



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE - UFAC



PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
**2017-2019**





## **COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL**

Alexandre Ricardo Hid – Presidente

Edvandro Carlos Reckziegel - Vice-presidente

Larissa Carvalho da Rocha

Antonio Carlos Fonseca Pontes Junior

Aline Andréia Nicolli

Josimar Batista Ferreira

Carlos Renato de Sousa Lima

Filomena Maria Oliveira da Cruz

Thiago Rocha dos Santos

Jerbisclai de Souza Silva

Fernanda Vieira Figueira

Camilo Mendes de Oliveira

Aleta Tereza Dreves

Daniel Cícero Gonçalves Pena

Jeconias Galvão de Freitas Lima

Maria do Socorro Costa de Sousa

Domingos José de Almeida Neto

Maria Francisca Barroso Martins

Adriane Corrêa da Silva

Vivyanne Ribeiro das Mercês Neves

Antonio Artheson Silva da Cruz

Macilon Araújo Costa Neto



# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>5</b>
INTRODUÇÃO	6
<b>1. TERMOS E ABREVIACÕES</b>	<b>7</b>
<b>2. METODOLOGIA</b>	<b>8</b>
<b>3. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA</b>	<b>9</b>
<b>4. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES</b>	<b>18</b>
<b>5. DIAGNÓSTICO E ORGANIZAÇÃO DA TIC</b>	<b>20</b>
<b>6. RESULTADO DO PDTIC ANTERIOR</b>	<b>23</b>
<b>7. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>44</b>
7.1 Missão	44
7.2 Visão	44
7.3 Valores	44
7.4 Objetivos Estratégicos	45
7.5 Análise de SWOT	45
<b>8. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO</b>	<b>48</b>
<b>9. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES</b>	<b>52</b>
9.1 Plano de Levantamento das Necessidades	52
9.2 Critérios de Priorização	52
9.3 Necessidades Identificadas	52
<b>10. PLANO DE METAS E AÇÕES</b>	<b>54</b>
10.1 Plano de Metas	54
10.2 Plano de Ações	59
<b>11. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS</b>	<b>75</b>
<b>12. PLANO ORÇAMENTÁRIO DO PDTIC</b>	<b>76</b>
<b>13. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS</b>	<b>77</b>
<b>14. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTIC</b>	<b>79</b>
<b>15. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTIC</b>	<b>80</b>
<b>16. CONCLUSÃO</b>	<b>81</b>

## APRESENTAÇÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2017-2019 é o instrumento orientador que permite acompanhar as estratégias e ações de tecnologia da informação e comunicação definidas para a Universidade Federal do Acre – Ufac.

O primeiro Plano, embora elaborado para o biênio 2013-2014, foi estendido até 2016, dada a dimensão das ações previstas. Estas foram avaliadas e atualizadas, compondo com novas propostas, o conjunto de ações para o presente plano, alinhadas ao Planejamento Estratégico da Ufac 2014-2023, ao Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2015-2019 e ainda à Estratégia de Governança Digital do Governo Federal 2016-2019.

Assim, este Plano tem como horizonte o triênio 2017-2019, permitindo a sua atualização anual em conformidade com as demandas e possibilidades orçamentárias.

O PDTIC 2017-2019, atendendo ao disposto em legislação, normas e acórdãos, especialmente à IN/SLTI 04/2014, será o instrumento de gestão para a execução das ações de tecnologia da informação e comunicação (TIC), possibilitando priorizar e justificar os recursos aplicados, monitorar as ações, evitar desperdícios e melhorar o serviço prestado à sociedade.



## INTRODUÇÃO

O PDTIC 2017-2019 apresenta princípios e diretrizes para as ações de TIC, baseado em diagnósticos e necessidades da universidade e também nas definidas pelo Governo Federal, sendo dividido nos seguintes capítulos: organização da TIC, resultados do PDTIC anterior, referencial estratégico de TIC, alinhamento com a estratégia da organização, inventário de necessidades, plano de metas e ações, plano de gestão de pessoas, plano orçamentário do PDTIC, plano de gestão de riscos, processo de revisão do PDTIC e fatores críticos para a implantação do PDTIC.

O ambiente de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação da Ufac, conforme expressado no Planejamento Estratégico 2014-2023, necessita de reestruturação e permanente modernização, tendo sido as ações iniciadas por meio do Projeto Estratégico Ambiente de Alta Disponibilidade que objetiva melhorar a qualidade dos serviços de TIC e segurança da informação.

Assim, o PDTIC 2017-2019 alinha-se à estratégia da instituição e a definida pelo Governo Federal, definindo prioridades em investimentos e serviços, capacitação de pessoal e gestão de riscos, fortalecendo a área de TIC e as atividades da universidade.

# 1. TERMOS E ABREVIATÖES

C&T	Ciência e Tecnologia
CAFe	Comunidade Acadêmica Federada
COBIT	Control Objectives for Information and related Technology
CGD	Comitê de Governança Digital
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CONSAD	Conselho de Administração
CONSU	Conselho Universitário
CSI	Coordenação de Sistemas de Informação
CSR	Coordenação de Suporte e Redes
CST	Coordenadoria de Suporte Técnico
EGD	Estratégia de Governança Digital
GSI	Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República
ICP-EDU	Infraestrutura de Chaves Públicas para Ensino e Pesquisa
IN	Instrução Normativa
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
MEC	Ministério da Educação
MPDG	Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
MPS.BR	Melhoria de Processo do Software Brasileiro
NTI	Núcleo de Tecnologia da Informação
P&D+I	Pesquisa e Desenvolvimento + Inovação
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PMBOK	Project Management Body of Knowledge
SISP	Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática
SETIC	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UFAC	Universidade Federal do Acre



## 2. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste PDTIC foi baseada no Guia de PDTIC do SISP, proposto pela Secretaria de Tecnologia da Informação/MPOG. A elaboração deste plano considerou conteúdos dos ramos de TIC da Ufac (Sistemas de Informação, Suporte, Redes, Infraestrutura, Governança, Segurança da Informação, Comunicação e Aquisição de Soluções) para atendimento das necessidades alinhado às estratégias institucionais.

Para sua elaboração e fundamentação foram realizados:

- Consulta à legislação relacionada à TIC;
- Levantamentos no âmbito do Comitê de Governança Digital;
- Consulta às unidades acadêmicas e administrativas;
- Análise do PDTIC anterior;
- Alinhamento à Estratégia de Governança Digital da Administração Federal 2016-2019;
- Alinhamento ao Planejamento e Gestão Estratégica da Ufac 2014-2023;
- Alinhamento ao PDI 2015-2019;
- Análise do histórico de demandas de TIC.

### 3. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

#### 1. Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988 .



Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

#### 2. Decreto-Lei Nº 200, de 25 de fevereiro de 1967.



Art. 6º As atividades da Administração Federal obedecerão aos seguintes princípios fundamentais: Planejamento, Coordenação, Descentralização, Delegação de Competência e Controle.

#### 3. Decreto Nº 99.658 de 30 de outubro de 1990.



Regulamenta, no âmbito da Administração Pública Federal, o reaproveitamento, a movimentação, a alienação e outras formas de desfazimento de material.

#### 4. Decreto Nº 2.271/1997.



Art. 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.

#### 5. Decreto 7.579/2011.



Art. 1º Ficam organizados, sob a forma de Sistema, com a denominação de Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISP, o planejamento, a coordenação, a organização, a operação, o controle e a supervisão dos recursos de informação e informática dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, em articulação com os demais sistemas que atuam direta ou indiretamente na gestão da informação pública federal. O Decreto 7.579/2011 atualizou as atribuições e a denominação do SISP, para Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação.

#### 6. Decreto Nº 8.135/2013.



Art. 1º As comunicações de dados da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverão ser realizadas por redes de telecomunicações e serviços de tecnologia da informação fornecidos por órgãos ou entidades da administração pública federal, incluindo empresas públicas e sociedades de economia mista da União e suas subsidiárias.

Art. 2º Com vistas à preservação da segurança nacional, fica dispensada a licitação para a contratação de órgãos ou entidades da administração pública federal, incluindo empresas públicas e sociedades de economia mista da União e suas subsidiárias, para atendimento ao disposto no art. 1º.

#### 7. Acórdão 1.558/2003 Plenário TCU.



Auditoria de conformidade realizada com o objetivo de avaliar a legalidade e a oportunidade das aquisições de bens e serviços de informática.

### 3. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

#### 8. Acórdão 1.603/2008 – Plenário TCU.



Apresenta a situação da governança de tecnologia da informação na Administração Pública Federal, indicando, por exemplo, ausência de Planejamento Estratégico Institucional, deficiência na estrutura de pessoal e tratamento inadequado à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

#### 9. Acórdão 2471/2008 TCU – Plenário.



Tratam de fiscalizações de orientação centralizada, realizadas no âmbito do Tema de Maior Significância “Terceirização na Administração Pública Federal”, subtema “Terceirização em Tecnologia da Informação”.

#### 10. Acórdão 2.613/2011 – Plenário TCU.



Este Acórdão trata de determinações e recomendações ao MP relacionadas ao aprimoramento da Governança de TI.

#### 11. Acórdão 2.308/2011 – Plenário TCU.



9.1.1. Orientem as unidades sob sua jurisdição, supervisão ou estrutura acerca da necessidade de estabelecer formalmente: (i) objetivos institucionais de TI alinhados às estratégias de negócio; (ii) indicadores para cada objetivo definido, preferencialmente em termos de benefícios para o negócio da instituição; (iii) metas para cada indicador definido; (iv) mecanismos para que a alta administração acompanhe o desempenho da TI da instituição.

#### 12. Portaria SLTI 05/2005.



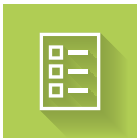
Institucionaliza, no âmbito do SISP, os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – e-PING.

#### 13. Portaria SETIC nº 20/2016.



Dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

#### 14. Portaria SETIC nº 19/2017.



Define estratégia para Governança de TIC.

#### 15. Portaria Interministerial Nº 1.677, de 7 de outubro de 2015.



Define os procedimentos gerais para o desenvolvimento das atividades de protocolo no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

### 3. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

#### 16. Instrução Normativa GSI/PR N° 1, de 13 de junho de 2008.



Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.

#### 17. Instrução Normativa MP/SLTI 001/2010.



Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

#### 18. Instrução Normativa – IN N° 04, de 11 De Setembro de 2014 – SLTI/MP.



Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.

#### 19. Instrução Normativa – IN N° 04, de 11 De Setembro de 2014 – SLTI/MP.



Art. 3º, em consonância com o art. 4º, do Decreto nº 1.048, de 1994: o órgão central do SISP elaborará, em conjunto com os órgãos setoriais e seccionais do SISP, a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI para a administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal, revisada e publicada anualmente, para servir de subsídio à elaboração do PDTIC pelos órgãos e entidades integrantes do SISP.” Art. 4º As contratações de que trata esta Instrução Normativa deverão ser precedidas de planejamento, elaborado em harmonia com o PDTIC, alinhado à estratégia do órgão ou entidade.

