



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO  
SEMI-ÁRIDO - UFERSA**

**Plano de Desenvolvimento de  
Tecnologia da Informação -  
PDTI**

2022-2026

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO  
SEMI-ÁRIDO UFERSA**

**Plano de Desenvolvimento de Tecnologia  
da Informação – PDTI**

**2022-2026**

## HISTÓRICO

Data	Versão	Descrição	Autor
	1.0	Minuta do PDTI para consulta pública	Comissão de elaboração do PDTI
	1.1	Ajustes na minuta para envio para CGD	Comissão de elaboração do PDTI
30/11/2022	1.2	Ajustes na minuta para envio para CGD	Comissão de elaboração do PDTI
05/12/2022	1.3	Ajustes decorrentes da análise do CGD	Comitê de Governança Digital

## 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	11
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 )	15
11. CAPACIDADE ESTIMADA DE EXECUÇÃO DA TIC	16
12. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES	19
12.1. NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO	19
12.2. MATRIZ DE PRIORIDADES	21
13. PLANO DE METAS	23
14. PLANO DE INVESTIMENTO E CUSTEIO	26
15. GESTÃO DE RISCO	28
16. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI	33
17. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI	33
18. ACOMPANHAMENTO DO PDTI	34
19. CONCLUSÃO	35

## 1. INTRODUÇÃO

Este documento apresenta o **Plano de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação (PDTI)** para os exercícios de 2022 a 2026. Tal plano 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 a cada 20 meses 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
- ESAM - Escola Superior de Agricultura de Mossoró
- 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 - Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
- 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 Planejamento e Governança de TI da UFERSA para o quinquênio 2022-2026 com base nas necessidades institucionais respeitados os objetivos estratégicos institucionais e governamentais 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 (SUTIC) 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) chamava-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 em seu quadro funcional alguns servidores com formação acadêmica/técnica na área, bem como funcionários advindos da função de datilógrafo.

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 tramitavam 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 e 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 bem como, pela tomada de 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.

Em 2012 a Ufersa construiu o seu primeiro PDTI, o qual proporcionou grandes avanços em tecnologia da informação da instituição, tais como o melhoramento da infraestrutura de rede e internet dos *campi*, bem como a melhoria na qualidade dos serviços prestados. No PDTI subsequente foi possível avançar nas questões de normatização de tecnologia da informação e governança.

Os desafios atuais e futuros estão ligados a consolidar o crescimento orgânico da instituição, aliando uma estrutura física adequada, juntamente com apoio de pessoal e recursos financeiros em TIC 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 da Ufersa.**

#### *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 INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 31, DE 23 DE MARÇO DE 2021 da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia; 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 N° 9.637, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2018 que institui a Política Nacional de Segurança da Informação - PNSI; em atenção aos objetivos da LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/2018) e o PDI institucional vigente. (Inserir citação ao LGPD)



### **3.4. FATORES MOTIVACIONAIS**

O PDTI 2022-2026 da UFERSA vem sendo elaborado tendo em mente fatores motivacionais, dentre os quais se destacam:

- estudo, implantação e manutenção de mecanismos que garantam conformidade com a Instrução Normativa 31, de 23 março de 2021 da SEDGGD/ME;
- 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;
- e em atenção aos objetivos da LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/2018).

### **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 prioridades que possam resultar em maior impacto acadêmico e social para a Universidade.

## 4. EQUIPE PARTICIPANTE

Nomeada pela Portaria nº 646 de 29 de Outubro de 2021 e alterada pela Portaria nº 764 de 23 de dezembro de 2021.

Nome	Papel	Telefone	E-mail
Alex José Velasco Nunes	Presidente	3317-8261	alex.nunes@ufersa.edu.br
Fábio Ezequiel Azevedo Braga	Secretário	3317-8245	fabiobraga.ufersa.edu.br
Reudismam Rolim de Sousa	Membro	3317-4105	reudismam.sousa@ufersa.edu.br
Nichollas Rennah Adelino de Almeida	Membro	3317-8243	nichollas@ufersa.edu.br
Christien Antunes Pinheiro Falcão de Andrade	Membro	3317-8210	christien@ufersa.edu.br
Antônio Gilberto Martins da Costa	Membro	3317 – 8230	gilberto@ufersa.edu.br

## 5. METODOLOGIA APLICADA

Nesta primeira fase, utilizou-se o PDTI 2015 -2021 e 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, relativas às boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI, bem como a ISO 27001 e ISO 27002 como boas práticas de gestão de segurança da informação.

A metodologia de trabalho consiste na instalação de comissão específica constituída por representantes da administração, das áreas acadêmicas e das áreas técnicas, avaliação das metas estabelecidas na versão anterior do PDTI; atualização às normas emitidas após vigência do plano anterior; verificação junto aos envolvidos das necessidades presentes e futuras e estabelecimento de novas regras.

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 no período do PDTI. Este questionário, que se encontra anexo a este Plano, foi enviado via e-mail para a Reitoria, Pró-Reitorias, Departamentos, Superintendências e *Campi*. 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 2021-2025);
- Relatório CPA do processo de Autoavaliação da UFERSA Ano 2019;
- Relatório do PDTI Anterior (2015-2021);
- 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 nº 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 Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) 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 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 instrumental e programática por meio da utilização de TICs para garantir o direito igualitário para todos os cidadãos.

## **8. CRONOGRAMA**

<b>Nº</b>	<b>Nome</b>	<b>Duração</b>	<b>Início</b>	<b>Término</b>
1	Ciclo de reuniões - Averiguação das realizações do PDTI anterior	1 mês	24/03/2021	24/04/2022
2	Diagnóstico de necessidades	1 mês	25/04/2022	24/05/2022
3	Planejamento das ações	4 semanas	01/05/2022	29/05/2022
4	Elaboração da Minuta	2 semanas	30/05/2022	20/06/2022
5	Consulta pública para contribuição da comunidade	1 semana	21/06/2022	30/06/2022
6	Finalização	2 semanas	01/07/2022	15/07/2022
7	Envio para o CGD		15/07/2022	

