



Plano diretor da
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO

Sergipe
2012 / 2013



Reitor

Ailton Ribeiro de Oliveira

Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional

Professor Alberto Aciole Bonfim

Diretoria de Tecnologia da Informação

Reinaldo Ferreira de Melo

Coordenação Geral de Tecnologia da Informação

Diego Santos Cardozo

Coordenação de Desenvolvimento e Gerenciamento de Sistemas

Jaziel Souza Lobo

Coordenação de Infraestrutura e Manutenção de Redes

André Tenório S Silva

Coordenação de Manutenção e Suporte em Tecnologia da Informação

Deógenes Bispo dos Santos

Equipe Técnica de Elaboração

André Tenório S Silva – COIMR – Reitoria

Deógenes Bispo – CMSTI - Reitoria

Diego Santos Cardozo – CGTI – Reitoria

Jadson Fábio Júnior – COIMR – Reitoria

Jaziel Souza Lobo – CDGS – Reitoria

Jefferson Gonzaga – UPD – Campus São Cristovão

João Sílvio Ribeiro – NTI – Campus Lagarto

Marco Aderno Ferreira – CTI – Campus Itabaiana

Maria do Carmo Bispo – CDGS – Reitoria

Reinaldo Ferreira de Melo – DTI - Reitoria

Robert Mercenas – CTI – Campus Estância

Saulo Eduardo Galilleo Souza dos Santos – CDGS – Reitoria

Werner Ribeiro – CTI – Campus Glória

Colaboradores

Adauto José dos Santos – CTI – Campus Itabaiana

Paulo Rege dos Santos – PRODIN - Reitoria

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
-	-	-	-
Não existe versões anteriores			

Lista de Siglas e Abreviaturas

MEC	Ministério da Educação
IFS	Instituto Federal de Sergipe
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
IN	Instrução Normativa
MP	Ministério do Planejamento
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SLTI	Secretaria de Logística de Tecnologia da Informação
COBIT	Control Objectives for Information and related Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library

Sumário

Sumário.....	5
1 Introdução.....	5
2 Princípios e Diretrizes.....	9
3 Metodologia Aplicada.....	10
4 Estrutura Organizacional da “Unidade de TI”.....	11
5 Visão estratégica da DTI.....	16
6 Políticas de TIC do IFS.....	17
7 Fatores Críticos de Sucesso.....	34
8 Inventário de Necessidades.....	35
9 Plano de Ações e Metas.....	39
10 Plano de Gestão de Pessoas.....	48
11 Avaliação de Resultados do PDTIC anterior.....	51
12 Plano de Gestão de Riscos.....	51
13 Referências.....	52

1 Introdução

As organizações estão se tornando cada vez mais dependentes da Tecnologia da Informação - TI, de forma que se torna imprescindível um melhor

gerenciamento da TI para que os altos investimentos realizados no setor possam agregar valor às empresas (Ferreira, 2010).

Em 2003, Murakami (2003, p. 32) relatou que "O volume de investimento em TI afeta a organização como um todo" e ilustrou sua afirmativa através de um exemplo sobre o que ocorre no sistema financeiro:

No sistema financeiro a tecnologia da informação permeia todas as suas unidades administrativas e negócios, afetando os processos, o relacionamento com os clientes, o relacionamento dos funcionários com a administração, o desenvolvimento de novos produtos, o processo de aquisição de novos conhecimentos e acima de tudo a estratégia empresarial. (Murakami, 2003, p. 32)

Para Ferreira,

A dependência cada vez maior das organizações por tecnologia da informação exige melhor gerenciamento, em relação aos volumosos investimentos realizados e aos valores exatos que a tecnologia da informação pode agregar à empresa.

Entretanto, investimentos em tecnologia da informação apresentam características distintas de outros investimentos, o que torna difícil a quantificação e avaliação de seus benefícios; além disso, cada empresa os gerencia diferentemente, não permitindo visão clara dos custos relacionados à tecnologia da informação. (Ferreira, 2010, p. 16)

Com o amplo movimento de expansão do IFS, surge a necessidade de se alinhar os objetivos estratégicos do instituto às ações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e somado a isto, é preciso se adequar as novas exigências que são impostas pela legislação que trata o tema Tecnologia da Informação e Comunicação.

Motivada por esta realidade, a Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI, do Instituto Federal de Sergipe – IFS iniciou em 2011 a elaboração deste Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC.

1.1 Finalidade do Documento

Este documento tem por finalidade o diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC visando atender às necessidades tecnológicas e de informação do Instituto Federal de Sergipe - IFS, para o biênio 2012-2013.