#### 20. PPA - Plano Plurianual.



Instrumento previsto no art. 165 da Constituição Federal destinado a organizar e viabilizar a ação pública, com vistas a cumprir os fundamentos e os objetivos da República. Por meio dele, é declarado o conjunto das políticas públicas do governo para um período de 4 anos e os caminhos trilhados para viabilizar as metas previstas.

#### 21. LDO - Lei De Diretrizes Orçamentárias.



A LDO, que deve ser compatível com o PPA, estabelece, entre outros, o conjunto de metas e prioridades da Administração Pública Federal e orienta a elaboração da LOA para o ano seguinte.

#### 22. LOA - Lei Orçamentária Anual.



A LOA contempla os orçamentos fiscal, da seguridade social e de investimentos das estatais. O seu vínculo com o PPA se dá por meio dos Programas e das Iniciativas do Plano que estão associadas às Ações constantes da LOA.

#### 23. Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016.



Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

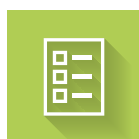
### 3. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

#### 24. EGD - Estratégia de Governança Digital.



A EGD define os objetivos estratégicos, metas e indicadores da Política de Governança Digital, estabelecida pelo Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016. A publicação é composta de três eixos, dez objetivos e 51 iniciativas estratégicas. Com validade até 2019, este documento está alinhado ao Plano Plurianual (PPA 2016-2019).

#### 25. PEI - Planejamento Estratégico Institucional Ufac 2014 – 2023.



O objetivo do planejamento estratégico é avaliar as implicações futuras das decisões tomadas no presente, para que as decisões estratégicas sejam tomadas com mais rapidez, segurança e eficácia. Sistematizando-se o planejamento, reduz-se a incerteza que caracteriza qualquer processo decisório, aumentando as possibilidades de alcance dos objetivos, dos desafios e das metas estabelecidos pela instituição.

#### 26. PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional Ufac 2015 - 2019.



É o instrumento legal de planejamento e gestão que reflete o atual estágio da Instituição no contexto nacional da política de Educação Superior. Este PDI, fundamentado no Decreto nº 5.773, de 09 de maio de 2006, exprime a missão e a visão de futuro da Ufac, bem como a filosofia de trabalho e as diretrizes acadêmicas que orientarão suas ações no horizonte de cinco anos.

#### 27. PoSIC - Política de Segurança da Informação Ufac.



A Política de Segurança da Informação (PoSIC) objetiva garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações produzidas ou custodiadas pela Universidade Federal do Acre (Ufac).



#### 28. PDTIC Ufac 2013-2014.



Instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação.

#### 29. Referências do Questionário de Governança de TI 2016.



Apresenta as referências que balizam o questionário de governança de TI 2016, tendo em vista auxiliar nas respostas das organizações e, na medida do possível, orientá-las acerca das atividades que caracterizam a adoção dessas práticas. Essas referências dizem respeito a leis, decretos, resoluções, acórdãos do TCU, normas técnicas e modelos de boas práticas de governança de TI.

#### 30. Guia de Referência Para Elaboração de PDTIC – Sisp.



Metodologia proposta pelo SISP, a qual dispõe sobre os padrões, orientações, diretrizes e *templates* para elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

#### 31. Information Technology Infrastructure Library (Itil V3).



Conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação.

#### 32. Control Objectives For Information And Related Technology (Cobit® 5).

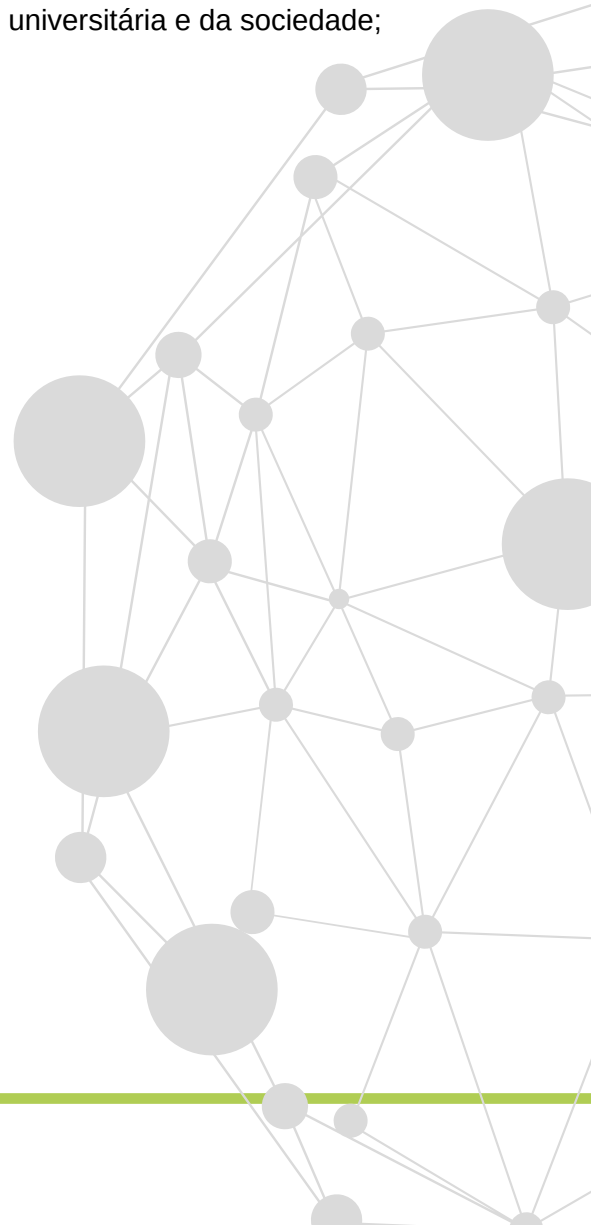


PO1 – Definir um Plano Estratégico de TI PO1.2 – Alinhamento entre TI e Negócio PO1.4 – Plano Estratégico de TI.

## 4. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

O PDTIC 2017-2019 está alinhado à Política de Governança Digital, estabelecida pelo Decreto 8.638/2016, e observa os seguintes princípios:

1. Atendimento das necessidades e prioridades da comunidade universitária e da sociedade;
2. Abertura e transparência;
3. Compartilhamento da capacidade de serviço;
4. Simplicidade;
5. Acessibilidade;
6. Racionalização de custos;
7. Priorização de serviços disponibilizados em meio digital;
8. Segurança e privacidade;
9. Participação e controle social;
10. Gestão universitária como plataforma;
11. Inovação.



## 4. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

O planejamento e a execução das ações do PDTIC 2017-2019, assim como as soluções de tecnologia da informação e comunicação desenvolvidas ou adquiridas, devem observar as seguintes diretrizes:

1. Definir ações alinhadas ao Planejamento Estratégico 2014-2023 e ao PDI 2015-2019, e com base no diagnóstico atual, a fim de otimizar a utilização dos recursos públicos;
2. Potencializar o processo de autosserviço como forma prioritária de prestação de serviços públicos disponibilizados em meio digital;
3. Estruturar em termos quantitativos e qualitativos os recursos humanos de TIC, garantindo a evolução da capacidade técnica;
4. Reestruturar a área de TIC para que esta assuma definitivamente papel estratégico e auxilie na tomada de decisões;
5. Disponibilizar os dados em formato aberto, para que sejam amplamente acessíveis e utilizáveis por pessoas e máquinas, assegurados os direitos à segurança e à privacidade;
6. Fomentar a integração entre os sistemas corporativos para melhorar a qualidade das informações gerenciais e estratégicas;
7. Contratar serviços e tarefas operacionais, possibilitando maior dedicação do quadro permanente à gestão e governança da TIC organizacional;
8. Implantar a virtualização de processos e documentos da instituição, a fim de melhorar a eficiência e redução de custos dos processos;
9. Implantar a virtualização de computadores nos laboratórios, visando a otimização de espaços, gerenciamento e controle do uso e redução de custos;
10. Implantar dispositivos e equipamentos que visem a melhoria nos processos de segurança da informação referentes a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações;
11. Implantar dispositivos e equipamentos que visem a melhoria da segurança patrimonial e a inibição de ações danosas à integridade física das pessoas.

## 5. DIAGNÓSTICO E ORGANIZAÇÃO DA TIC

Atualmente, a dependência das Tecnologias da Informação e Comunicação para a maioria das instituições é bastante acentuada. As instituições buscam as TICs como uma forma de crescimento e solução para alcançar seus objetivos estratégicos. A integração das TICs aos negócios da instituição faz com que o setor de TIC se torne um parceiro estratégico.

Com o aumento da importância das TICs na instituição, surgem vários desafios:

- Adaptar-se rapidamente às necessidades de mudança do negócio. A UFAC tem que buscar inovação permanentemente, pois qualquer serviço ou produto que venha a oferecer depende da TIC de alguma maneira;
- Justificar o retorno sobre o investimento (ROI). A área de TIC é uma das que mais consumiu investimentos nos últimos anos. Os projetos de TIC geralmente são complexos e consomem muitos recursos financeiros;
- Redução de custos. A TIC precisa obter maior eficiência e eficácia nas suas operações, para executar suas operações com um orçamento anual cada vez menor;
- Aumento da disponibilidade dos serviços de TIC. Como os processos de negócio dependem de algum serviço de TIC, qualquer interrupção de TIC afeta diretamente o negócio. Assim sendo, a TIC tornou-se um risco operacional para a instituição;
- As operações de TIC tem que oferecer o menor risco possível, segurança e conformidade com todas as leis e regulamentos. Como as informações da organização são atualmente armazenadas em sistemas, servidores e bancos de dados, qualquer norma ou regulamentação nova impacta diretamente a operação de TIC.

## 5. ORGANIZAÇÃO DA TIC

Considerando os desafios elencados acima, pode-se afirmar que a UFAC tem realizado ações que vão de encontro a estes desafios. Nos últimos anos, foram realizados investimentos em diversas áreas da TIC e outros serão realizados, conforme definidos por este plano.

Atualmente, a UFAC conta com todos os blocos nos campi de Rio Branco e Cruzeiro do Sul interligados por fibra óptica, rede esta instalada em 2015. Além disso, entre 2014 e 2015 foi realizada a reestruturação da rede lógica cabeada, onde foram instalados mais de 4.400 novos pontos de rede, possibilitando que novos serviços passem a operar sobre esta nova rede, anteriormente inviabilizados por falta de estrutura adequada.