## 9. RESULTADOS DO PDTI ANTERIOR

OBJETIVOS	AÇÕES
<b>Objetivos Alcançados</b>	
9. Consolidação da infraestrutura de TIC na nuvem privada da UFERSA (Processamento e armazenamento) .	Ampliar estruturas de backup para permitir cópias de segurança locais e em nuvem, além de prover serviço de backup de dados sensíveis através da aquisição de solução hiperconvergente.
10. Consolidação da conectividade entre câmpus.	Houve a adaptação de uma sala de videoconferência em cada campus fora da sede, além da instalação de 3 salas de videoconferência no campus Mossoró. Instalado sistema telefônico de voz sobre IP (Voip) interligando os ramais de todos os campus através da rede lógica.
11 Estabelecimento de infraestrutura de redundância de ativos de rede.	Firmado contrato de Link redundante de acesso à internet.
13 Expansão de serviços de conexão redundantes	Expandido com a operação do Projeto INFOvia Potiguar.
14. Consolidação dos serviços comunicação interna	Atingido com a tecnologia VoIP
15. Expansão de serviços de comunicação externa	Implementação do novo Portal Institucional em WordPress; Aquisição dos serviços Google Workspace de E-mail e armazen. de dados.
28. Estabelecimento de critérios de qualidade e acordos de nível de serviço para os serviços de TIC e aqueles suportados pelas ferram. de TIC	Realizado através das métricas implementadas no SLA do GLPI
31. Definição da Política de segurança da informação.	Criadas e aprovadas as políticas de segurança da informação e comunicação - POSIC
<b>Objetivos parcialmente alcançados</b>	
1. Otimização de licenças de softwares por meio de servidor de licenças	Instalado Servidor de licença para softwares específicos (Matlab, AutoCAD...)
5. Inventariar o parque de hardware	Realizado a identificação e alocação dos técnicos de TI para execução do inventário de hardware; Inventariados todos os hardwares da instituição, seguindo padrão de catalogação de ativos de TI.
7. Aquisição, gerenc. e descarte de equip. de acordo com os princípios de TI Verde	Foi priorizada a aquisição de equipamentos com alta eficiência energética.
12. Constituição de mecanismos de monitoramento das condições ambientais.	Adquirido Dell openmanage embora esteja defasado e necessite de atualização. Utilizado o Zabbix, ainda que com necessidade de recurso humano para acompanhamento.
16. Adequação do espaço físico da SUTIC	Realizada a adequação da sala de processamento de dados, inclusive monitoramento de climatização, umidade e temperatura; Construção de Sala de Energia em separado com reserva de energia.
17. Definição de políticas, procedimentos e normas de uso de serviços de TIC	Elaboradas e aprovadas as Normas da Política de Segurança da Informação - POSIC;
20. Padronização de atendimento de usuários	Estabelecida a cartela de serviços, sistematização e monitoramento do atendimento através do GLPI.

21. Suporte e Manutenção dos ativos de TIC.	Renovado contrato com empresa de prestação de instalação e manutenção de redes lógicas.
27. Mapeamento e regulamentação de processos administrativos apoiados por software	Elaboradas e aprovadas as Normas da Política de Segurança da Informação - POSIC;
33. Tratamento de incidentes de segurança	Criado o CRISI – Comitê de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação.
33. Capacitação e Certificação da equipe de TIC	Capacitação do pessoal de TIC em boas práticas de gestão de recursos, planejamento e execução; Certificação do pessoal de TIC em boas práticas de gestão de recursos, planejamento e execução; Capacitação dos técnicos de segurança de TIC em boas práticas de gestão de segurança em TIC.
34. Melhor definição de atribuições e expansão do quadro de colaboradores de TIC.	Havia 2 ações estratégicas para obter esse objetivo, mas só foi possível executar um, que se tratou do levantamento das necessidades de pessoal de TIC de acordo com as métricas utilizadas para o SISP.
36. Consolidação dos módulos dos Sistemas de Informação atualmente em uso na instituição.	Migrar sistema de Eventos para o módulo de Eventos do SIGAA; Dar suporte à implantação do módulo de Monitoria (SIGAA); Dar suporte à implantação do módulo de Infraestrutura (SIPAC - Pesquisa 50%; Extensão 100%; Projetos 100%)
<b>Objetivos não realizados</b>	
2. Regularização do parque de software em uso e identificação de demandas	
3. Padronização do parque de hardware	
6. Estabelecimento de uma política de renovação de computadores e identificação de demandas.	
18. Definição de processos formais para autuação em caso de descumprimento das políticas, procedimentos e normas de uso dos serviços de TIC	
19. Estabelecimento de um modelo de publicação de informações sobre os serviços de TIC disponíveis..	
22. Estabelecimento de um modelo de gestão de contratos de empresas terceirizadas de TIC	
23. Incentivo aos usuários a adoção de serviços de TIC disponibilizados	
24. Auditoria de conformidades dos serviços e sistemas de TIC frente às normas vigentes	
25. Treinamento e reciclagem dos usuários	
26. Implantação de serviço de traslado de hardware destinado à manutenção	
29. Adequação às normas de segurança de informação NBR 27001 e 27002.	
35. Implantação de melhores práticas de desenvolvimento de software	

## 10. DIAGNÓSTICO E ANÁLISE AMBIENTAL (SWOT )

<p><b>Forças</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ferramenta de registro e acompanhamento de chamados</li> <li>Boa qualificação da Equipe</li> <li>Bom relacionamento interpessoal</li> <li>Foco satisfação com clientes internos e externos</li> <li>Comprometimento de todas as equipes de TI</li> <li>Proatividade para a proposição de soluções</li> <li>Boa avaliação dos serviços por parte dos usuários</li> <li>Agilidade no atendimento</li> <li>Um catálogo de serviços completo</li> <li>CGD e CGSI constituídos</li> </ul>	<p><b>Fraquezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baixo quantitativo de pessoal</li> <li>Inexistência de um controle de usuários tipo Active Direct</li> <li>Infraestrutura de energia para falhas de curto prazo</li> <li>Poucas políticas de TI criadas</li> <li>Falta de reserva de orçamento para TI</li> <li>Falta de prédio próprio e adequado para a SUTIC</li> <li>Muita centralização dos serviços de manutenção na sede</li> <li>Falta de um setor exclusivo para governança de TI</li> <li>Falta de mapeamento dos processos de TI (mapeamento e manuais)</li> <li>Problemas no Wifi</li> <li>Falta de equipamentos para diagnóstico</li> <li>Falta de Suporte institucional para capacitação (Técnica e gestão)</li> <li>Dificuldade na comunicação das ações, políticas</li> <li>Sectores da UFERSA concorrendo por recursos de TIC</li> <li>Iminência de ataques à segurança</li> <li>Dificuldade na contratação de material humano que atendam os Níveis 1,2 e 3.</li> <li>Não reconhecimento da SUTIC como setor estratégico.</li> </ul>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aproveita o CGD para regulamentar várias atividades da TI</li> <li>UFRN atualizando os SIGs</li> <li>Legalização do Trabalho remoto (teletrabalho)</li> <li>Possibilidade de Terceirização de serviços</li> <li>Parcerias com órgãos externos</li> <li>Recomendações do TCU. CGU com relação a quantidade de servidores.</li> <li>Cursos de Mestrado e Doutorado para os servidores</li> <li>Disponibilidade de novas tecnologias (Nuvem)</li> <li>Projetos de Pesquisa em TI com a participação dos TAES da SUTIC</li> <li>Recursos de outros ministérios para projetos de TI</li> </ul>	<p><b>Ameaças</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta demanda de profissionais no setor privado pagando melhores salários</li> <li>Dificuldade em ter remuneração adequada</li> <li>Ambiente político nacional (Crise política econômica) governo reduzindo orçamento das IFES</li> <li>Não liberação de códigos de vaga para realização de concursos</li> <li>Não ter recursos próprios</li> <li>Crescimento contínuo do número de usuários</li> </ul>

## 11. CAPACIDADE ESTIMADA DE EXECUÇÃO DA TI

Atualmente a Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação - SUTIC é composta por 24 colaboradores divididos entre cargos técnicos e administrativos, sendo 23 servidores e 1 estagiário. Ainda como força de trabalho de TIC, encontram-se alocados nas demais unidades da UFERSA, 6 servidores divididos nos cargos de Técnico, Analista de TI e técnicos de laboratórios de informática. Não há levantamento relativo à força de trabalho que seja composta por estagiários e colaboradores que esteja distribuída nas unidades acadêmicas.