1.2 Alinhamento com a Estratégia e Políticas do IFS

Sabendo da importância de se ter um planejamento totalmente entrelaçado aos objetivos institucionais do IFS, a equipe de elaboração do PDTIC procurou tomar por base documentos e instâncias institucionais que pudessem garantir este alinhamento.

O Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, em conjunto com o trabalho realizado junto as instâncias diretivas do IFS, foram os norteadores dos trabalhos de elaboração do PDTIC. Esta ação culminou em um documento fortemente alinhado aos objetivos estratégicos do instituto.

O PDTIC-IFS define como a área de TIC, representada pela Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI contribuirá para o alcance dos objetivos estratégicos do IFS além dos custos relacionados.

1.3 Abrangência do PDTIC

Atualmente o IFS possui a Reitoria instalada em Aracaju e seis campi instalados nas cidades de Aracaju, Estância, Itabaiana, Lagarto, Nossa Senhora da Glória e São Cristóvão respectivamente. O PDTIC do IFS abrange todos os *campi*, todas as pró-Reitorias e diretorias do IFS. A intenção foi planejar de maneira coordenada, de forma a contemplar o instituto como um todo.

1.4 Período de Validade e Revisões do PDTIC

Devido à dinamicidade da área de TIC, a validade do PDTIC/IFS será de dois anos, sendo esta primeira versão do plano válida para o biênio 2012-2013. Definir um prazo maior poderá levar a defasagem do plano em detrimento das novas tecnologias e realidade do IFS e definir um prazo menor dificulta o planejamento orçamentário. Por ser a primeira edição do plano e por não ter base histórica para análise, a equipe responsável pela elaboração acordou que

poderia existir uma revisão anual do plano ou ainda revisões semestrais para corrigir possíveis desvios e equívocos deste planejamento inicial.

O PDTIC será válido para o biênio 2012-2013. A metodologia adotada na elaboração do plano sugere o intervalo de 2 anos como período ideal de validade do documento.

1.5 Equipe de Elaboração do PDTIC/IFS

A Portaria **892** de **16 de junho de 2011** instituiu uma equipe multidisciplinar de Analistas e Técnicos de TI que atuam nas diversas áreas de TI dos diversos campi do Instituto para comporem uma comissão que teve a responsabilidade de elaborar este documento. Além dos Analistas e Técnicos definidos na Portaria, outros foram convidados a participarem deste processo, culminando nos Servidores elencados na Tabela 1 mostrada a seguir.

Tabela 1 - Equipe de Servidores responsáveis para elaboração do PDTIC/IFS Biênio 2012/2013

Nome do Servidor	Cargo	Lotação	Outras informações
André Tenório de S. Silva	Técnico de TI	Reitoria	Coordenador de Infraestrutura e Manutenção de Redes
Diego Santos Cardozo	Analista de TI	Reitoria	Coordenador Geral de TI
Jadson Fábio Júnior	Técnico de TI	Reitoria	Integrante da Equipe de Infraestrutura e Manutenção de Redes
Jaziel Souza Lôbo	Técnico de TI	Reitoria	Coordenador de Desenvolvimento e Gerenciamento de Sistemas
Jefferson Gonzaga dos Santos	Técnico de TI	Campus São Cristóvão	Coordenador da Unidade de Processamento de Dados
João Silvio Ribeiro	Técnico de TI	Campus Lagarto	Coordenador do Núcleo de Tecnologia da Informação
Maria do Carmo Bispo Silva	Analista de TI	Reitoria	Membro da Equipe de Governança
Reinaldo Ferreira de Melo	Presidente da Comissão	Reitoria	Diretor de TI
Robert Mercenas	Analista de TI	Campus Estância	Analista de Tecnologia da Informação
Saulo Eduardo	Técnico de	Reitoria	Membro da Equipe de Governança

Galileo Souza dos Santos	TI		
Marco Aderno Ferreira	Técnico de TI	Campus Itabaiana	Coordenador de Tecnologia da Informação
Werner Ribeiro	Técnico de TI	Campus Glória	Coordenador de Tecnologia da Informação

2 Princípios e Diretrizes

O PDTIC/IFS foi construído baseado nos seguintes princípios e diretrizes:

PRINCÍPIOS E DIRETRIZES	ORIGEM
1. Deve-se maximizar a terceirização de tarefas executivas, para dedicar o quadro permanente à gestão e governança da TI organizacional, limitado à maturidade do mercado, interesse público e segurança institucional/nacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto-lei nº 200/1967, art. 10, § 7º e 8º; • Decreto nº 2.271/1997
2. Toda contratação de serviços deve visar ao atendimento de objetivos de negócio, o que será avaliado por meio de mensuração e avaliação de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto nº 2.271/1997; • Ac 786/2006-P; • Ac 1603/2008-P; • IN 04/2010 SLTI/MP
3. O pagamento de serviços contratados deve, sempre que possível, ser definido em função de resultados objetivamente mensurados.	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto nº 2.271/1997; • Ac 786/2006-P; • Ac 1603/2008-P; • IN 04/2008 SLTI/MP • IN 04/2010 SLTI/MP
4. A maioria dos bens e serviços de TI atende a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações que são usuais no mercado, cabendo obrigatoriamente a licitação por pregão.	<ul style="list-style-type: none"> • Ac2471/2008-P • Nota Técnica Sefti/TCU nº 2
5. Todos os serviços e processos de TI críticos para a organização devem ser monitorados (planejados, organizados, documentados, implementados, medidos, acompanhados, avaliados e melhorados)	<ul style="list-style-type: none"> • Cobit 4.1 • ITIL v3 • Ac1603/2008-P • IN 04/2008 SLTI/MP • IN 04/2010 SLTI/MP
6. Todos os serviços e processos de TI devem seguir modelos reconhecidos internacionalmente referentes à Gestão da Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> • ABNT NBR ISO/IEC 27001 • Decreto nº 3.505 • Decreto nº 4.553 • Decreto nº 5.482 • Port. Intermin. Nº 140 • Decreto nº 6.029 • AC – TCU nº 461/2004 • IN GSI nº 1 • NC 03/IN01/DSIC/GSI/PR • NC 04/IN01/DSIC/GSI/PR

	<ul style="list-style-type: none"> • NC 05/IN01/DSIC/GSI/PR • NC 06/IN01/DSIC/GSI/PR • NC 07/IN01/DSIC/GSI/PR • NC 08/IN01/DSIC/GSI/PR •
7. A identificação das diferentes soluções de TIC que atendam às necessidades do negócio deve considerar a disponibilidade de solução similar em outro órgão da APF – Administração Pública Federal e as soluções existentes no Portal do Software Público Brasileiro (www.softwarepublico.gov.br)	<ul style="list-style-type: none"> • IN 04/2008 SLTI/MP • IN 04/2010 SLTI/MP
8. Todas as contratações de serviços, continuados ou não, deverão ser precedidas de planejamento, em harmonia com o planejamento estratégico da instituição, que estabeleça aos produtos ou resultados a serem obtidos, quantidades e prazos para entrega das parcelas, quando couber.	<ul style="list-style-type: none"> • IN 02/2008 SLTI/MP • IN 04/2008 SLTI/MP • IN 04/2010 SLTI/MP
9. A aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação e automação deverá ser precedida da elaboração de planejamento da contratação, incluindo projeto básico ou termo de referência contendo as especificações do objeto a ser contratado.	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto nº 7174/2010

3 Metodologia Aplicada

A Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC – teve como base o Guia do Processo de Elaboração de Plano Diretor de Tecnologia da Informação (SLTI, 2010), que apresenta um conjunto de fluxos de processos para construção de um Plano Diretor de TI. Este fluxo de processos é composto por três macroprocessos com suas atividades relacionadas, os quais podem ser descritos resumidamente como:

- Planejamento: realização de tarefas necessárias para elaboração do PDTIC, como definição da abrangência, equipe, metodologia e alinhamento estratégico aos documentos de planejamento do órgão;
- Diagnostico: identificação da situação atual da TI do órgão e as necessidades a serem atendidas, através da coleta de dados em cada um dos campi e setores envolvidos;
- Execução alinhada com a estratégia planejada: para as necessidades identificadas, estipulasse metas e ações para seu atendimento.