Com relação aos enlaces de internet fornecidos pela RNP, o Campus Sede, em Rio Branco, conta com um enlace de 1Gb/s, sendo consumido em média 40% desta banda. Por sua vez, o Campus Floresta, em Cruzeiro do Sul, conta com um enlace de 20Mb/s, o qual encontra-se saturado, o que inviabiliza a implantação de serviços, como a rede sem fio, e exige esforços da RNP no intuito de ampliar a banda fornecida e conseqüentemente possibilitar a implantação de novos serviços e melhoria dos já utilizados naquele campus. Há ainda o Colégio de Aplicação que está conectado à Rede Metropolitana, a qual é gerenciada pelo PoP-AC/RNP e fornece 1Gb/s para os participantes desta rede. Quanto ao Campus de Fronteira, em Brasileia, este ainda não possui serviço de internet, contudo, a RNP encontra-se em processo de contratação do serviço para atender este campus.

A UFAC conta hoje com 16 laboratórios de informática para atendimento aos cursos do Campus Sede e outros 2 no Campus Floresta. Destes 18 laboratórios, apenas 3 contam com equipamentos novos e que não necessitam investimentos em equipamentos, os demais, utilizam equipamentos defasados e que requerem investimentos visando a melhoria dos mesmos.

Para facilitar o acesso às informações disponibilizadas na internet à toda comunidade acadêmica, foram realizados investimentos para implantação do serviço de rede sem fio, denominada “Ufac Air”, a qual conta com mais de 100 pontos de acesso instalados no campus de Rio Branco, cobrindo 100% dos blocos e atendendo a mais de 3 mil usuários simultaneamente. Nos demais campi, este serviço ainda não foi implantado por não possuírem enlaces de internet que possibilitem a implantação deste serviço.

Conforme previsto no Planejamento Estratégico, está em execução o projeto estratégico “Ambiente

## 5. ORGANIZAÇÃO DA TIC

de Alta Disponibilidade”. Dentre as ações relacionados a este projeto pode-se citar a reestruturação da rede lógica cabeada e de fibra óptica, a aquisição de novos switches para o núcleo central da rede de computadores e os investimentos previstos neste PDTIC para aquisições de soluções de datacenter e armazenamento.

O serviço de telefonia também passará por um processo de atualização, serão realizados investimentos para implantação de telefonia IP, o qual irá utilizar a nova estrutura da rede lógica, em substituição ao serviço analógico atualmente em uso nesta IFES, o qual apresenta inúmeros problemas e elevados custos para manutenção.

Destaca-se a consolidação do SIE-UFSM como sistema de informação institucional, o qual é utilizado para a gestão acadêmica da graduação e da pós-graduação, gestão de pessoas, gestão administrativa e orçamentária. Por sua vez, a gestão de documentos eletrônicos passará a utilizar o SEI! – Sistema Eletrônico de Informações, o qual faz parte do projeto Protocolo Eletrônico Nacional-PEN, o qual eliminará o uso do papel nas tramitações de documentos eletrônicos e trará economia e maior agilidade para a gestão de documentos da UFAC.

Por fim, as ações mencionadas anteriormente são executadas ou contam com o suporte do Núcleo de Tecnologia da Informação-NTI, órgão de Assessoria Direta à Reitoria, o qual está estruturado atualmente em 3 Coordenadorias, sendo elas: Coordenadoria de Sistemas de Informação, Coordenadoria de Suporte Técnico e Coordenadoria de Suporte em Redes. A fim de se alinhar à nova política do Governo Federal para a área de TIC, incluindo a melhoria no índice de Governança de TI e a aplicação da Instrução Normativa nº 04/2014/SLTI/MPOG, o NTI necessitará se reestruturar organizacionalmente e também equipe técnica, ações estas que estão previstas neste documento.



## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

São relacionadas a seguir as necessidades definidas no PDTIC anterior, a criticidade e avanço das mesmas, e o atendimento realizados.

INFRAESTRUTURA					
Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
1	Projeto e execução do cabeamento estruturado	Substituição das antigas redes de fibra ótica que apresentavam diversos danos e capacidade de transmissão de dados reduzida. Implantação de novas redes de fibra ótica para interligar unidades não atendidas. Substituição e ampliação da rede lógica de par trançado.	Alta/ 72%	Atendimento parcial	O contrato com empresa especializada permitiu atender a 41 dos 61 blocos do campus sede, 100% do Campus Floresta e do Núcleo de Xapuri. Ao todo foram reestruturados 51 dos 71 blocos existentes (72%).
2	Projeto e execução da rede sem fio	Implantação de rede sem fio em todos os campi e núcleos para acesso à internet para a comunidade interna e visitante.	Média/ 75%	Atendimento parcial	Implantado em 100% do Campus Sede, não sendo implantado no Campus Floresta, no Campus Fronteira e nos núcleos. No caso do Campus Floresta, o link de internet se encontra saturado e até momento não há previsão de disponibilidade de ampliação pela operadora. Com relação ao Campus Fronteira e aos núcleos, não houve contratação.
3	Projeto e execução do sistema de controle de acesso e monitoramento da rede	Definição e aprovação pelo CONSAD da Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC) e da política de acesso à rede para implementação de domínio.	Alta/ 10%	Atendimento parcial	Aprovada a PoSIC pela Resolução CONSAD no. 18 de 17 de dezembro de 2015.



## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

INFRAESTRUTURA					
Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
4	Contratação de link de acesso à internet para os campi.	Contratação pela RNP do link de acesso para o Campus Floresta e pela Ufac para os núcleos de Xapuri, Feijó e Sena Madureira.	Alta/ 0%	Sem atendimento	A RNP licitou o serviço para atender o Campus Floresta por 2 vezes em 2015 restando em deserta. Com relação aos núcleos, inexistente atendimento por parte de operadoras.
5	Interligação do Colégio de Aplicação à Rede Metropolitana (Rio Branco).	Interligação do Colégio de Aplicação na rede de alta velocidade do Campus Sede.	Alta/ 100%	Atendimento total	
6	Acompanhamento dos processos para implantação de links da RNP em todos os campi.	Atendimento com links da RNP em todos os campi.	Baixa/ 50%	Atendimento parcial	Foi realizada demanda para atendimento desta necessidade por meio dos serviços oferecidos pela RNP, contudo até o presente momento a solicitação encontra-se sem atendimento por parte da RNP.
7	Interconexão de todos os computadores em rede.	Implantação de infraestrutura de rede devido a defasagem; nem todos os computadores estão interconectados em diversos campi.	Alta/ 100%	Concluído	
8	Implantação da federação CAFe.	Interligação da federação CAFe para que ocorra autenticação e controle de usuários.	Média/ 100%	Atendimento total	

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### INFRAESTRUTURA

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
9	Adesão ao ICPEdu.	Há vários serviços que necessitam de autenticidade de servidor para gerenciar.	Média/ 100%	Atendimento total	
10	Promoção do acesso dos alunos e dos professores aos periódicos da CAPES.	Ampliação do acesso aos periódicos da CAPES dentro dos campi da UFAC, fazendo-se necessária uma disponibilização mais abrangente, fora do ambiente dos campi.	Média/ 100%	Atendimento total	Concluído através da disponibilização de um proxy para acesso externo à UFAC e, posteriormente, a adesão à CAFe.
11	Estruturação e aumento da capacidade de armazenamento de dados da rede nos campi e na Reitoria.	Implementação do armazenamento de dados em rede nos campi de Cruzeiro do Sul e Brasília.	Média/ 0%	Sem atendimento	A demanda não foi implementada por falta de mão de obra e recursos financeiros.
12	Auditoria nos servidores de rede.	Realização de histórico de atividades para auditoria.	Média/ 10%	Atendimento parcial	Foi iniciado um processo de auditoria da rede, no entanto ele não foi continuado por falta de capacitação da equipe técnica.

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### INFRAESTRUTURA

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
13	Viabilização da infraestrutura para web conferência nos campi.	Implantação de infraestrutura para realização de reuniões, aulas, palestras, defesas e outras ações via web conferência.	Média/ 100%	Atendimento total	A UFAC dispõe de 35 salas de web conferência para atender a comunidade acadêmica.
14	Consolidação de Voz Sobre IP.	Implementação de telefone IPs para maior visibilidade dentro da instituição.	Alta/ 0%	Sem atendimento	A infraestrutura de rede necessária à implementação de telefonia VoIP foi concluída no final 2015, faltando ainda a contratação da prestação de serviço da operadora. (processo em tramitação).

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### SISTEMAS E SOFTWARES APLICATIVOS

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
15	Desenvolvimento de sistemas internos à instituição.	Desenvolvimento de sistemas para automatizar tarefas e colaborar na gestão, conforme as especificidades dos setores.	Média/ 80%	Atendimento parcial	Relatório em anexo apresenta as demandas, solicitações atendidas e não atendidas
16	Participação do projeto SIG-IFES	Desenvolvimento do Sistema de Informações Gerenciais (SIG-IFES)	Alta/ 0%	---	O desenvolvimento não foi necessário, tendo em vista que o SIE atende às demandas.
17	Implantação e acompanhamento dos módulos do SIE.	Implantação e parametrização de novas funcionalidades dos módulos.	Alta/ 70%	Atendimento parcial	Não foram realizadas implantações de novos módulos pois as áreas de negócio não demandaram nenhuma ação neste sentido, contudo, iniciou-se processo de mapeamento para implantação do Módulo de Compras e reestruturação do Módulo de Patrimônio e revisão do processo e funcionalidades do Módulo de Gestão da Pós-Graduação
18	Implantação dos portais do aluno e professor.	Atualização dos portais do aluno e do professor.	Alta/ 100%	Atendimento total	

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### SISTEMAS E SOFTWARES APLICATIVOS

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
19	Implantação e homologação da acessibilidade ao site.	Ferramenta de acessibilidade.	Alta/ 50%	Recentemente a ASCOM colocou no ar o novo site que utiliza a estrutura do Portal Padrão desenvolvido pela Secretaria de Comunicação Social do Governo Federal, sendo que este Portal implementou alguns recursos de acessibilidade de acordo com o padrão e-MAG, contudo, ainda é necessário evoluir em alguns aspectos.	Falta uma melhor capacitação da equipe responsável pelo site com o intuito de compreender e aplicar os conceitos de acessibilidade.
20	Organização das informações no site institucional junto à ASCOM.	Reformulação do site da UFAC, visando adequá-lo à legislação e padrões para sites institucionais, bem como tornar a navegação mais simples.	Alta/ 70%	Ascom lançou nova versão do site, seguindo uma estrutura definida para os sites do Governo Federal.	As páginas internas ao site institucional ainda necessitam ajustes e reorganização

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### SISTEMAS E SOFTWARES APLICATIVOS

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
21	Viabilização da utilização do sistema Banco de Teses e Dissertações BDTD traduzido pelo IBICT.	Instalação do sistema, capacitação e disponibilização do sistema BDTD.	Média/ 10%	Optou-se por não mais utilizar o Sistema de Banco de Teses e Dissertação e passar a utilizar o Repositório Digital	Biblioteca está em processo de implantação do Repositório Institucional.
22	Documentação dos sistemas.	Execução da ação de documentação dos sistemas já desenvolvidos ou em uso pela UFAC.	Média/ 10%	Durante a vigência do PDTIC não existia um processo formal para viabilizar a execução desta necessidade, contudo atualmente a equipe iniciou o trabalho de definição de um processo de desenvolvimento de software e dos artefatos envolvidos.	
23	Sistema de controle de licenças de softwares.	Aquisição de sistema para controlar as licenças dos softwares utilizados pela UFAC	Média/ 0%	Não foi realizada a aquisição.	Tal aquisição não foi realizada pois as licenças adquiridas e vigentes até o momento possuem sistemas próprios para gerenciamento e controle.