CAPACIDADE ESTIMADA DE PESSOAL DE TIC NA UFERSA EM 2022			
LOTAÇÃO		COLABORADORES	QUANTITATIVOS
SUTIC	Quadro Adicional	Postos administrativos terceirizados	0
		Estagiários de TIC	1
	Quadro efetivo	Cargos de Funções administrativas	2
Analistas, Técnicos de TI e Técnicos de Laboratórios de Informática		21	
Demais unidades da UFERSA		Analistas, Técnicos de TI e Técnicos de Laboratórios de Informática	6
<b>TOTAL</b>			30

Além disso, existe a distribuição de cargos comissionados às chefias de cada divisão interna do setor de TIC da Ufersa, bem como o gestor máximo de TIC, o superintendente.

CARGOS COMISSIONADOS DESTINADOS AO SETOR DE TIC NA UFERSA		
CARGO	SETOR	GRATIFICAÇÃO
Superintendente de TIC	SUTIC	CD4
Chefe da Divisão	Divisão de Sistemas Computacionais	FG1
Chefe da Divisão	Divisão de Infraestrutura Computacional	FG1
Chefe da Divisão	Divisão de Segurança da Informação	FG1
Chefe da Divisão	Divisão de Suporte e Serviços	FG1

Existe uma perceptível defasagem de recursos humanos de TIC frente a uma alta demanda por evolução tecnológica, manutenção e criação de novas funcionalidades nos



sistemas existentes, assim como a necessidade de ampliação das áreas atendidas por soluções institucionais de TIC. Adicionalmente, é necessário o atendimento aos órgãos regulatórios, padrões e legislações governamentais, assim como o uso dos sistemas estruturantes definidos pelo governo. A adoção desses sistemas estruturantes exige que equipes internas de TIC sejam alocadas para realizar a implantação e as necessárias alterações nos sistemas e bases de dados legados da UFERSA.

No sentido de otimizar a alocação dos recursos e organizar as demandas, o gerenciamento e priorização do portfólio de projetos da SUTIC baseia-se na Metodologia de Gerenciamento de Portfólio de Projetos (MGPP) indicada pelo SISP.

De acordo com o SISP (MGPP-SISP, 2013), as áreas de TIC dos órgãos da Administração Pública Federal, em geral, não possuem recursos para executar todos os projetos. O processo de formulação de estratégias e planos nas organizações (PDI, PDTIC, PTD) é necessário para definir objetivos, iniciativas, metas e projetos que direcionem a organização nos anos seguintes. Entretanto, como as organizações estão em constante mudança, surgem trabalhos inesperados e não programados. Assim, é essencial existir um processo para autorizar a realização de projetos de TIC da instituição que sejam coerentes com os objetivos estratégicos organizacionais. Este processo deve também disciplinar estas demandas intempestivas de forma minimamente ordenada atuando no seu planejamento e priorização.

O gerenciamento de portfólios de projetos refere-se a gestão centralizada de um ou mais portfólios, que inclui identificação, priorização, autorização, monitoramento e controle de projetos, programas e outros trabalhos relacionados. O gerenciamento de portfólios se concentra em garantir que os projetos e programas sejam analisados a fim de priorizar a alocação de recursos e que sejam consistentes e integrados às estratégias organizacionais. **(SISP, 2013)**

Considerando-se o resultado dos três últimos anos, a SUTIC tem conseguido concluir em média 8 projetos por ano. O porte dos projetos entregues está dividido entre projetos pequenos, médios e grandes. O portfólio de projetos de TIC conta atualmente com 18 projetos instanciados, evidenciando a exiguidade da equipe de TIC na instituição.

Durante o processo de elaboração deste Plano, as áreas de negócio da universidade reportaram uma série de necessidades ainda não formalizadas junto à SUTIC e que precisarão ser avaliadas para inclusão no Portfólio de Projetos. Grande parte dessas demandas são provenientes do PDI e contabilizam aproximadamente 44 novos projetos. Esse aumento agravará o déficit entre a capacidade de execução da TIC e a demanda da instituição.

De acordo com pesquisa realizada pelo grupo Gartner (2005), a dimensão das equipes de TI, na maioria das organizações, está entre 5 e 7% do quantitativo total de colaboradores. Segundo o estudo, “esse número inclui quadro de pessoal de TI em tempo integral, além de funcionários indiretos, empresas terceirizadas e outros prestadores de serviços externos (ESPs)”.

RELAÇÃO ENTRE PESSOAL DE TI E TOTAL DE COLABORADORES (Gartner, 2005)		
NÚMERO DE SERVIDORES NA UFERSA (DOCENTES + TAES)	PROPORÇÃO DESEJADA	NÚMERO MÍNIMO DE COLABORADORES DE TI
1315	5%	65,75
	6%	78,9
	7%	92,05
PROPORÇÃO ATUAL NA UFERSA	<b>2,28%</b>	<b>30</b>

Analisando a razão entre colaboradores de TI e número total de servidores da universidade, tem-se uma proporção de 2,28%, número que reitera a defasagem da força de trabalho já identificada a partir da análise do Portfólio de Projetos e das demandas identificadas no processo de Diagnóstico deste PDTIC. A partir da métrica do Grupo Gartner, e considerando o índice inferior de 5%, o quantitativo atual da força de trabalho representa 45% do ideal e estaríamos com um déficit de 36 colaboradores.

Já conforme proposta do Grupo de Trabalho do Núcleo de Governança de TI do SISP (2010), o quantitativo mínimo da força de trabalho de TIC pode ser calculado utilizando-se o número de usuários de recursos de TIC da instituição, o que na UFERSA equivale a 15.968 usuários (TAEs, Docentes e Discentes).

RELAÇÃO ENTRE PESSOAL DE TIC E TOTAL DE USUÁRIOS (SISP, 2010)		
TOTAL DE USUÁRIOS DE RECURSOS DE TIC	QUADRO PARA A ÁREA DE TI (SERVIDORES + TERCEIRIZADOS)	QUADRO MÍNIMO DE SERVIDORES EFETIVOS
até 500	7%	15
entre 501 e 1.500	5%	35
entre 1.501 e 3.000	4%	75
entre 3.001 e 5.000	3%	120
entre 5.001 e 10.000	2%	150
acima de 10.000	1%	200

Aplicando-se esse método, a UFERSA necessitaria de um quantitativo mínimo de 200 servidores efetivos para atender aos usuários de recursos de TIC, mas o quadro atual é composto por 30 servidores efetivos. Segundo a referida proposta, o quadro ideal seria 200 colaboradores de TIC. De acordo com este índice, o quantitativo atual da força de trabalho representa 15% do ideal e estaríamos com um déficit de 170 colaboradores.

