 17 – Classificação de Impacto dos Riscos **

Pontos	Impacto	Critérios de classificação (riscos negativos)
5	Muito Alto	Risco cujo impacto impede a execução da meta / ação
4	Alto	Impacta seriamente as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (> 25%) e podem impedir a execução da meta / ação.
3	Médio	Impacta as condições as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (entre 15% e 25%), mas não impede a execução da meta / ação.
2	Baixo	Impacta as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (entre 5% e 15%). Claramente há contornos que permitem a execução da meta / ação.
1	Muito Baixo	Impacta as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (< 5%).

* Como não foram identificados riscos positivos, os critérios de impacto para os mesmos serão definidos em revisões posteriores do PDTI, caso seja identificado algum risco positivo.

14.2. GESTÃO DE RISCOS

Objetivo		Riscos relacionados às ações do PDTI						
		Descrição do Risco	Análise do Risco			Tipo de tratamento do Risco	Descrição de Tratamento do Risco	Área Responsável pelo Tratamento do Risco
ID	Descrição		Probabilidade	Impacto	Criticidade			
1	Otimização de licenças de softwares por meio de servidor de licenças	Dificuldade para gerenciar uma grande quantidade de licenças de softwares	3	3	9	Mitigar	Catalogar e gerenciar licenças de softwares para evitar falta de manutenção do software.	SUTIC PROAD
2	Regularização do parque de software em uso e identificação de demandas	Muitas licenças vencidas e falta de controle em softwares piratas	2	3	6	Evitar	Compra de computadores sem as licenças	**SUTIC** **PROAD**
3	Aquisição de licenças de softwares	Aumento de licenças piratas	2	3	6	Evitar	Compra de computadores sem as licenças	**SUTIC** **PROAD**
4	Padronização do parque de hardware	Aquisição de equipamentos heterogêneos	3	4	12	Mitigar	Minimizar a quantidade de configurações diferentes para computadores para uso comum	**SUTIC** **PROAD**
7	Aquisição, gerenciamento e descarte de equipamentos de acordo com os princípios de TI Verde	Aumento de Lixo eletrônico	4	4	16	Mitigar	Diminuir o prazo para troca de equipamentos de hardware	**SUTIC** **PROAD** **PROPLAN**
8	Estabelecimento de infraestrutura de centro de dados de excelência, com alta disponibilidade e segurança	Centro de dados ser invadido	2	5	10	Evitar	Acesso indevido de indivíduos no recinto do centro de dados	**SUTIC** **SIN**
9	Consolidação da infraestrutura de TIC na nuvem privada da UFERSA (Processamento e armazenamento)	Lentidão no acesso aos serviços da nuvem privada	3	3	9	Transferir	Processamentos desnecessários no servidor transferir para o usuário	**SUTIC**
10	Consolidação da conectividade entre câmpus	Falhas constantes na conexão entre os câmpus	3	4	12	Mitigar	Diminuir tráfego da rede entre campus	**SUTIC**
11	Estabelecimento de infraestrutura de redundância de ativos de rede	Falta de equipamentos sobressalentes em caso de defeitos de ativos de rede	4	4	16	Transferir	Retirar equipamentos de lugares com menor uso e substituir o defeituoso	**SUTIC**