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### SISTEMAS E SOFTWARES APLICATIVOS

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
24	Aquisição de equipamentos com softwares aplicativos para atendimento específico a laboratórios e cursos.	Aquisição de equipamentos para atender os laboratórios que utilizam softwares específicos que demandam alto poder de processamento (AutoCAD, Photoshop, Corel etc.)	Alta/ 20%	Foram equipados 2 laboratórios do curso de Sistemas de Informação. Ainda é necessário equipar outros laboratórios, como os de Jornalismo e Geoprocessamento.	Os equipamentos necessários possuem um custo elevado, com isso, não foram adquiridos todos os equipamentos necessários e optou-se por utilizar os recursos na aquisição de equipamentos para atender outras demandas administrativas. Também é necessário adquirir as licenças para alguns softwares utilizados.
25	Aquisição de equipamentos com softwares aplicativos para atendimento específico a setores administrativos, inclusive EaD.	Alguns setores da UFAC dependem de softwares específicos, como AutoCAD, Photoshop, Corel etc. para realizarem suas atividades.	Alta/ 0%	Foi realizada uma tentativa de aquisição, contudo por falta de recursos financeiros a mesma não foi efetivada.	

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### SISTEMAS E SOFTWARES APLICATIVOS

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
26	Aquisição de solução para virtualização.	Adoção de solução de virtualização de servidores necessário para atender a crescente demanda por servidores para hospedarem os mais diversos serviços e visando a otimização do espaço físico do data-center e eficiência energética.	Média/ 100%	Concluído. Optou-se pelo uso de uma solução de software livre.	
27	Melhorar o desempenho, a segurança e a qualidade do servidor de e-mail da UFAC.	Implantação de solução anti-spam no servidor de e-mail que apresenta desempenho mediano, causando impacto negativo na comunidade acadêmica.	Alta/ 75%	Frequentemente são implementadas rotinas visando a melhoria do serviço, contudo falta a implantação de uma solução anti-spam eficiente.	Está em estudo a solução de anti-spam que atenda as necessidades da UFAC.



## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### EQUIPAMENTOS

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
28	Aquisição de aparelhos específicos, como plotter, computadores mais potentes, equipamentos para laboratórios e para processos de seleção etc.	Alguns campi possuem cursos específicos que demandam equipamentos que não os utilizados normalmente. A mesma situação se aplica a setores dos campi e à Reitoria, devido ao desenvolvimento das atividades.	Média/ 100%	Os laboratórios que apresentaram demanda durante a vigência do PDTIC foram atendidos, assim como foram adquiridos também plotter para atender as demandas da PREFCAM.	
29	Aquisição de equipamentos para realizar eventos, como processo seletivo e concurso público.	A UFAC não possui equipamento específico (scanners de alta velocidade, impressoras de alta capacidade, computadores específicos para comissão de processo seletivo etc.) para realizar esses tipos de eventos.	Alta/ 0%	O NUPS não está realizando concursos públicos, e desta forma não apresentou demandas.	

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

EQUIPAMENTOS					
Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
30	Aquisição de computadores e impressoras (ou serviço de impressão) para atender ao crescimento da UFAC.	A UFAC está em crescimento e não há computadores e impressoras suficientes para atender todos os servidores, laboratórios e salas de aula.	Alta/ 75%	São adquiridos computadores todos os anos para atender o crescimento da Instituição e também a substituição dos equipamentos defeituosos. Impressoras foram Adquiridas em quantidades insuficientes para a demanda exigida.	Há necessidade de aquisição de computadores em maior quantidade para substituição dos que se encontram obsoletos. Também é necessário avançar no processo de locação de impressoras para atender a demanda atual.
31	Aquisição de equipamentos para os data centers dos campi e para EaD.	Somente o Campus Rio Branco possui equipamentos para data center, como servidores de rede, nobreaks etc.	Média/Alta/ 80%	Foram adquiridos servidores para atender a demanda.	Faltam soluções de backup, nobreak e storage para serem adquiridas, assim como os equipamentos para atender as necessidades de EAD, como equipamentos para videoconferência.
32	Aquisição de solução completa de virtualização.	O data center da UFAC possui computadores servidores de rede com baixa capacidade de expansão. Solução de virtualização gratuitas.	Média/Alta/ 100%	Concluído. Optou -se pelo uso de uma solução de software livre.	

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### EQUIPAMENTOS

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
33	Aquisição de impressora específica para etiquetas de patrimônio.	Patrimônio da UFAC identificado com etiquetas de baixa durabilidade e não padronizada.	Alta/ 0%	A demanda não é mais necessária, pois a UFAC utiliza etiquetas metálicas.	

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

GOVERNANÇA DE TI					
Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
34	Criação do Comitê Gestor de Segurança da Informação com o intuito de elaborar a Política de Segurança da Informação (POSIC).	Criação do Comitê Gestor de Segurança de TIC e posterior elaboração da proposta de política de segurança da informação.	Alta/ 100%	Atendimento total	O Comitê Gestor de Segurança de TI foi instituído, a Política de Segurança foi aprovada. Faltam elaborar as normas dos serviços que lidam com informações.
35	Melhoramento do acompanhamento das aquisições de bens e serviços relacionados à TI.	Necessário obedecer as normas instituídas por meio da IN 04/2010 do MPOG.	Média/ 10%	Atendimento parcial	A IN 04 passou por uma atualização em 2014. Necessária maior maturidade do processo de aquisição conforme estabelecido pela IN 04/2014. Em 2016 foi oferecida capacitação aos servidores das unidades envolvidas com o processo de contratação, restando implementá-lo
36	Desenvolvimento de portfólio de atividades do NTI.	Mapear, junto com a unidade de planejamento, os serviços oferecidos pelo NTI.	Média/ 20%	Atendimento parcial	No 2º semestre de 2016 foi iniciado o levantamento das atividades desenvolvidas pelo NTI, porém, a instituição não dispõe de uma unidade de mapeamento de processos, o que comprometeu o atendimento desta necessidade.

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### GOVERNANÇA DE TI

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
37	Definição de padrão de qualidade dos serviços prestados.	Boas práticas, padrões de qualidade para melhoria contínua.	Baixa/ 25%	Atendimento parcial	Iniciou-se o uso da ferramenta GLPI (Gestão de chamados de TI) em caráter experimental no NTI, a qual possibilitará a avaliação dos serviços prestados, fornecendo subsídios para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. No 2º semestre de 2017 será colocado em produção, o qual fornecerá informações que possibilitarão a avaliação dos serviços prestados pelo NTI.
38	Criação do código de ética para profissionais da área de TI.	Os profissionais da área de TI possuem nível alto de acesso às informações institucionais.	Média/ 0%	Sem atendimento	Não há necessidade pois já existe o Código de Ética do Servidor Público Federal
39	Criação de regimento interno da área de TI.	Não há diretrizes quanto ao desenvolvimento das atividades dos profissionais de TI na UFAC.	Alta/ 0%	Sem atendimento	O NTI já é contemplado pelo Regimento Geral da UFAC.

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

GOVERNANÇA DE TI					
Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
40	Aumento do nível de maturidade quanto à Governança de TI na UFAC.	Segundo o modelo COBIT, atualmente a UFAC possui nível de maturidade 1 (UM).	Alta/ 20%	Atendimento total	Iniciou o desenvolvimento de um processo para desenvolvimento de software. Também está em adoção a ferramenta GLPI para gestão dos serviços oferecidos pelo NTI. Foi iniciada a elaboração do Catálogo de Serviços. A equipe será capacitada com cursos nesta área ainda no 1º semestre de 2017.

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
41	Elaboração de política de segurança da informação da UFAC.	A UFAC ainda não possui uma proposta de segurança de TI, sendo que, atualmente, está sendo elaborada pelo comitê de TI.	Média/ 100%	Concluída	Foi instituída por meio da Resolução nº 018, de 17 de dezembro de 2015. Necessita orientar os setores na elaboração de normas específicas.
42	Elaboração de plano de contingência da UFAC.	A UFAC necessita de um plano de contingência de TI para garantir que os serviços continuem em funcionamento mesmo em momentos de falhas.	Média/ 20%	Atendimento parcial	Apesar de ainda não existir um plano de contingência, foi criado no PoP-AC um site de contingência com os serviços mais essenciais, evitando paradas desses serviços quando ocorre algum incidente do datacenter da UFAC.
43	Divulgação da política de segurança da informação.	A política de segurança da informação deve ser conhecida pela comunidade acadêmica da UFAC.	Média/ 50%	Atendimento parcial	A política está compartilhada no site da UFAC, mas ainda não foi difundida de forma mais efetiva.

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### RECURSOS HUMANOS

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
44	Capacitação dos profissionais de TI.	As diferentes atividades desenvolvidas pelo corpo técnico do NTI, assim como as constantes evoluções tecnológicas e mudanças na legislação exigem atualização de conhecimentos.	Média/ 50%	Atendimento parcial	Os técnicos realizaram alguns cursos durante a vigência do PDTIC, mas ainda falta a definição de uma política de capacitações para priorizar as demandas.
45	Ampliação do quadro de pessoal de TI nos campi e na Reitoria	Necessidade de ampliação do quadro de profissionais de TI de 24 para 50 técnicos no quadro do NTI para atender a demanda crescente por soluções e serviços nesta área.	Alta/ 33%	Atendimento parcial	Foram contratados 3 Analistas de Tecnologia da Informação para o Campus Sede e 1 para o Campus Floresta, além de 4 Técnicos de Tecnologia da Informação, contudo, o quadro ainda apresenta-se defasado.
46	Capacitação dos servidores quanto à utilização de sistemas e recursos de TI.	A implantação de novos sistemas e funcionalidades dos existentes demanda capacitação dos servidores que irão utilizar essas ferramentas.	Alta/ 100%	Concluída	Foram realizados cursos de SIE voltados para rotinas acadêmicas e administrativas, assim como Noções Básicas em Informática. Também foi realizado curso para Desenvolvimento de Sistemas utilizando Python/Django.



## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### RECURSOS HUMANOS

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
47	Contratação de pessoal especializado nas áreas de web design, desenvolvimento de sistemas web, redes Linux e Windows.	Necessidade de pessoal com conhecimentos especializados nas áreas.	Alta/ 90%	Parcialmente atendido	Foram contratados 4 web-designer, 1 Analista de Tecnologia da Informação especializado em Redes Windows, contudo ainda há necessidade de especialista em redes Linux.
48	Contratação de pessoal especializado em atendimento ao usuário e manutenção para trabalhos rotineiros.	Necessidade de implantação de uma Central de Atendimento, o que demanda pessoal especializado em atendimento ao usuário.	Alta/ 0%	Sem atendimento	Restam atividades pendentes para a implantação da Central de Atendimento.

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

SUPORTE					
Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
49	Melhoramento do tempo e da qualidade do atendimento aos usuários.	Com o aumento da quantidade de pessoas trabalhando na UFAC, aumenta linearmente a necessidade de atendimento a usuários.	Alta/ 80%	Parcialmente atendido	O serviço melhorou com a implantação do sistema de gerenciamento de chamados e adoção de listas de e-mails.
50	Atendimento em primeiro nível, por meio de help desk.	Implantar serviço de help desk para controle e gestão de chamados de suporte, visando atender de forma mais eficiente a comunidade acadêmica.	Média/ 50%	Parcialmente atendido	Ferramenta foi implantada internamente no NTI, e ainda falta definir o processo de atendimento aos usuários.
51	Desenvolvimento e publicação de tutoriais para resolução de problemas simples.	Necessidade de documentação com orientações passo a passo para resolução de problemas pelo próprio usuário.	Baixa	Parcialmente atendido	Foram elaborados tutoriais para uso da rede sem fio, uso dos Portais do Aluno e do Professor, instalação do SIE e acesso ao Periódico da Capes.
52	Criação de equipe específica para atendimento a suporte e manutenção.	A equipe atual trabalha atendendo todas as áreas de atuação da TI, não havendo definição das atividades a serem desenvolvidas.	Alta/ 100%	Concluída	Atualmente há uma equipe específica para este tipo de atendimento, lotada na Coordenadoria de Suporte Técnico.

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

### OUTROS

Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
53	Implantação de um data center no novo prédio do NTI.	O datacenter atual está localizado no prédio da Reitoria, distante do NTI, o que dificulta o monitoramento e operação do mesmo, fazendo-se necessário a migração do datacenter para um local junto ao atual prédio do NTI	Alta/ 0%	Não atendida	Houve revisão desta necessidade e a mesma não será implantada no novo prédio
54	Implantação de um data center em cada campi.	Com a expansão do campus Floresta e a construção do campus em Brasília, é necessário implantar datacenter nestas localidades para possibilitar um melhor controle e gerenciamento dos recursos e serviços de TI oferecidos nestes campi	Alta/ 40%	Parcialmente atendido	Foram implantados alguns equipamentos no campus de Cruzeiro do Sul, necessitando agora realizar investimentos no espaço físico onde os mesmos se encontram. Com relação ao Campus de Brasília, aguarda-se o início das atividades efetivas naquele campus.
55	Conhecimento das demandas atuais de cada campus.	Cada campus possui características e demandas peculiares, com isso, são necessárias avaliações locais e contínuas para alinhar as soluções tecnológicas às necessidades de cada campus	Alta/ 100%	Concluída	São realizados levantamentos frequentes sobre a necessidade de cada campus.

## 6. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

OUTROS					
Item	Necessidade	Descrição	Criticidade/ Avanço	Situação	Observação
56	Utilização de softwares para uso acadêmico.	A UFAC não possui contratos de uso acadêmico a fim de disponibilizar licenças para seus alunos e professores dos softwares mais comuns.	Média/ 30%	Parcialmente concluída	Foram realizadas aquisições de licenças do pacote de escritório Microsoft Office para atender parcialmente algumas demandas. Além disso foi realizado levantamento das necessidades das unidades, contudo, falta uma melhor definição sobre a quantidade exata de licenças necessárias, uma vez que muitos cursos solicitaram licenças para um mesmo software. A partir da adesão da UFAC à Comunidade Acadêmica Federada (café), a comunidade acadêmica passou a ter acesso gratuito a alguns softwares da Microsoft através do projeto Microsoft Dreamspark.
57	Revitalização da Gráfica Universitária.	A UFAC possui uma gráfica que necessita de equipamentos e capacitação de pessoal para que entre em funcionamento.	Alta/ 0%	Não concluída	Essa ação será reavaliada.
58	Construção da sala cofre.	A UFAC não possui sala cofre para a guarda de arquivos de informações gerenciais, bem como para a guarda dos equipamentos que possuem sistemas de informação de utilização da universidade.	Alta/ 0%	Não concluída	Não será mais adquirida a sala cofre. Será adotada uma solução alternativa, economicamente mais vantajosa. O projeto da solução alternativa já está em discussão.

## 7. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

### 7.1. Missão

Proporcionar suporte tecnológico para o desenvolvimento das ações de ensino, pesquisa e extensão, apoiando as atividades com as aplicações da tecnologia da informação e comunicação, mantendo-se constantemente atualizado em relação aos avanços da área.

### 7.2. Visão

Consolidar-se como uma área eficiente, reconhecido pela comunidade acadêmica, na qualidade da prestação de serviços de TIC e na segurança da informação.

### 7.3. Valores

Inovação

Eficiência

Eficácia

Foco no cliente

Atualização constante

TIC verde

Cooperação

Proatividade

Profissionalismo

Integridade

## 7. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

### 7.4. Objetivos Estratégicos

Coordenar e integrar as ações institucionais na área de tecnologia da informação e comunicação, avaliando e propondo soluções adequadas com foco nos objetivos previstos no Planejamento Estratégico da UFAC, mediante a disponibilização de infraestrutura de equipamentos de informática, redes de computadores, sistemas de informação, bem como ferramentas de comunicação apropriadas às tarefas a serem desempenhadas, bem como a construção, modernização e adequação de laboratórios de ensino.

### 7.5. Análise de SWOT

Consolidar-se como uma área eficiente, reconhecido pela comunidade acadêmica, na qualidade da prestação de serviços de TIC e na segurança da informação.

Forças (Strengths)	Oportunidades (Opportunities)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoio da alta gestão;</li><li>• Servidores da área motivados e dispostos a aprender novas tecnologias;</li><li>• Equipamentos de TI adequados;</li><li>• Clima organizacional favorável;</li><li>• Fácil acesso aos superiores hierárquicos;</li><li>• Consolidação do Sistema de Informação Integrado (SIE-UFSM)</li><li>• Corpo técnico de TIC em sua maioria com formação superior na área.</li><li>• Existência de ferramentas para gestão de projetos.</li><li>• Condições de trabalho adequadas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estratégia de Governança Digital, do Governo Federal, que promove o fortalecimento da estrutura de TIC dos órgãos integrantes do SISP;</li><li>• Reconhecimento da área de TIC como estratégica para o Governo Federal;</li><li>• Existência de instruções normativas que estabelecem boas práticas para a área de TIC;</li><li>• Troca de experiências com instituições e universidades;</li><li>• Existência de projetos que possibilitam bolsistas atuarem na área de TIC;</li><li>• Aderência aos padrões do SISP;</li><li>• Incentivo à qualificação dos servidores por meio de cursos gratuitos oferecidos na modalidade EAD;</li><li>• Parceria com a RNP possibilitando o oferecimento de novos serviços.</li></ul>

## 7. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

### Fraquezas (Weakness)

- Quadro de servidores da área de TIC insuficiente;
- Dificuldades de retorno de informações dos setores da instituição;
- Falta do plano de contingência da informação;
- Processos de negócio indefinidos e não documentados;
- Organização inadequada do espaço físico para desenvolvimento das atividades da área de TIC;
- Pouca interação nas discussões que envolvem TIC de alguma forma (processos seletivos, cursos de capacitação, obras, etc.);
- Usuários dos serviços de TIC não reconhecem a área de TIC como parceira estratégica da organização;
- Solicitações de serviços de TIC com pouco tempo de antecedência;
- Baixo nível de maturidade quanto à governança de TIC;
- Falta de comprometimento das áreas de negócios para alimentação dos sistemas;
- Falta de um processo para alterar e adequar os serviços de TIC;
- Possibilidade alta de rotatividade dos servidores de TIC;
- Falta de definição de metodologia de trabalho, de métricas de desempenho e de documentação técnica dos sistemas;
- Inexistência de padrões de códigos e de interfaces dos sistemas;
- Inexistência do catálogo de serviços;
- Sistema de telefonia obsoleto;

### Ameaças (Threats)

- Deficiência de ações por parte do Governo Federal para atingimento das metas contempladas na Política de Governança Digital;
- Contingenciamento orçamentário;
- Serviços precários e de baixa qualidade prestados pelas concessionárias de telecomunicações que atuam no Acre;
- Rompimentos frequentes do backbone administrado pela RNP e operados pela Oi Telecomunicações;
- Deficiência de atendimento por parte dos fornecedores e prestadores de serviços devido a dificuldade de logística imposta pela localização geográfica do estado;
- Remuneração da equipe de TIC abaixo do valor de mercado.

## 7. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

### Fraquezas (Weakness)

- Custo elevado para manutenção dos laboratórios de informática e do serviço de impressão decorrente de equipamentos obsoletos;
- Dependência tecnológica de terceiros para manutenção de sistema de informação institucional;
- Datacenter defasado com risco de colapso;
- Deficiência dos sistemas de energia e proteção dos equipamentos de TIC contra surtos de energia;
- Falta envolvimento das áreas de negócio para a implantação dos novos módulos do SIE.