## 12. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

### 12.1. NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

ID	CATEGORIA	NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO
N01	Segurança	Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD
N02	Segurança	Desenvolvimento das normatizações acessórias à POSIC-UFERSA
N03	Segurança	Gestão de identidades, monitoramento e controle de acesso às informações, recursos e serviços de TIC.
N04	Segurança	Tratamento de incidentes de segurança da informação.
N05	Segurança	Mitigar e minimizar riscos de segurança da informação
N06	Segurança	Desenvolvimento de mecanismos de Segurança da Informação e Comunicação.
N07	Segurança	Auditoria nos dados, consultas e relatórios do Sistema Integrado e Gestão de Atividades Acadêmicas e correção de inconsistências
N08	Governança	Contratação de empresa especializada para serviço de suporte de TI, incluindo atendimento ao usuário de 1º, 2º e 3º níveis, operação de infraestrutura de TI, apoio operacional nos processos de gestão de serviços de TI
N09	Governança	Espaço físico próprio para a SUTIC
N10	Governança	Aperfeiçoamento dos processos de governança, gestão e aquisição de soluções de TIC, visando torná-los mais ágeis e eficientes.
N11	Governança	Mapeamento e inventário de recursos de TIC (hardware/software/redes/etc.).
N12	Governança	Melhorar a capacidade de gestão da informação e transparência
N13	Governança	Gerenciamento dos riscos de TI nos principais processos de negócio da instituição.
N14	Governança	Programa de conscientização/capacitação dos usuários no uso das ferramentas de TIC
N15	Governança	Implantação de ferramentas de gestão do conhecimento
N16	Governança	Aprimorar a gestão de portfólio e de gerenciamento de projetos de TIC
N17	Serviços	Manutenção de estações de trabalho, estabilizadores e nobreaks
N18	Serviços	Instalação de projetores com fornecimento de material (cabos, elétrica e suporte)
N19	Serviços	Aquisição de equipamentos de hardwares dentro dos padrões da Ufersa

ID	CATEGORIA	NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO
N20	Serviços	Aquisição de licenças de software
N21	Serviços	Melhorar o processo de prospecção e análise da satisfação do usuário
N22	Serviços	Formalizar acordos de nível de serviços (SLA)
N23	Serviços	Redução de custos e eliminação de desperdício de materiais com base em recursos de TIC.
N24	Sistemas	Manutenção e implantação/reimplantação de sistemas de informações institucionais
N25	Sistemas	Ampliar a oferta de informações quantitativas e qualitativas para a gestão estratégica
N26	Sistemas	Aprimorar o plano de transformação digital da Ufersa
N27	Sistemas	Infraestrutura e Conteúdo do Portal e sítios institucionais da Ufersa
N28	Sistemas	Melhoria da acessibilidade, interoperabilidade e usabilidade dos Sistemas Institucionais
N29	Sistemas	Criação de normas de desenvolvimento de sistemas
N30	Sistemas	Adoção de metodologias de desenvolvimento de sistemas
N31	Infraestrutura	Atualização tecnológica e melhoria da integração dos sistemas de informação institucional (datacenter e cloud)
N32	Infraestrutura	Oferta e manutenção de infraestrutura de TIC visando aumentar a confiabilidade e a disponibilidade alinhada à expansão da Ufersa
N33	Infraestrutura	Ampliar o serviço de acesso à rede sem fio
N34	Infraestrutura	Implantação e Migração IPv6
N35	Infraestrutura	Infraestrutura de apoio aos novos campi ou ampliação dos campi existentes

## 12.2. MATRIZ DE PRIORIDADES

ID	Categoria	Necessidade e/ou Estratégia relacionada	Priorização			
			G	U	T	GUT
N09	Governança	Espaço físico próprio para a SUTIC	5	5	5	<b>125</b>
N08	Governança	Contratação de empresa especializada para serviço de suporte de TI, incluindo atendimento ao usuário de 1º, 2º e 3º níveis, operação de infraestrutura de TI, apoio operacional nos processos de gestão de serviços de TI	5	5	5	<b>125</b>
N1	Segurança	Adequação a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	5	5	5	<b>125</b>
N25	Sistemas	Ampliar a oferta de informações quantitativas e qualitativas para a gestão estratégica	4	5	5	<b>100</b>
N02	Segurança	Desenvolvimento das normatizações acessórias à POSIC-UFERSA	4	5	5	<b>100</b>
N24	Infraestrutura	Manutenção e implantação/reimplantação de sistemas de informações institucionais	5	4	5	<b>100</b>
N26	Sistemas	Aprimorar o plano de transformação digital da Ufersa	4	4	5	<b>80</b>
N27	Sistemas	Infraestrutura e Conteúdo do Portal e sítios institucionais da Ufersa	3	5	5	<b>75</b>
N35	Infraestrutura	Infraestrutura de apoio aos novos campi ou ampliação dos campi existentes	4	5	5	<b>64</b>
N03	Segurança	Gestão de identidades, monitoramento e controle de acesso às informações, recursos e serviços de TIC.	4	4	4	<b>64</b>
N17	Serviços	Manutenção de estações de trabalho, estabilizadores e nobreaks	4	4	4	<b>64</b>
N18	Serviços	Instalação de projetores com fornecimento de material (cabos, elétrica e suporte)	4	4	4	<b>64</b>
N31	Infraestrutura	Atualização tecnológica e melhoria da integração dos sistemas de informação institucional (datacenter e cloud)	5	3	4	<b>60</b>
N10	Governança	Aperfeiçoamento dos processos de governança, gestão e aquisição de soluções de TIC, visando torná-los mais ágeis e eficientes.	4	4	3	<b>48</b>
N19	Serviços	Aquisição de equipamentos de hardwares dentro dos padrões da Ufersa	4	3	4	<b>48</b>
N11	Governança	Mapeamento e inventário de recursos de TIC (hardware/software/redes/etc.).	3	3	4	<b>36</b>
N28	Sistemas	Melhoria da acessibilidade, interoperabilidade e usabilidade dos Sistemas Institucionais	3	3	4	<b>36</b>
N12	Governança	Melhorar a capacidade de gestão da informação e transparência	3	3	3	<b>27</b>

ID	Categoria	Necessidade e/ou Estratégia relacionada	Priorização			
			G	U	T	GUT
N20	Serviços	Aquisição e renovação de licenças de software	3	3	3	<b>27</b>
N32	Infraestrutura	Oferta e manutenção de infraestrutura de TIC visando aumentar a confiabilidade e a disponibilidade alinhada à expansão da Ufersa	3	3	3	<b>27</b>
N13	Governança	Gerenciamento dos riscos de TI nos principais processos de negócio da instituição.	3	3	3	<b>27</b>
N14	Governança	Programa de conscientização/capacitação dos usuários no uso das ferramentas de TIC	3	3	3	<b>27</b>
N15	Governança	Implantação de ferramentas de gestão do conhecimento	3	3	2	<b>18</b>
N16	Governança	Aprimorar a gestão de portfólio e de gerenciamento de projetos de TIC	2	3	3	<b>18</b>
N06	Segurança	Desenvolvimento de mecanismos de Segurança da Informação e Comunicação.	3	3	2	<b>18</b>
N07	Segurança	Auditoria nos dados, consultas e relatórios do Sistema Integrado e Gestão de Atividades Acadêmicas e correção de inconsistências	3	2	2	<b>12</b>
N05	Segurança	Mitigar e minimizar riscos de segurança da informação	2	2	2	<b>8</b>
N33	Infraestrutura	Ampliar o serviço de acesso à rede sem fio	2	2	2	<b>8</b>
N21	Serviços	Melhorar o processo de prospecção e análise da satisfação do cliente	2	2	2	<b>8</b>
N22	Serviços	Formalizar acordos de nível de serviços (SLA)	2	2	2	<b>8</b>
N23	Serviços	Redução de custos e eliminação de desperdício de materiais com base em recursos de TIC.	2	2	2	<b>8</b>
N34	Infraestrutura	Implantação e Migração IPv6	2	2	2	<b>8</b>