Objetivo		Riscos relacionados às ações do PDTI						
			Análise do Risco					
ID	Descrição	Descrição do Risco	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Tipo de tratamento do Risco	Descrição de Tratamento do Risco	Área Responsável pelo Tratamento do Risco
12	Constituição de mecanismos de monitoramento das condições ambientais	Falhas de alimentação elétrica e condicionamento do centro de dados	4	5	20	Evitar	Utilizar a capacidade máxima do ambiente do centro de dados	**SUTIC**
13	Expansão de serviços de conexão redundantes	Falta de link com a Internet	4	5	20	Mitigar	Bloquear alguns serviços que consomem muito link para utilizar o link redundante menor	**SUTIC**
14	Consolidação dos serviços comunicação interna	Uso exaustivo de comunicação via telefone	3	2	6	Transferir	Passar a utilizar mais os mecanismos de chat e email.	**SUTIC**
15	Expansão de serviços de comunicação externa	Falta de comunicação com a comunidade	4	3	12	Evitar	Uso de meios não oficiais para se comunicar com a comunidade	**ASSECOM**
16	Adequação do espaço físico da SUTIC	Não ter espaço para alocar pessoas e equipamentos	4	3	12	Evitar	Utilização de jornadas de trabalho em três turnos para otimizar espaço	**SUTIC** **PROGEPE**
17	Definição de políticas, procedimentos e normas de uso de serviços de TIC	Falta de padronização de procedimentos	4	4	16	Aceitar	Organizar ambiente interno para atendimento de demandas	**SUTIC**
18	Definição de processos formais para autuação em caso de descumprimento das políticas, procedimentos e normas de uso dos serviços de TIC	Impunidade em caso de descumprimento de políticas de procedimentos	3	3	9	Transferir	Abrir processos administrativos	**OUVIDORIA**
19	Estabelecimento de um modelo de publicação de informações sobre os serviços de TIC disponíveis	Comunidade não saber quais serviços são realizados na SUTIC	4	2	8	Aceitar	Divulgar por meio de e-mail e telefone o prazo para entrega de serviços	**SUTIC**
21	Suporte e Manutenção dos ativos de TIC	Não realização de serviços de infraestrutura de TIC	4	5	20	Transferir	Utilizar Cartão corporativo para realização de serviços de urgência.	**SUTIC**
22	Estabelecimento de um modelo de gestão de contratos de empresas terceirizadas de TIC	Falta de padronização de contratos de TIC	3	3	9	Evitar	Licitar contratos de TIC de acordo com a norma vigente	**SUTIC** **PROAD**
24	Auditoria de conformidades dos serviços e sistemas de TIC frente às normas vigentes	Não execução dos procedimentos de acordo com as normas estabelecidas	5	3	15	Mitigar	Supervisionar todos os procedimentos realizados pela execução dos serviços	**SUTIC**

Objetivo		Riscos relacionados às ações do PDTI						
			Análise do Risco					
ID	Descrição	Descrição do Risco	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Tipo de tratamento do Risco	Descrição de Tratamento do Risco	Área Responsável pelo Tratamento do Risco
25	Treinamento e reciclagem dos usuários	Erros por mau uso dos recursos de TIC	3	2	6	Mitigar	Envio de e-mails periódicos com dicas de procedimentos de TIC	**SUTIC**
26	Implantação de serviço de translado de hardware destinado à manutenção	Acúmulo de equipamentos consertados em poder da SUTIC que usuários não veem coletar.	5	3	15	Mitigar	Avisar o usuário por meio de telefone e email que o equipamento já está pronto e precisa ser coletado na SUTIC.	**SUTIC**
28	Estabelecimento de critérios de qualidade e acordos de nível de serviço para os serviços de TIC e aqueles suportados pelas ferramentas de TIC	Falta de controle do prazo para a execução dos serviços de TIC	3	4	12	Evitar	Evitar passar prazos muito longos de atendimento de serviços de TIC	**SUTIC**
29	Adequação às normas de segurança de informação NBR27001 e 27002	Invasão lógica e física	3	5	15	Mitigar	Troca periódica de senhas, dicas de segurança para usuários, controle de acesso aos servidores.	**SUTIC**
32	Gestão integrada da equipe de TIC	Equipe de TIC desagregada dentro da instituição	4	4	16	Evitar	Alocar servidores de TIC em outras atividades fora da SUTIC	**PROGEPE REITORIA**
33	Capacitação e Certificação da equipe de TIC	Desatualização das novas tecnologias e ferramentas	3	2	6	Aceitar	Realizar procedimentos internos de treinamentos para reciclar o conhecimento da equipe.	**SUTIC**
35	Implantação de melhores práticas de desenvolvimento de software	Desenvolvimento e implantação de software de forma *ad hoc*	4	2	8	Evitar	Evitar desenvolver softwares na instituição	**SUTIC**
36	Consolidação dos módulos dos Sistemas de Informação atualmente em uso na instituição	Setores com déficit de ferramentas de TIC para as rotinas de trabalho	4	5	20	Aceitar	Ajudar os setores a organizar os processos por meio de outras alternativas	**SUTIC**

15. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI

Este PDTI 2015-2020 será objeto de revisão a cada 20 meses, sempre que forem elaborados os Planos de Metas e Ações dos anos que o compõem. Nos Planos de Metas e Ações, descrevem-se as etapas necessárias para o cumprimento das Ações, contribuindo para o alcance das Metas previstas.

No processo de revisão, a SUTIC ficará responsável por coordenar os trabalhos, juntamente com os membros integrantes do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação a ser criado nesta instituição.

Ressalta-se, que o citado Comitê pode propor revisão, a qualquer tempo, desde que os seus membros apontem algo que justifique tal alteração.

16. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI

Os fatores críticos inerentes ao Plano Diretor de Tecnologia da informação estão relacionados a garantia de condições favoráveis a efetiva implantação, execução e consequente obtenção de resultados previsto pelo plano. Através da análise do plano, em especial com base na análise SWOT (forças, oportunidades, fraquezas e ameaças) é possível identificar os pontos chaves que precisam, necessariamente, serem satisfeitos a fim de que a execução do PDTI seja considerada satisfatória. A ausência de um ou mais requisitos associados a estes pontos chaves, ou ainda a sua presença precária, gerará impacto na estratégia, consequentemente no negócio da instituição.

Neste sentido, destacam-se como elementos fundamentais ao sucesso da implementação do PDTI na UFERSA:

- Transformar o processo de implantação do PDTI um compromisso institucional da Reitoria, Prorreitorias, Departamentos, Superintendências, demais gestores e a comunidade acadêmica como um todo, necessitandose ainda que o plano seja conduzido de forma multi-institucional e associado a outros processos estratégicos da instituição.
- Garantir que as contratações de serviços e produtos de TI sejam baseadas em análise e parecer fundamentado da Área de TI da instituição, de forma a garantir que tais contratações estejam alinhadas as diretrizes do PDTI.
- Institucionalizar a participação de pessoal da área de TI ou o Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação em colegiados ou conselhos decisórios, com o objetivo de consolidar o papel da área de TI na gestão estratégica da instituição.
- Garantir recursos humanos, financeiros e orçamentários, a fim de garantir a execução dos projetos e/ou ações descritas no PDTI.
- Entender o Plano Diretor de Tecnologia da Informação como instrumento dinâmico e contínuo, não se configurando como evento único e pontual.

17. CONCLUSÃO

A Tecnologia da Informação, por si só, não é capaz de gerar resultados positivos para os negócios e garantir o alcance dos objetivos finalísticos de uma organização. Para que as ações de TI sejam efetivas, é imprescindível que estejam alinhadas aos objetivos estratégicos, sem o que, se corre o risco de implementar tecnologias caras e ineficientes, atendendo de alguma forma expectativas da área de TI ou de seus técnicos, mas não as da própria organização.

Com vistas a alcançar efetividade nos resultados, é de fundamental importância traduzir os objetivos estratégicos da organização em objetivos menores, para então, estabelecer metas e ações de TI que melhor possam contribuir para o alcance desses objetivos.

Durante a execução deste trabalho, procurou-se atender os objetivos estratégicos da UFERSA, os normativos pertinentes, as melhores práticas preconizadas pelo COBIT e as recomendações de órgãos de controle. Assim, uma vez concebido e formalizado, o PDTI 2015-2020 deverá se constituir num importante instrumento de gestão e norteador das decisões cotidianas.

Tão importante quanto a concepção e suas atualizações periódicas, torna-se imperativo que o PDTI seja continuamente monitorado na sua execução, a fim de que, por meio da mensuração dos indicadores, seja possível visualizar de forma atualizada e precisa a evolução do cumprimento da missão institucional da área de TI.