### Ameaças (Threats)



## 8. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

O Planejamento Estratégico é uma técnica gerencial essencial à boa administração. Por meio da análise do ambiente de uma instituição, é possível se fazer um diagnóstico de oportunidades e ameaças, pontos fortes e fracos para o cumprimento da sua missão. Assim, norteia a instituição ao seu futuro desejado, atendendo com qualificação as demandas da sociedade. O projeto de Planejamento e Gestão Estratégica da Universidade Federal do Acre (Ufac) trata da modernização de sua gestão, a partir da disseminação de métodos, instrumentos, ferramentas e melhores práticas em gestão de projetos e processos, compartilhamento de resultados, interoperabilidade de linguagens, racionalização de recursos, cultura voltada ao alcance de resultados e à prestação de contas. De forma mais específica, espera-se que haja:

- Sistematização do processo decisório: definição de um processo formal de tomada de decisões sobre objetivos, metas e projetos estratégicos da organização. A partir da construção e implantação do Modelo de Gestão Estratégica, pretende-se que a instituição desenvolva e fortaleça as atividades de monitoramento, análise e avaliação da estratégia;
- Maior capacidade de planejamento e alcance de resultados: com a implantação do planejamento estratégico, pretende-se ampliar a geração de resultados da instituição que serão obtidos por meio dos projetos estratégicos e mensurados pelo painel de gestão (BSC);
- Padronização de operações de trabalho: buscar a regulação dos processos por meio da implantação da gestão dos processos estratégicos, estabelecendo rotinas, indicadores de performance e pessoal alinhado e qualificado;
- Decisões baseadas na instituição como um todo: desenvolver a capacidade da instituição em gerir um portfólio de projetos baseado nos objetivos estratégicos e não nas necessidades setoriais de suas unidades;
- Melhor capacidade de planejamento e alocação de recursos: fortalecer a gestão de projetos e processos como forma de alcance de resultados e orientação orçamentária;
- Acesso mais rápido a informação de maior qualidade: com a implantação do BSC e da Gestão Estratégica, serão disponibilizadas informações de forma tempestiva para a tomada de decisões na instituição;

## 8. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

- Aumento da eficácia e eficiência da instituição: a gestão por projetos e processos permite focalizar a entrega de produtos e a organização real e adequada dos recursos necessários para a sua execução;
- Priorização mais realista do trabalho: ter foco estratégico significa melhorar a capacidade de escolha e priorização dos temas que realmente impulsionam a organização para o alcance dos objetivos e resultados almejados.

A Gestão Estratégica da Ufac está organizada segundo quatro perspectivas: Sociedade, Processos, Pessoas e Infraestrutura, e Orçamento. As quatro perspectivas trazem objetivos estratégicos que necessitam da TIC como parceira para alcançá-los. O Plano de Desenvolvimento Institucional 2015-2019, mapeou os objetivos estratégicos da Universidade em um portfólio de 13 projetos institucionais que serão direcionadores dos esforços da TIC para apoiar a Ufac a atingir sua estratégia organizacional. A seguir é mostrado o mapeamento dos objetivos estratégicos da Universidade e as necessidades de TIC, identificadas pela letra N que serão descritas no item 9.3.

## 8. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

Descrição	Necessidades de TIC
Objetivo Estratégico: Ampliar e adequar a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Provimento e manutenção da infraestrutura de rede e comunicação. (N1)</li><li>● Provimento de serviços e equipamentos de TIC que atenda a demanda (compras de computadores, softwares, terceirização de impressão, insumos e ferramentas). (N4)</li><li>● Fornecer informações estratégicas para a Alta Administração. (N9)</li><li>● Desenvolvimento e manutenção de sistemas para atender as áreas finalísticas da Universidade. (N11).</li></ul>
Projeto Estratégico 4: Ambiente de Alta Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ambiente de Alta Disponibilidade. (N2)</li><li>● Implantação de um Sistema de Gestão em Segurança da Informação - SGSI. (N10)</li></ul>
Objetivo Estratégico: Dimensionar o quadro de servidores, qualificar e capacitar por competências	<ul style="list-style-type: none"><li>● Adequação quantitativa e qualitativa do quadro de pessoal de TIC. (N3).</li></ul>
Objetivo Estratégico: Redimensionar e ampliar a infraestrutura física	<ul style="list-style-type: none"><li>● Reestruturação do NTI (Provimento de uma Central de Atendimento de Serviços de TIC) e planejamento das intervenções de TIC (N5).</li></ul>
Objetivo Estratégico: Integrar as ações de planejamento, avaliar e aprimorar a gestão	<ul style="list-style-type: none"><li>● Atendimento aos padrões de governança de TIC (Adoção de um processo formal de gestão de projetos de TI baseado nas melhores práticas de mercado, atendimento da IN04, EGD) e fortalecimento das ações do CGD (N8).</li></ul>

## 8. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

Descrição	Necessidades de TIC
Objetivo Estratégico: Mapear, desburocratizar e sistematizar processos internos.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Implantar práticas de Gestão por Processos</li><li>● Melhorar a automação de processos da área administrativa. (N7)</li><li>● Implementação do processo de desenvolvimento de software. (N6).</li></ul>

## 9. I NVENTÁRIO DE NECESSIDADES

### 9.1. Plano de Levantamento das Necessidades

O Plano de Levantamento das Necessidades foi realizado pela equipe técnica de TIC junto às áreas demandantes, visando atender os projetos estratégicos da Ufac nos próximos 3 (três) anos. É importante destacar que as necessidades levantadas envolveram não só as relacionadas à melhoria dos serviços prestados pelas TICs ou à infraestrutura tecnológica, mas também, e principalmente, às que contribuirão para o atingimento dos objetivos estratégicos definidos pela Universidade. Busca-se, com isso, identificar e priorizar as demandas que gerarão maior valor para a instituição. As fontes para o levantamento das necessidades incluíram os elementos estratégicos: Estratégia de Governança Digital do Governo Federal, Planejamento e Gestão Estratégica da Ufac 2014-2023 e Plano de Desenvolvimento Institucional da UFAC 2015-2019.

### 9.2. Critérios de Priorização

A priorização das ações seguiu as definições elencadas nos planos de gestão da Ufac, onde foram realizadas consultas às unidades acadêmicas e administrativas, bem como à comunidade externa, no intuito de que todos aqueles que fazem a universidade, direta ou indiretamente, pudessem participar da definição dos programas e projetos da instituição para os próximos anos. Além de considerar a opinião das áreas demandantes, algumas necessidades foram priorizadas pelo Comitê de Governança Digital.

## 9. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

### 9.3. Necessidades Identificadas

ID da necessidade	Descrição da necessidade
N1	Provimento e manutenção da infraestrutura de rede, comunicação e segurança
N2	Desenvolvimento do Ambiente de Alta Disponibilidade
N3	Adequação quantitativa e qualitativa do quadro de pessoal de TIC
N4	Provimento de serviços e equipamentos de TIC que atendam às demandas
N5	Reestruturação do NTI
N6	Implementação do processo de desenvolvimento de software
N7	Melhoria da automação de processos da área administrativa
N8	Atendimento aos padrões de governança de TI e fortalecimento das ações do CGD.
N9	Fornecimento de informações estratégicas para a Administração Superior
N10	Implantação de um Sistema de Gestão em Segurança da Informação – SGSI
N11	Desenvolvimento e manutenção de sistemas para atender as áreas finalísticas da Universidade

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.1. Plano de Metas

ID da necessidade	ID da meta	Descrição da meta	Indicador
N1	M1	Implantar e ampliar os enlaces de acesso à internet em todos os campi e núcleos.	% de unidades atendidas em relação ao total de unidades da UFAC.
	M2	Estruturar e aumentar a capacidade de armazenamento de dados	% de aumento da capacidade de armazenamento de dados em relação ao total de armazenamento disponível na UFAC.
	M3	Adotar políticas que possibilitem a auditoria nos serviços de TIC.	Política de auditoria concluída.
	M4	Viabilizar infraestrutura de TIC para videoconferência nos campi.	% de salas homologadas em relação ao total de salas de videoconferência disponíveis na UFAC.
	M5	Consolidar Voz sobre IP.	% de ramais implantados em relação ao total de ramais da UFAC.
	M6	Melhorar o desempenho, a segurança e a qualidade do serviço de e-mail da UFAC.	% de implantação da solução.
	M7	Prover os serviços de administração e monitoramento de infraestrutura de redes e telecomunicações.	% de serviços gerenciados em relação ao total de serviços com necessidade de monitoramento.

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.1. Plano de Metas

ID da necessidade	ID da meta	Descrição da meta	Indicador
N2	M8	Implantar e manter a redundância dos serviços de TIC.	% de implantação de redundância em relação ao total de redundância necessária na UFAC.
	M9	Reestruturar e implantar os data centers.	% de implantação dos data centers em relação ao total de data centers disponíveis na UFAC.

ID da necessidade	ID da meta	Descrição da meta	Indicador
N3	M10	Realizar estudo técnico quantitativo e qualitativo do quadro de pessoal TIC.	Relatório do Estudo Técnico concluído.
	M11	Capacitar servidores.	% de Servidores Capacitados em relação ao total de servidores do NTI.
	M12	Ampliar o quadro de pessoal de TIC.	% de Servidores Contratados em relação ao total de servidores do NTI.



## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.1. Plano de Metas

ID da necessidade	ID da meta	Descrição da meta	Indicador
N4	M13	Elaborar inventário de ativo de TIC.	Inventário de equipamentos disponibilizados.
	M14	Adquirir equipamentos e serviços que atendam as demandas da EAD.	% de equipamentos e serviços disponibilizados para atender às demandas da EAD em relação aos números de serviços e equipamentos de EAD já existentes.
	M15	Adquirir hardware e software de TI.	% de hardware e software adquirido para substituir os equipamentos obsoletos em relação ao total de hardware e softwares catalogados no inventário de ativos e catálogo de serviços de TI do NTI.
	M16	Adquirir ferramentas e insumos.	% de Processos Internos atendidos pelas ferramentas em relação ao total de Processos Internos.

ID da necessidade	ID da meta	Descrição da meta	Indicador
N5	M17	Planejar a nova estrutura hierárquica do NTI.	Plano da nova estrutura hierárquica disponível.
	M18	Implantar a nova estrutura hierárquica do NTI.	Nova estrutura hierárquica implantada.

ID da necessidade	ID da meta	Descrição da meta	Indicador
N6	M19	Definir e Implantar a Metodologia de Desenvolvimento de Software do NTI.	Metodologia de Desenvolvimento de Software definida e implantada no NTI.

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.1. Plano de Metas

ID da necessidade	ID da meta	Descrição da meta	Indicador
N7	M20	Implantar novos sistemas de apoio à gestão	% de Novos sistemas implantados em relação ao total de sistemas disponíveis no catálogo de serviços do NTI
	M21	Aprimorar os sistemas implantados.	% de Sistemas Aprimorados em relação ao total de solicitações de manutenção aprovadas para serem executadas.