### 13. PLANO DE METAS

ID	CATEGORIA	NECESSIDADE	DESCRIÇÃO DA META	INDICADOR	POLO	BASE	RESULTADO ESPERADOS				
						2022	2023	2024	2025	2026	
M01	Segurança	Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	Alcançar 80% da adequação à LGPD até 2026	Porcentagem	+Melhor	20	30	40	60	80	
M02	Segurança	Desenvolvimento das normatizações acessórias à POSIC-UFERSA	Publicar 7 normas acessórias à POSIC publicadas até 2026.	Documento	+Melhor	3	4	5	6	7	
M03	Segurança	Gestão de identidades, monitoramento e controle de acesso às informações, recursos e serviços de TIC.	Implementação de 2 ferramentas de controle até 2026	Ferramentas de controle	+Melhor	0	0	1	1	2	
M04	Segurança	Tratamento de incidentes de segurança da informação.	Tratar 100% dos incidentes de segurança da informação em até 72h úteis	Porcentagem	+Melhor	0	50	70	90	100	
M05	Segurança	Mitigar e minimizar riscos de segurança da informação	Tornar a instituição aderente ao Cis v8 no nível 02 até 2026	Nível de Governança	+Melhor	0	0	1	1	2	
M06	Segurança	Desenvolvimento de mecanismos de Segurança da Informação e Comunicação.	Implementar 2 sistemas que dão suporte a segurança da informação até 2026	Sistemas	+Melhor	0	1	1	2	2	
M07	Segurança	Auditoria nos dados, consultas e relatórios do Sistema Integrado e Gestão de Atividades Acadêmicas e correção de inconsistências	Realizar 1 Auditoria completa dos SIG's (SIGAA, SIPAC, SIGRH, SIGADMIN) até 2026	Auditoria	+Melhor	0	0	0	0	1	
M08	Governança	Contratação de empresa especializada para serviço de suporte de TI, incluindo atendimento ao usuário de 1º, 2º e 3º níveis, operação de infraestrutura de TI, apoio operacional nos processos de gestão de serviços de TI	50% serviços de TIC atendidos via helpdesk terceirizado até 2026	Serviços	+Melhor	0	25	25	25	50	
M09	Governança	Espaço físico próprio para a SUTIC	100% do Prédio próprio da SUTIC pronto até 2025	Edifício	+Melhor	0	0	50	75	100	
M10	Governança	Aperfeiçoamento dos processos de governança, gestão e aquisição de soluções de TIC, visando torná-los mais ágeis e eficientes.	70% dos processos de TIC mapeados e publicados até 2026	porcentagem	+Melhor	30	40	50	60	70	
M11	Governança	Mapeamento e inventário de recursos de TIC (hardware/software/redes/etc.).	100% dos ativos inventariados até 2025	Porcentagem	+Melhor	75	80	90	100	100	
M12	Governança	Melhorar a capacidade de gestão da informação e transparência	Produzir 12 boletins de TIC até 2026	Boletins anuais	+Melhor	0	3	6	9	12	
M13	Governança	Gerenciamento dos riscos de TI nos principais processos de negócio da instituição.	90% dos processos de TIC com gestão de risco mapeados até 2026	porcentagem	+Melhor	50	60	70	80	90	

ID	CATEGORIA	NECESSIDADE	DESCRIÇÃO DA META	INDICADOR	POLO	BASE	RESULTADO ESPERADOS				
						2022	2023	2024	2025	2026	
M14	Governança	Programa de conscientização/capacitação dos usuários no uso das ferramentas de TIC	4 cursos de capacitação dos usuários das ferramentas de TIC até 2025	Cursos	+Melhor	0	1	2	3	4	
M15	Governança	Implantação de ferramentas de gestão do conhecimento	70% dos serviços oferecidos na Ufersa serem contemplados com gestão do conhecimento até 2026	porcentagem	+Melhor	0	10	30	60	70	
M16	Governança	Aprimorar a gestão de portfólio e de gerenciamento de projetos de TIC	70% dos projetos de TIC gerenciados até 2026	Porcentagem	+Melhor	0	10	30	60	70	
M17	Serviços	Manutenção de estações de trabalho, estabilizadores e nobreaks	70% sendo executados por empresa terceirizada até 2026	porcentagem	+Melhor	0	25	50	50	75	
M18	Serviços	Instalação de projetores com fornecimento de material (cabos, elétrica e suporte)	Instalar 200 projetores novos/reposição em salas de aula até 2026	Equipamentos	+Melhor	0	50	100	150	200	
M19	Serviços	Aquisição de equipamentos de hardwares dentro dos padrões da Ufersa	Aquisição de 2000 equipamentos até 2026	Equipamentos	+Melhor	0	400	800	1500	2000	
M20	Serviços	Aquisição de licenças de software	Aquisição de 2000 licenças softwares até 2026	Licenças	+Melhor	0	500	1000	1500	2000	
M21	Serviços	Aquisição de licenças de software	Aquisição de 200 licenças de software de uso específico	Licenças	+Melhor	0	25	50	100	200	
M22	Serviços	Melhorar o processo de prospecção e análise da satisfação do usuário	Disponibilizar pesquisa de satisfação com usuário em 75% dos serviços digitais até 2026	Porcentagem	+Melhor	20	30	40	50	75	
M23	Serviços	Formalizar acordos de nível de serviços (SLA)	Criação de documento de formalização dos níveis de serviços até 2026	Documentos	+Melhor	0	0	0	1	1	
M24	Serviços	Redução de custos e eliminação de desperdício de materiais com base em recursos de TIC.	Reduzir 10% de custos operacionais anuais da Ufersa por meio do uso de TIC até 2026	Porcentagem	+Melhor	0	0	3	7	10	
M25	Serviços	Redução de custos e eliminação de desperdício de materiais com base em recursos de TIC.	Manter contrato de 136 Impressoras terceirizadas até 2026	Impressoras	+Melhor	136	136	136	136	136	
M26	Sistemas	Manutenção e implantação/reimplantação de sistemas de informações institucionais	4 novos sistemas desenvolvidos/implantados até 2026	Sistemas	+Melhor	2	0	3	0	4	
M27	Sistemas	Manutenção e implantação/reimplantação de sistemas de informações institucionais	10 módulos implantados/reimplantados do SIGs até 2026	Módulos do SIGs	+Melhor	1	3	6	8	10	
M28	Sistemas	Manutenção e implantação/implantação de sistemas de informações institucionais	Manter os contratos de manutenção dos SIGs renovados	Porcentagem	+Melhor	100	100	100	100	100	