18. ANEXOS

18.1. QUESTIONÁRIO DE LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES

1. Identificação:
Setor organizacional: _____
Responsável pelo preenchimento: _____ Data de preenchimento: ___/___/_____

2. Quantos servidores são vinculados a essa Unidade?
a. Técnicos Administrativos:
b. Docentes:
c. Terceirizados:
d. Estagiários:

3. Quantos servidores terão nessa Unidade nos próximos cinco anos?
a. Técnicos Administrativos:
b. Docentes:
c. Terceirizados:
d. Estagiários:

4. Existem laboratórios de informática vinculados a essa Unidade? Quantos?

5. Nos próximos cinco anos quantos laboratórios de informática farão parte dessa Unidade?

6. Está programado dentro dos próximos 5 anos a construção de algum edifício novo pertencente a essa Unidade? Quais? Onde?

7. Existe a previsão de aquisição de equipamentos que necessite de infraestrutura de tecnologia da informação (rede, hardware ou software) nos próximos cinco anos que é de responsabilidade dessa Unidade?

8. Existe a previsão de aquisição de softwares que necessite de infraestrutura de tecnologia da informação (rede, hardware ou software) nos próximos cinco anos que é de responsabilidade dessa Unidade?

9. Existe a previsão de contratação de prestação de serviço que necessite de infraestrutura de tecnologia da informação (rede, hardware ou software) nos próximos cinco anos que é de responsabilidade dessa Unidade?

10. Existe a necessidade de link dedicado de internet em algum serviço prioritário que essa Unidade precise executar nos próximos cinco anos?

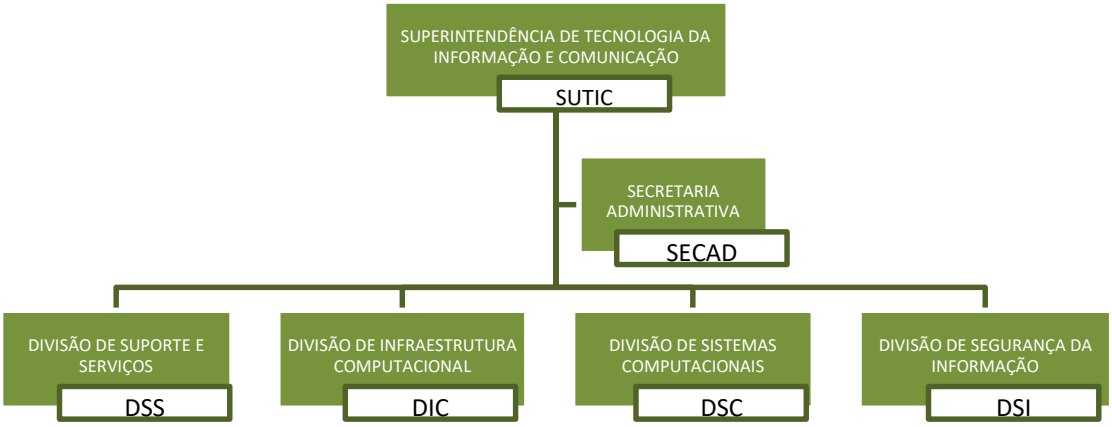
11. Existe a necessidade de armazenamento de grande quantidade de dados e compartilhamento de arquivos de forma segura nessa Unidade dentro dos próximos cinco anos?

12. Existe a necessidade de desenvolvimento ou implantação de algum sistema de informação específico para esta Unidade nos próximos cinco anos?

13. Existe alguma necessidade especial identificada por essa Unidade que precise ser atendida com recursos de tecnologia da informação e comunicação?

14. Existe alguma outra necessidade de TIC que esta Unidade esteja precisando?

15. Caso as necessidades de TIC dessa Unidade não sejam atendidas, informe quais os possíveis riscos e/ou problemas para o seu setor.

16. Caso entenda necessário, faça outras considerações não previstas neste questionário.

18.2. ORGANOGRAMA ATUAL DA SUTIC