ID da necessidade	ID da meta	Descrição da meta	Indicador
N8	M22	Implantar as boas práticas de governança corporativa de TI.	% de processos do COBIT implantados no NTI em relação ao total de processo do COBIT que se aplicam a realidade da UFAC.
	M23	Implantar as boas práticas de desenvolvimento de software	% de processos do MPS-BR implantados no NTI em relação ao total de processos do MPS-BR que se aplicam a realidade da UFAC.
	M24	Implantar as boas práticas de gestão de serviços de TI	% de processos do ITIL implantados no NTI em relação ao total de processos do ITIL que se aplicam a realidade da UFAC.
	M25	Implantar os princípios e boas práticas de gerenciamento de projetos	% de processos do PMBOK implantados no NTI em relação ao total de processos do PMBOK.
	M26	Implantar as boas práticas para contratações de soluções de TIC.	% de processos da IN04/2014 implantados no NTI em relação ao total de processos da IN04/2014.
	M27	Implantar uma comissão interna para gerir os processos de governança no NTI	Comissão implantada

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.1. Plano de Metas

ID da necessidade	ID da meta	Descrição da meta	Indicador
N8	M28	Realizar o mapeamento de processos internos do NTI	% de processos internos mapeados em relação ao total de processos interno do NTI.
	M29	Aprovar regimento interno da área de TI.	Regimento pronto
	M30	Aderir à Estratégia de Governança Digital – EGD	% de ações executadas em relação ao total de ações
ID da necessidade	ID da meta	Descrição da meta	Indicador
N9	M31	Prover relatórios de suporte a tomada de decisão para a Alta Administração	Relatórios disponibilizados para a alta administração
	M32	Planejar a implantação de ferramentas de Inteligência de Negócio para apoiar a gestão institucional.	Plano de implantação de ferramentas de Inteligência de Negócio
ID da necessidade	ID da meta	Descrição da meta	Indicador
N10	M33	Implantar um Sistema de Gestão em Segurança da Informação - SGSI.	% de controles da norma ISO 27002 implantados no NTI em relação ao total de controles da norma.

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.1. Plano de Metas

ID da necessidade	ID da meta	Descrição da meta	Indicador
N11	M34	Desenvolver sistemas para atender as áreas finalísticas da UFAC.	% de sistemas desenvolvidos em relação ao total de sistemas disponíveis no catálogo de TI do NTI.
	M35	Manter e evoluir os sistemas desenvolvidos pelo NTI.	% de sistemas mantidos em relação ao total de solicitações de manutenção.

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M1	A1	Contratação de enlaces de dados para o núcleo de Xapuri.	
	A2	Contratação de enlaces de dados para o núcleo de Sena Madureira.	
	A3	Contratação de enlaces de dados para o núcleo de Feijó.	
	A4	Contratação para ampliação do enlace de dados do campus de Cruzeiro do Sul.	
	A5	Contratação de enlaces de dados para o projeto RONDON.	

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M2	A6	Aquisição de solução de storage para o campus sede.	
	A7	Aquisição de solução de storage para o campus Floresta.	
	A8	Aquisição de solução de backup para o campus sede.	
	A9	Aquisição de solução de backup para o campus Floresta.	

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M3	A10	Implementação de um servidor para armazenamento de logs.	
	A11	Desenvolvimento de uma política para autenticação de usuários.	

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M4	A12	Aquisição de equipamento de videoconferência	
	A13	Adequação do espaço físico.	
	A14	Homologação da sala de videoconferência.	

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M5	A15	Contratação do serviço de tronco E1 para o campus de Rio Branco.	
	A16	Aquisição de central PABX IP para o campus de Rio Branco.	
	A17	Aquisição de telefones voip para o campus de Rio Branco.	
	A18	Aquisição de comutador para telefone convencional para o campus de Rio Branco	
	A19	Aquisição de telefones voip para o campus de Cruzeiro do Sul.	
	A20	Aquisição de comutador para telefone convencional para o campus de Cruzeiro do Sul	
	A21	Adesão ao fone@RNP no campus de Rio Branco.	
ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M6	A22	Atualização da versão do serviço de e-mail institucional.	
	A23	Definição de normas e políticas de uso do e-mail institucional.	
	A24	Implementação de um serviço de anti-spam.	
	A25	Padronização das contas de e-mail de acordo com o e-Ping.	

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M7	A26	Realização do inventário de ativos de redes.	
	A27	Implementação da gestão de configuração de ativos.	

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M8	A28	Aquisição de solução de data center que atenda às normas de segurança.	
	A29	Implementação de soluções de redundância para rede de dados.	
	A30	Implementação de soluções de redundância para o site institucional.	
	A31	Implementação de soluções de redundância para email institucional.	
	A32	Implementação de soluções de redundância para os portais (aluno, professor, biblioteca, ementário e serviços).	
	A33	Implementação de soluções de redundância para o SIE.	
	A34	Definição de política para recuperação de desastres (gestão de continuidade de negócio).	

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M9	A35	Aquisição de solução de data center que atenda às normas de segurança.	
	A36	Aquisição de Licenças do Gerenciador de Banco de Dados Institucional.	
	A37	Definição de uma política de virtualização de servidores.	
	A38	Definição de uma política de backup institucional.	

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M10	A39	Quantificar o número de profissionais de TI que atuam fora da área.	
	A40	Realizar levantamento do perfil dos servidores de TIC da UFAC.	
	A41	Identificar as necessidades apontadas no levantamento do perfil de servidores de TIC.	



## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M11	A42	Elaboração do plano de capacitação de acordo com as necessidades da instituição e o perfil de cada servidor de TIC da UFAC.	
	A43	Indicação das prioridades da realização das capacitações.	
	A44	Elaboração do cronograma de capacitações indicadas no plano de capacitação.	
	A45	Contratação das capacitações indicadas no plano de capacitações.	
	A46	Fomento ao repasse de conhecimento obtido com as capacitações no âmbito da comunidade acadêmica.	
M12	A47	Solicitar a Ampliação do quadro de servidores de TIC de acordo com as necessidades apontadas no levantamento do perfil de servidores.	
	A48	Contratação de um servidor com perfil de DBA.	
M13	A49	Elaboração do inventário de ativos de TIC.	

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M14	A50	Aquisição de equipamentos e serviços que atendam as demandas da EAD.	

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M15	A51	Aquisição de computadores.	
	A52	Aquisição de notebooks.	
	A53	Aquisição de licenças de software para uso educacionais, de pesquisa e extensão.	
	A54	Aquisição de tablets.	
	A55	Contratação de serviços de impressão.	
	A56	Contratação de serviços de digitalização.	
	A57	Contratação de serviços de manutenção de equipamentos de TIC.	
	A58	Aquisição de Licenças de Softwares de Uso Administrativo.	
	A59	Renovação de Licenças do Software Antivírus.	
	A60	Aquisição de solução de virtualização de desktops para os laboratórios.	

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M16	A61	Aquisição de ativos de redes de dados para manter um ambiente de alta disponibilidade.	
	A62	Aquisição de ferramentas e insumos para a equipe de redes.	
	A63	Aquisição de ferramentas e insumos para a equipe de suporte técnico.	
ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M17	A64	Pesquisa de modelos de hierarquia implantados em outras Universidades Federais.	
	A65	Estudo de diretrizes correlatas e superiores que norteiam a elaboração da estrutura organizacional.	
	A66	Submissão de proposta do novo organograma ao Conselho Universitário.	
	A67	Elaboração do plano de implantação da nova estrutura hierárquica.	
	A68	Redefinição da organização física para atender a estrutura hierárquica.	
ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M18	A69	Implantação da nova estrutura hierárquica do NTI.	

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M19	A70	Instituição da comissão para definir a metodologia de Desenvolvimento de Software do NTI.	
	A71	Mapeamento e documentação da Metodologia de Desenvolvimento de Software do NTI.	
	A72	Instituição e divulgação da Metodologia de Desenvolvimento de Software do NTI.	
	A73	Monitoramento e apoio a utilização da Metodologia de Desenvolvimento de Software do NTI.	
	A74	Aquisição de ferramenta para modelagem UML.	

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M20	A75	Implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) a partir das definições de regras de negócio e mapeamento dos processos estabelecidos pelos responsáveis pelo negócio.	
	A76	Implantação de novos módulos do Sistema de Informação para o Ensino (SIE) a partir das definições de regras de negócio e mapeamento dos processos estabelecidos pelos responsáveis pelo negócio.	

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M21	A77	Aprimoramento dos módulos do Sistema de Informação para o Ensino (SIE) a partir das definições de regras de negócio e mapeamento dos processos estabelecidos pelos responsáveis pelo negócio.	

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M22	A78	Implantação dos principais processos do framework COBIT.	

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M23	A79	Implantação das boas práticas do modelo MPS.BR.	

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M24	A80	Implantação dos principais processos da biblioteca ITIL.	

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M25	A81	Implantação dos princípios e boas práticas do guia PMBOK para gerenciamento de projetos.	

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M26	A82	Alinhamento do processo de contratações de TIC à IN04.	

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M27	A83	Implantação de uma comissão interna para gerir os processos de governança no NTI.	
ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M28	A84	Realização do mapeamento de processos internos do NTI	
ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M29	A85	Elaboração do regimento interno da área de TIC.	
	A86	Submissão do regimento interno da área de TIC para aprovação do CONSAD.	
ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M30	A87	Fomento a disponibilização e uso de dados abertos.	
	A88	Expansão e inovação a prestação de serviços digitais.	
	A89	Ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria de serviços.	

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M31	A90	Provisão de relatórios de suporte a tomada de decisão para a Alta Administração	
ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M32	A91	Estudo de ferramentas de Inteligência de Negócio disponíveis no mercado que possam atender as necessidades da UFAC.	
ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M33	A92	Implantação das normas NBR ISO/IEC 27001 e 27002 adaptadas à realidade da UFAC.	
	A93	Adoção das práticas definidas nas legislações de SIC do GSI/PR	
	A94	Definição das normas de Segurança da Informação para dar suporte à Política de Segurança da Informação	
	A95	Manutenção da Política de Segurança da Informação atualizada.	

## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M34	A96	Implantação do sistema de controle acadêmico Sistema do RU – Integração com catraca para controle de entrada	
	A97	Implantação da Interface para sistema de tótem de atendimento	
	A98	Implantação da nova interface para site da rede sem fio	
	A99	Implantação do Sistema de Estágio Supervisionado Obrigatório	
	A100	Implantação do Sistema de Gestão de Seleção para os Programas de Pós-Graduação.	
	A101	Implantação do Sistema de Gestão da Extensão	
	A102	Implantação do Portal do Servidor	
	A103	Implantação do Sistema de gerenciamento de usuários visitantes da UfacAir.	
	A104	Implantação do Sistema de cadastro de equipamentos de Redes com localização no Mapa da UFAC	
	A105	Implantação do Sistema de Cadastro de Obras da EDUFAC	



## 10. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 10.2. Plano de Ações

ID da Meta	ID da ação	Descrição da ação	Prioridade
M35	A106	Adequação do sistema de protocolo online para layout responsivo	
	A107	Adequação da página de login da CAFe.	
	A108	Atualização do Mapa Web da UFAC	
	A109	Evolução do Sistema da Unidade de Ensino e Pesquisa em Medicina Veterinária.	
	A110	Evolução do Sistema de Seleção da Escola de Formação à Docência do Ensino Superior (ESFOR).	
	A111	Evolução do Sistema de Seleção de Música e Psicologia.	
	A112	Evolução do Sistema de Seleção Professor Substituto.	
	A113	Evolução do Sistema de inscrições do Colégio de Aplicação.	
	A114	Evolução do Sistema do Seminário Internacional de Saúde.	
	A115	Evolução do Sistema de Fórum de Iniciativa MAP.	
A115	Evolução do Sistema do Congresso de Pesquisa.		