ID	CATEGORIA	NECESSIDADE	DESCRIÇÃO DA META	INDICADOR	POLO	BASE	RESULTADO ESPERADOS				
						2022	2023	2024	2025	2026	
M29	Sistemas	Ampliar a oferta de informações quantitativas e qualitativas para a gestão estratégica	Aquisição de 4 softwares de planejamento estratégico e BI até 2024	Licenças	+Melhor	0	2	3	4	4	
M30	Sistemas	Aprimorar o plano de transformação digital da Ufersa	22 serviços disponibilizados digitalmente até 2026	Serviços	+Melhor	5	13	16	19	22	
M31	Sistemas	Infraestrutura e Conteúdo do Portal e sites institucionais da Ufersa	75% dos sites institucionais tendo suporte de empresa terceirizada até 2026	porcentagem	+Melhor	0	10	25	50	75	
M32	Sistemas	Melhoria da acessibilidade, interoperabilidade e usabilidade dos Sistemas Institucionais	50% dos sites e sistemas contemplados com acessibilidade e interoperabilidade até 2026	porcentagem	+Melhor	0	10	20	35	50	
M33	Sistemas	Criação de normas de desenvolvimento de sistemas	Implantar 3 normas até 2024	Normas	+Melhor	0	1	2	3	3	
M34	Sistemas	Criação de metodologias de desenvolvimento de sistemas	Criação de 13 manuais ou normas dos sistemas até 2026	Manuais	+Melhor	1	4	7	10	13	
M35	Infraestrutura	Atualização tecnológica e melhoria da integração dos sistemas de informação institucional (datacenter e cloud)	80% dos serviços digitais oferecidos pela Ufersa executados e armazenados na nuvem privada até 2026	Porcentagem	+Melhor	5	20	40	60	80	
M36	Infraestrutura	Oferta e manutenção de infraestrutura de TIC visando aumentar a confiabilidade e a disponibilidade alinhada à expansão da Ufersa	100% dos edifícios contemplados com infraestrutura de rede	Porcentagem	+Melhor	90	90	95	95	100	
M37	Infraestrutura	Oferta e manutenção de infraestrutura de TIC visando aumentar a confiabilidade e a disponibilidade alinhada à expansão da Ufersa	Serviços de link de internet com no mínimo 99,9% de disponibilidade	Porcentagem	+Melhor	99,7	99,8	99,8	99,9	99,9	
M38	Infraestrutura	Ampliar o serviço de acesso à rede sem fio	100% dos edifícios da Ufersa contemplados com rede sem fio até 2026	Porcentagem	+Melhor	60	70	80	90	100	
M39	Infraestrutura	Implantação e Migração IPv6	100% dos equipamentos de rede usando IPV6 até 2026	Porcentagem	+Melhor	5	25	50	75	100	
M40	Infraestrutura	Atualização tecnológica e melhoria da integração dos sistemas de informação institucional (datacenter e cloud)	Migração 100% dos SIGs para a nuvem até 2026	Porcentagem	+Melhor	0	25	50	75	100	
M41	Infraestrutura	Infraestrutura de apoio aos novos polos, campi, unidades descentralizadas ou ampliação dos campi existentes	Atender todos as novas estruturas acadêmicas fora de sede com infraestrutura de rede	Porcentagem	+Melhor	0	80	85	90	100	
M42	Serviços	Contratação de licenças google workspace para todos os usuários da instituição	100% dos usuários licenciados	Licenças	+Melhor	0	20000	20000	20000	20000	

## 14. PLANO DE INVESTIMENTO E CUSTEIO

ID	DESCRIÇÃO DA META	Estimativa de Gastos em Reais (R\$)				
		1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	Total
M01	Adequar os procedimentos institucionais à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.	7.500	7.500	7.500	7.500	<b>30.000</b>
M08	50% serviços de TIC atendidos via helpdesk terceirizado até 2026	225.000	225.000	225.000	225.000	<b>900.000</b>
M09	100% do Prédio próprio da SUTIC pronto até 2025	175.000	175.000	175.000	175.000	<b>700.000</b>
M14	4 cursos de capacitação dos usuários das ferramentas de TIC até 2025	12.500	12.500	12.500	12.500	<b>50.000</b>
M15	70% dos serviços oferecidos na Ufersa serem contemplados com gestão do conhecimento até 2026	25.000	25.000	25.000	25.000	<b>100.000</b>
M16	70% dos projetos de TIC gerenciados até 2026	25.000	25.000	25.000	25.000	<b>100.000</b>
M17	70% dos serviços de manutenção de estações de trabalho, estabilizadores e nobreaks sendo executado por empresa terceirizada	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	<b>800.000</b>
M18	Instalar 200 projetores novos/reposição em salas de aula até 2026	150.000	150.000	150.000	150.000	<b>600.000</b>
M19	Aquisição de 2000 equipamentos até 2026	2.350.000	2.350.000	2.350.000	2.350.000	<b>9.400.000</b>
M20	Aquisição de mais 2000 licenças softwares até 2026	200.000	200.000	200.000	200.000	<b>800.000</b>
M21	Aquisição de 200 licenças de software de uso específico	50.000	50.000	50.000	50.000	<b>200.000</b>
M24	Reduzir 10% de custos operacionais anuais da Ufersa por meio do uso de TIC até 2026	25.000	25.000	25.000	25.000	<b>100.000</b>
M25	Manter contrato de 136 Impressoras terceirizadas até 2026	120.000	120.000	120.000	120.000	<b>480.000</b>
M26	4 novos sistemas desenvolvidos/implantados até 2026	50.000	50.000	50.000	50.000	<b>200.000</b>

ID	DESCRIÇÃO DA META	Estimativa de Gastos em Reais (R\$)				
		1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	Total
M27	10 módulos implantados/reimplantados dos SIGs até 2026	37.500	37.500	37.500	37.500	<b>150.000</b>
M28	Manter os contratos de manutenção dos SIGs renovados	350.000	350.000	350.000	350.000	<b>1.400.000</b>
M29	Aquisição de 4 softwares de planejamento estratégico e BI até 2024	12.500	12.500	12.500	12.500	<b>50.000</b>
M31	75% dos sites institucionais tendo suporte de empresa terceirizada até 2026	25.000	25.000	25.000	25.000	<b>100.000</b>
M32	50% dos sites e sistemas contemplados com acessibilidade e interoperabilidade até 2026	12.500	12.500	12.500	12.500	<b>50.000</b>
M35	80% dos serviços digitais oferecidos pela Ufersa executados e armazenados na nuvem privada até 2026	500.000	500.000	500.000	500.000	<b>2.000.000</b>
M36	100% dos edifícios contemplados com infraestrutura de rede	75.000	75.000	75.000	75.000	<b>300.000</b>
M37	Serviços de link de internet com no mínimo 99% de disponibilidade	12.500	12.500	12.500	12.500	<b>50.000</b>
M38	100% dos edifícios da Ufersa contemplados com rede sem fio até 2026	87.500	87.500	87.500	87.500	<b>350.000</b>
M40	Migração 100% dos SIGs para a nuvem até 2026	150.000	150.000	150.000	150.000	<b>600.000</b>
M41	Atender todas as novas estruturas acadêmicas fora de sede com infraestrutura de rede	200.000	200.000	200.000	0.00	<b>600.000</b>
M42	100% dos usuários licenciados no Google Workspace	400.000	400.000	400.000	400.000	<b>1.200.000</b>
<b>TOTAL</b>		<b>5.477.500</b>	<b>5.477.500</b>	<b>5.477.500</b>	<b>5.277.500</b>	<b>21.710.000</b>

## 15. GESTÃO DE RISCOS

META		RISCOS RELACIONADOS ÀS AÇÕES DO PDTI						
ID	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DO RISCO	ANÁLISE DO RISCO			TIPO DE TRATAMENTO DO RISCO	DESCRIÇÃO DE TRATAMENTO DO RISCO	RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DO RISCO
			PROB	IMP	CRIT			
M01	Alcançar 80% da adequação à LGPD até 2026	Não atender a LGPD na forma da lei	4	3	12	Mitigar	Ampliar as ações de adequação nos setores mais críticos	<b>DSI/Encarregado de Dados</b>
M02	Publicar 7 normas acessórias à POSIC publicadas até 2026.	Normas insuficientes para dar suporte a POSIC	2	4	8	Aceitar	Criar comissões para construir tais normas	<b>DSI/SUTIC CGSI</b>
M03	Implementar 2 ferramentas de controle até 2026	Ausência de ferramentas que complementem a segurança da informação	4	4	16	Mitigar	Buscar alternativas de controle que substituam as ferramentas	<b>DSI/SUTIC</b>
M04	Tratar 100% dos incidentes de segurança da informação em até 72h úteis	Falta de orientação referente ao processo de gestão de incidentes.	4	5	20	Mitigar	Criar plano de gestão de incidentes	<b>DSI/CRISI/SUTIC</b>
M05	Tornar a instituição aderente ao Cis v8 no nível 02 até 2026	Ausência de planejamento norteado por um framework aderente a segurança da informação	3	4	12	Aceitar	Criar planejamento baseado no Cis v8	<b>DSI/SUTIC</b>
M06	Implementar 2 sistemas que dão suporte a segurança da informação até 2026	Ausência de ferramentas que complementem a segurança da informação	3	4	12	Mitigar	Evitar invasões, sequestro de dados.	<b>DSI/SUTIC</b>
M07	Realizar 1 Auditoria completa dos SIG's (SIGAA, SIPAC, SIGRH, SIGADMIN) até 2026	Deixar de identificar falhas que podem converter-se em incidentes	3	3	9	Mitigar	Implementar estratégia de testes das aplicações	<b>DSC/DSI/SUTIC</b>
M08	50% serviços de TIC atendidos via helpdesk terceirizado até 2026	Impossibilidade de contratação	4	5	20	Mitigar	Automatizar canais de atendimento	<b>SUTIC</b>
M09	100% do Prédio próprio da SUTIC pronto até 2025	Impossibilidade de Construção	5	2	10	Aceitar	Absorver espaços na edificação atual	<b>SUTIC</b>
M10	70% dos processos de TIC mapeados e publicados até 2026	Deixar de Mapear e/ou publicar os processos	3	2	6	Mitigar	Investir no processo do mapeamento com	<b>SUTIC PROPLAN</b>

META		RISCOS RELACIONADOS ÀS AÇÕES DO PDTI						
ID	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DO RISCO	ANÁLISE DO RISCO			TIPO DE TRATAMENTO DO RISCO	DESCRIÇÃO DE TRATAMENTO DO RISCO	RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DO RISCO
			PROB	IMP	CRIT			
							suporte do setor de processos/proplan	
M11	100% dos ativos inventariados até 2025	Deixar de inventariar parte do acervo	3	2	6	Mitigar	Normatizar e formalizar o processo de inventários de ativos	<b>SUTIC</b>
M12	Produzir 12 boletins de TIC até 2026	Deixar de produzir os boletins	4	2	8	Mitigar	Definir estratégias de comunicação equivalentes	<b>SUTIC</b>
M13	90% dos processos de TIC com gestão de risco mapeados até 2026	Deixar de identificar os riscos	4	5	20	Mitigar	Normatizar e formalizar o processo de gestão de risco	<b>SUTIC CGD</b>
M14	4 cursos de capacitação dos usuários das ferramentas de TIC até 2025	Baixa adesão do público alvo	3	3	9	Aceitar	Definir estratégias de capacitação em outros formatos	<b>SUTIC PROGEPE</b>
M15	70% dos serviços oferecidos na Ufersa serem contemplados com gestão do conhecimento até 2026	Impossibilidade de construir a base com o volume desejado	5	2	10	Aceitar	Definir estratégias de sistematizar e avaliar o conhecimento sobre os processos	<b>DSS/SUTIC</b>
M16	70% dos projetos de TIC gerenciados até 2026	Falta de estrutura e conhecimento para realizar a gerência	3	3	9	Mitigar	Definir e treinar gestores de projetos	<b>SUTIC</b>
M17	70% sendo executados por empresa terceirizada até 2026	Impossibilidade de contratação	5	5	25	Mitigar	Buscar códigos de vagas e estágios	<b>DSS/SUTIC</b>
M18	Instalar 200 projetores novos/reposição em salas de aula até 2026	Infra-estrutura das salas não permitir instalação	3	5	15	Mitigar	Definir estratégia de verificação prévia da infra-estrutura	<b>DSS/SUTIC SIN PROGRAD</b>
M19	Aquisição de 2000 equipamentos até 2026	Insucesso no processo licitatório	2	5	10	Mitigar	Dar suporte ao setor de contratos e licitações	<b>DSS/SUTIC PROAD</b>

META		RISCOS RELACIONADOS ÀS AÇÕES DO PDTI						
ID	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DO RISCO	ANÁLISE DO RISCO			TIPO DE TRATAMENTO DO RISCO	DESCRIÇÃO DE TRATAMENTO DO RISCO	RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DO RISCO
			PROB	IMP	CRIT			
M20	Aquisição de mais 2000 licenças softwares até 2026	Insucesso no processo licitatório	2	5	10	Mitigar	Dar suporte ao setor de contratos e licitações	<b>DSS/SUTIC PROAD</b>
M21	Aquisição de 200 licenças de software de uso específico	Insucesso no processo licitatório	2	5	10	Mitigar	Dar suporte ao setor de contratos e licitações	<b>DSS/SUTIC PROAD</b>
M22	Disponibilizar pesquisa de satisfação com usuário em 75% dos serviços digitais até 2026	Baixa adesão da comunidade em responder à pesquisa	2	2	4	aceitar	Definir estratégias complementares de buscar a opinião da comunidade	<b>DSS/SUTIC</b>
M23	Criação de documento de formalização dos níveis de serviços até 2026	Níveis de serviço mensurados de forma inadequada	2	4	8	mitigar	Estabelecer rotina periódica de revisão do documento	<b>DSS/SUTIC</b>
M24	Reduzir 10% de custos operacionais anuais da Ufersa por meio do uso de TIC até 2026	impossibilidade de mensurar por mudanças no cenário nacional/Mundial	5	4	20	Aceitar	Revisar a meta em virtude de mudanças de cenário	<b>DSS/SUTIC</b>
M25	Manter contrato de 136 Impressoras terceirizadas até 2026	Insucesso na renovação do contrato	2	5	10	Mitigar	Dar suporte ao setor de contratos	<b>DSS/PROAD</b>
M26	4 novos sistemas desenvolvidos/implantados até 2026	Não atender a normas e obrigações do governo federal. E setores continuarem a utilizar processos manuais com grandes chances de erros no processo.	2	5	10	Evitar/Aceitar	Dar prioridade a implantação de sistemas do Governo Federal (evitar não implantar) em detrimento de sistemas pedidos por setores (aceitar a não implantação/desenvolvimento)	<b>DSC/SUTIC</b>
M27	10 módulos implantados/reimplantados dos SIGs até 2026	Baixa produtividade do setor e grande quantidade de chamados abertos	3	3	9	Mitigar	Reimplantar o máximo possível dos módulos dos SIGs	<b>DSC/SUTIC</b>