## 11. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

A crescente dependência das áreas de negócio em relação à tecnologia tem exigido profissionais de TIC cada vez mais capacitados para resolver rapidamente incidentes e manter os serviços de TIC com alta qualidade e disponibilidade. Contudo definir o número ideal de pessoas para atuarem na área de TIC não é uma tarefa fácil para os gestores. Um modelo que vem sendo empregado para dimensionar equipes é o benchmark, técnica na qual a realidade de uma entidade é comparada com a de outras similares. Este plano de Gestão de Pessoas foi elaborado fazendo-se comparações com resultados de pesquisas disponíveis no mercado, para tanto foram considerados os seguintes estudos:

- I. Pesquisa do Gartner Group sobre a proporção de profissionais de TI nas organizações;
- II. Resolução do Conselho Nacional de Justiça – CNJ nº 11/2015;
- III. Pesquisa de pessoal de TI das IFES, elaborada pelo CGTIC em 2014.

A pesquisa do Gartner Group indicou que a média de profissionais de TIC nas organizações é de 4,8% do total de funcionários. Já a Resolução Nº 211 de 15/12/2015 do Conselho Nacional de Justiça definiu o número mínimo de profissionais de TIC, baseando-se no número de usuário internos e externos dos serviços oferecidos, o resultado obtido é mostrado na tabela abaixo.

Total de usuários de recursos de TIC	Mínimo de força de trabalho de TIC (efetivos, comissionados e terceirizados)	Mínimo necessário de servidores do quadro permanente
Até 500	7,00%	4,55%
Entre 501 e 1.500	4,00% + 15	2,60% + 9,75
Entre 1.501 e 3.000	3,00% + 30	1,95% + 19,5
Entre 3.001 e 5.000	1,50% + 75	0,975% + 48,75
Entre 5.001 e 10.000	1,00% + 100	0,65% + 65
Entre 10.001 e 20.000	0,50% + 150	0,325% + 97,5
Entre 20.001 e 40.000	0,25% + 200	0,1625% + 130
Acima de 40.000	0,10% + 260	0,065% + 169

## 11. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

Atualmente, a UFAC possui 40 servidores da área de TIC, sendo que 28 desempenham suas atividades no Núcleo de Tecnologia da Informação no Campus Sede e outros 2 profissionais executam suas atividades no Campus Floresta, os demais estão distribuídos em outras unidades. A média de servidores de TIC na UFAC em relação ao total de servidores da instituição em 2016 é de 1,92%, número que está abaixo da média de 2,18%, definida em 2014 nas outras IFES. Tomando como referência os três estudos, pode-se fazer uma estimativa do número ideal de servidores de TIC na UFAC, conforme apresenta a tabela a seguir.

Estudo de referência	Número ideal de profissionais de TI na Ufac
Pesquisa do Gartner Group	75
Resolução do Conselho Nacional de Justiça – CNJ nº 11/2015 (considerando como usuários de TIC apenas os servidores da instituição)	50
Pesquisa de pessoal de TI das IFES, elaborada pelo CGTIC em 2014	34

Diante desta realidade, existe uma demanda urgente em aumentar o quadro de servidores da área de TIC, atuando no NTI, para atender satisfatoriamente as metas e ações traçadas neste PDTIC, e ainda seguir os modelos de gestão e governança indicados pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

## 11. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

Perfil	Atual	Ideal CNJ
Analista de TI – Superintendente	0	1
Analista de TI - Diretoria	1	0
Analista de TI - Desenvolvimento	3	9
Analista de TI - Infraestrutura/Redes	2	6
Analista de TI - Banco de Dados	0	1
Analista de TI - Suporte	2	4
Analista de TI - Segurança da Informação	0	2
Analista de TI - Governança de TI	2	4
Técnico de TI - Desenvolvimento	1	2
Desenhista Técnico - Web Designer	1	1
Técnico de TI - Infraestrutura/Redes	3	4
Técnico de TI - Suporte	7	8
Técnico de Laboratório - Informática (Infraestrutura/Redes)	2	2
Assistente em TI - Suporte	2	2
Assistente em TI - Infraestrutura/Redes	2	2
Analista de TI Suporte - Cruzeiro do Sul	0	0
Técnico de TI - Suporte - Cruzeiro do Sul	2	2
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>50</b>

## 12. PLANO ORÇAMENTÁRIO DO PDTIC

Para a execução deste PDTIC a previsão orçamentária é estimada em R\$9.000.000,00 (nove milhões de reais), sendo para recursos de investimento/capital o valor de R\$8.500.000,00 e para custeio o valor de R\$500.000,00, a serem alocados, conforme ações prioritizadas, e distribuídos durante a vigência deste PDTIC.

### 13. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

O plano de gestão de riscos identifica os principais riscos que podem resultar na inexecução total ou parcial deste Plano Diretor de TIC, impactando no alcance das metas e na realização das ações previstas. Para cada risco identificado é avaliada sua probabilidade de ocorrência e seu impacto. Da mesma forma é indicado o plano de tratamento para reduzir o risco e/ou a probabilidade de sua ocorrência e/ou o plano de contingência com as ações a serem tomadas caso o risco se concretize. A seguir são apresentados os riscos identificados, a probabilidade de ocorrência, o impacto, a contingência, os responsáveis para cada tipo de risco.

Ações	Riscos Identificados	Probabilidade	Impacto	Contingências	Responsáveis
A1, A2, A3, A4, A5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impossibilidade de Contratação;</li> <li>• Licitação Deserta;</li> <li>• Indisponibilidade do serviço pela operadora;</li> </ul>	Alta	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Executar o enlace via cooperação técnica entre UFAC e IFAC;</li> <li>• Executar o enlace via cooperação técnica com o Governo do Estado</li> </ul>	NTI ACI
A6, A7, A8, A9, A12, A15, A16, A17, A18, A19, A20, A28, A35, A36, A50, A51, A52, A53, A54, A55, A56, A57, A58, A59, A60, A61, A62, A63	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contingenciamento orçamentário;</li> <li>• Atraso nos projetos por demoras nas contratações;</li> <li>• Não adoção das novas normas e instruções normativas para as contratações de soluções de TIC;</li> <li>• Falta de envolvimento das áreas demandantes no processo de planejamento de contratação de soluções de TIC.</li> </ul>	Alta	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar outras fontes de recursos.</li> <li>• Apoiar a área de contratações na execução das licitações.</li> <li>• Sensibilização dos servidores para se adequarem as novas normativas.</li> <li>• Capacitação dos servidores para o uso da nova legislação.</li> <li>• Elaboração de normativos internos para institucionalizar o uso das Instruções Normativas.</li> </ul>	PROPLAN PRAD NTI

## 13. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

Ações	Riscos Identificados	Probabilidade	Impacto	Contingências	Responsáveis
A10, A11, A22, A23, A24, A25, A26, A27, A29, A30, A31, A32, A33, A34, A49, A71, A73, A75, A76, A77, A78, A79, A80, A81, A82, A84, A92, A96, A97, A98, A99, A100, A101, A102, A103, A104, A105, A106, A107, A108, A109, A110, A111, A112, A113, A114, A115	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insuficiência de Recursos Humanos para executar as ações planejadas;</li> <li>Falta de padronização dos processos de trabalho.</li> </ul>	Alta	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Firmar parcerias para contratar estagiários.</li> <li>Buscar servidores de TI que estejam atuando em outras unidades da Universidade.</li> <li>Contratar novos servidores de TI.</li> <li>Capacitar os servidores na área de gestão de processos.</li> <li>Mapeamento dos processos de negócio.</li> </ul>	NTI PROPLAN PRODGE
A64, A65, A66, A67, A68, A69	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dificuldade de reestruturação da infraestrutura física do NTI</li> <li>Impossibilidade de reestruturação organizacional do NTI</li> </ul>	Média	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>NTI permanecer instalado no prédio atual com adequações físicas, elétricas e lógicas.</li> <li>Disponibilização de novas salas.</li> <li>NTI permanecer com o mesmo organograma</li> </ul>	NTI Reitoria PREFCAM

## 14. MONITORAMENTO DO PDTIC

O PDTIC será analisado anualmente, em reunião específica do CGD a cada 6 (seis) meses a fim de monitorar o alinhamento da sua execução com o planejamento estabelecido, e ainda, se necessário, realizar ajustes nas metas e ações. Além do monitoramento, devem ser realizados os trabalhos de avaliação e de atualização. De forma mais direta, este esforço de avaliação deve permitir que sejam respondidas as seguintes perguntas:

- O que estava previsto executar?
- O que foi executado?
- Ocorreu execução diferente da planejada? Se sim, citar razões.
- Alguma ação deve ser retirada ou acrescentada? Justifique.

A partir dos desvios identificados na execução do PDTIC, o mesmo poderá ser atualizado. Entre as situações que caracterizam a necessidade de atualização do documento tem-se: meta superdimensionada, falta de recursos financeiros ou técnicos, meta não é mais prioritária para a Instituição e alteração da meta para contemplar novas tecnologias e processos. As revisões e atualizações do PDTIC serão aprovadas pelo Comitê de Governança Digital.



## 15. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO DO PDTIC

São fatores críticos para o sucesso da implantação e desenvolvimento do PDTIC:

- Apoio da alta administração.
- Comprometimento das partes envolvidas para o cumprimento das ações.
- Disponibilidade dos recursos humanos, financeiros e materiais necessários para execução das ações.
- Monitoramento e atualização das ações por parte do Comitê de Governança Digital.
- Alinhamento das demandas da comunidade acadêmica às ações elencadas no PDTIC.
- Atuação sistemática do Comitê de Governança Digital no monitoramento das ações previstas no PDTIC.

## 16. CONCLUSÃO

Este PDTIC apresenta o levantamento das necessidades e o conjunto de metas e ações a serem desenvolvidas na área de TIC para o triênio 2017-2019. Foram reunidas as demandas procedentes dos diversos setores da Ufac para definição das prioridades de atuação, considerando os riscos envolvidos.

Destaca-se a atual conjuntura econômica do país, com reflexos nas universidades, que passam por profundos contingenciamentos orçamentários que podem inviabilizar diversas ações previstas no Plano.

Este documento consolida uma nova perspectiva de trabalho para equipe de TIC baseada no atendimento à legislação vigente, em especial a Instrução Normativa nº 04/2014/SLTI, as boas práticas de gestão pública e o alinhamento ao Planejamento Estratégico 2014-2023 e ao Plano de Desenvolvimento Institucional 2015-2019 da instituição.

Fica para o Comitê de Governança Digital, apoiado pela alta administração, pelas áreas de negócio e pelo NTI, o desafio de implantar e desenvolver com efetividade o presente Plano, aprovado em sua reunião específica.