META		RISCOS RELACIONADOS ÀS AÇÕES DO PDTI						
ID	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DO RISCO	ANÁLISE DO RISCO			TIPO DE TRATAMENTO DO RISCO	DESCRIÇÃO DE TRATAMENTO DO RISCO	RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DO RISCO
			PROB	IMP	CRIT			
M28	Manter os contratos de manutenção dos SIGs renovados	Impossibilidade de atualizar os SIGs para versões mais atuais, tirar dúvidas técnicas , negociais e ter treinamento dos módulos	2	5	10	Evitar	Reservar recursos para a renovação do contrato	<b>DSC/SUTIC</b>
M29	Aquisição de 4 softwares de planejamento estratégico e BI até 2024	Indisponibilidade de dados em tempo real para a instituição	3	1	3	Aceitar	Reservar recursos para a compra dos softwares e treinamento dos usuários	<b>PROAE PROPLAN</b>
M30	22 serviços disponibilizados digitalmente até 2026	Não atendimento ao PTD	2	5	10	Evitar	Definir analistas para trabalhar nesse projeto	<b>DSC/SUTIC</b>
M31	75% dos sites institucionais tendo suporte de empresa terceirizada até 2026	Setores com dificuldades em atualizar os sites institucionais	4	1	4	Aceitar	Reserva de recursos para contratação de empresas	<b>SUTIC</b>
M32	50% dos sites e sistemas contemplados com acessibilidade e interoperabilidade até 2026	Pessoas com necessidades especiais com dificuldades para acessar os sistemas institucionais	4	1	4	Aceitar	Definições de metodologias de desenvolvimento de sistemas que atendam a implementação de acessibilidade	<b>DSC/SUTIC</b>
M33	Implantar 3 normas até 2024	Falta de padronização em atividades rotineiras do setor	3	5	15	Evitar	Reuniões semanais para discutir as normas a serem criadas.	<b>DSC/SUTIC</b>
M34	Criação de 13 manuais ou normas dos sistemas até 2026	Falta de padronização nas utilização dos sistemas e servidores que não conhecem seu próprio fluxo de trabalho	4	3	12	Evitar	Reuniões com os setores para mapeamento de fluxo e criação dos manuais	<b>DSC/SUTIC setor responsável pelo sistema/módulo</b>
M35	80% dos serviços digitais oferecidos pela Ufersa executados e armazenados na	Não manter suporte de garantia da solução de hiper convergência	3	5	15	Evitar	Destinar recursos no PAC para renovação	<b>SUTIC PROAD</b>

META		RISCOS RELACIONADOS ÀS AÇÕES DO PDTI						
ID	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DO RISCO	ANÁLISE DO RISCO			TIPO DE TRATAMENTO DO RISCO	DESCRIÇÃO DE TRATAMENTO DO RISCO	RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DO RISCO
			PROB	IMP	CRIT			
	nuvem privada até 2026	ativo.					de licenças.	<b>PROPLAN</b>
M36	100% dos edifícios contemplados com infraestrutura de rede	Falta de informação suficiente para prever aquisição de equipamento para atender novos prédios.	5	5	25	Mitigar	Estabelecer canais de comunicação entre superintendências.	<b>DIC/SUTIC SIN</b>
M37	Serviços de link de internet com no mínimo 99% de disponibilidade	Falta de contratação de link redundante, provedor com SLA baixo.	2	3	6	Mitigar	Manter contrato de link redundante,, ativação de link do anel acadêmico da Infovia Potiguar.	<b>DSC/SUTIC</b>
M38	100% dos edifícios da Ufersa contemplados com rede sem fio até 2026	Falta de informação suficiente para prever aquisição de equipamento para atender novos prédios.	4	5	20	Mitigar	Estabelecer canais de comunicação entre superintendências.	<b>DIC/SUTIC SIN</b>
M39	100% dos equipamentos de rede usando IPV6 até 2026	Falta de pessoal suficiente para configurar sistemas e equipamentos.	3	3	9	Mitigar	Estabelecer prazos para execução em fases.	<b>DIC/SUTIC</b>
M40	Migração 100% dos SIGs para a nuvem até 2026	Falta de pessoal alocado e dedicado à execução.	2	5	10	Evitar	Alinhar tarefas de equipes para migração do banco de dados e sistemas.	<b>DIC/DSC/SUTIC</b>
M41	Atender todas as novas estruturas acadêmicas fora de sede com infraestrutura de rede	Insucesso no processo licitatório	2	5	10	Mitigar	Dar suporte ao setor de contratos e licitações	<b>DSS/SUTIC PROAD</b>
M42	Contratação de serviço de e-mail, armazenamento em nuvem e suporte às rotinas administrativas e acadêmicas	Insucesso no processo licitatório	2	5	10	Mitigar	Dar suporte ao setor de contratos e licitações	<b>DSS/SUTIC PROAD</b>



## 16. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI

Este PDTI 2022-2026 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 de Governança Digital. Ressalta-se, que o citado Comitê pode propor revisão, a qualquer tempo, desde que os seus membros apontem algo que justifique tal alteração.

## 17. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI

Os fatores críticos inerentes ao Plano Diretor de Tecnologia da informação estão relacionados à garantia de condições favoráveis à efetiva implantação, execução e consequente obtenção de resultados previstos 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 em compromisso institucional da Reitoria, Pró Reitorias, Departamentos, Superintendências, demais gestores e a comunidade acadêmica como um todo, necessitando-se 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 às 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.

## 18. ACOMPANHAMENTO DO PDTI

O objetivo do acompanhamento deste PDTI é auxiliar a gestão e a governança de TIC da UFERSA, sendo que uma das medidas de desempenho da área de TIC é a avaliação da implementação das ações do PDTI, do uso dos recursos disponibilizados e da entrega dos serviços planejados. O processo deve orientar os responsáveis pelos projetos do PDTI, os gestores envolvidos nos processos e a CGD (Comissão de Governança Digital), no acompanhamento do alcance das metas planejadas, com maiores eficiência e eficácia.

A primeira opção será um Painel do PDTI disponibilizado no site <https://governancadigital.com.br>, uma vez que a UFERSA ainda está em fase inicial com tratamento de metas e indicadores em todos os seus Planos Estratégicos.

A segunda opção é o uso dos sistemas ForPDI, da Plataforma For, disponibilizado sob coordenação da RNP (Rede Nacional de Ensino e Pesquisa). A UFERSA já efetuou a adesão a esses sistemas, e está em estudos para verificar qual a melhor forma de monitoramento do PDI e PDTI.

O Guia de PDTIC do SISP v.02 (2016) sugere que para cada necessidade inventariada sejam estabelecidas ações, metas quantificáveis com propósitos bem definidos por meio de indicadores e prazos. Os indicadores para as metas deverão levar em consideração os aspectos de eficácia (prover resultados) e efetividade (medir a realidade). Vale destacar que a partir dos indicadores, pode-se verificar se uma ação/projeto está em conformidade ou se é necessário promover ajustes em relação às metas planejadas. Porém, os indicadores apenas são relevantes quando aferidos em relação a um determinado objetivo ou projeto. Os projetos podem ter mais de uma ação desdobradas em atividades que devem ter responsáveis, recursos financeiros, materiais, pessoas e prazos.

A estruturação de indicadores e metas deste PDTI mantém a seguinte estrutura: os projetos contêm um ou mais entregáveis desdobrados que terão responsáveis, recursos financeiros, materiais, pessoas e prazos, conforme necessário. As metas dos entregáveis apresentam os seguintes aspectos: prazo de 4 anos do PDTI desdobrados de ano em ano; recursos financeiros em conformidade com a liberação da LOA para custeio/investimento; e recursos humanos conforme a capacidade da área de TIC em ter mão-de-obra disponível para o projeto. Isto deve garantir a efetividade da medida de cada projeto.

As metas dos entregáveis serão monitoradas em conformidade com tais aspectos e com o andamento e entrega das ações do entregável. O indicador do projeto será a combinação da evolução dos entregáveis. Com estes relacionamentos é possível acompanhar o progresso das ações relacionadas em consonância com as metas do entregável e, por sua vez, acompanhar o progresso do indicador do projeto. Isto deve garantir a eficácia da medida de cada projeto.

## 19. 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 2022-2026 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.