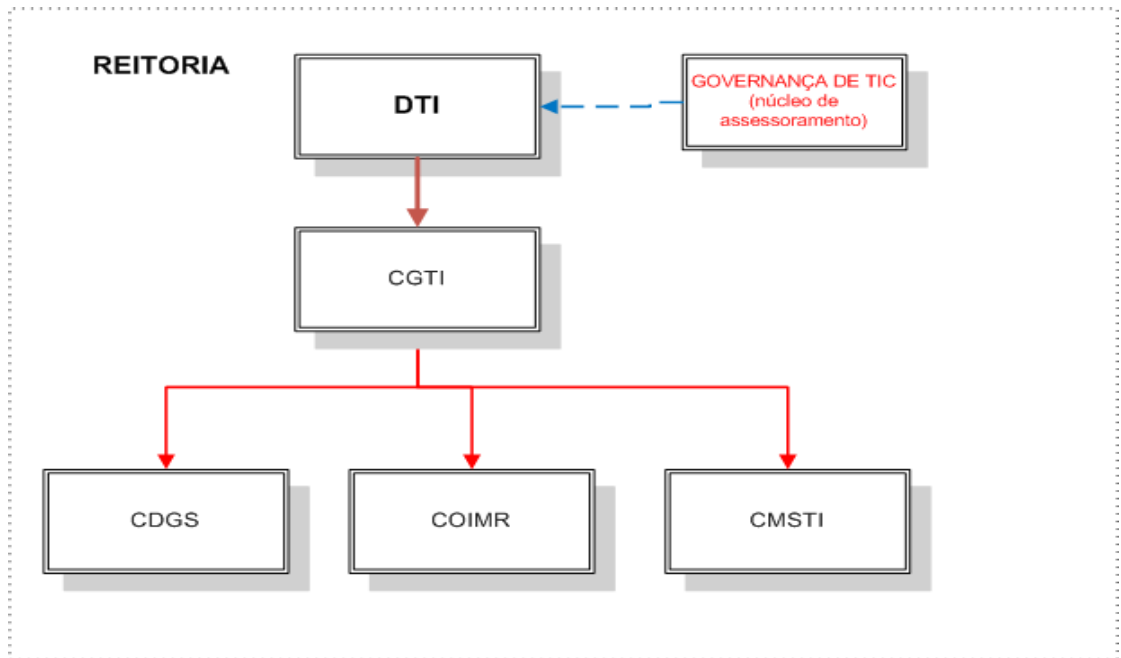
4 Estrutura Organizacional da “Unidade de TI”

A gestão e a organização de processos, projetos e ações de tecnologia da informação no IFS envolvem diferentes agentes, entre os quais se pode destacar: a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), Equipe de Governança, Coordenações TI e as Coordenações de TI de cada Campus.

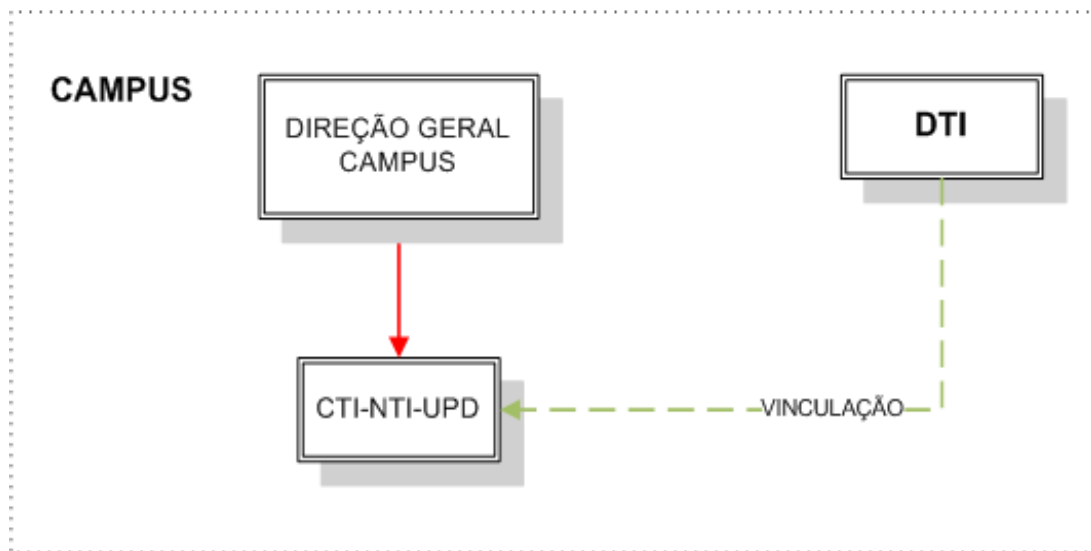
O processo de organização e gestão ocorre normalmente, em duas dimensões: uma global e outra no âmbito de cada Campus. Na perspectiva global, a coordenação de tais processos e atividades cabe ao Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), Unidade Central vinculada diretamente a Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional. O DTI atua em especial no que se refere ao desenvolvimento e ao gerenciamento de soluções corporativas de TI para o IFS, relativas as vertentes organizacionais e gerenciais. Como exemplo, pode-se citar o desenvolvimento e a gestão de sistemas Administrativos e Acadêmico, Gerenciamento de Servidores de Rede, E-mail Institucional, Suporte ao Usuário, etc.

Na outra dimensão, no âmbito de cada campus, com base nos direcionamentos globais, planejam e executam a gestão e a organização da TI, segundo suas necessidades e prioridades. Desta forma, e estabelecido um ciclo de retroalimentação onde as definições globais aplicam-se a todos os campi, no entanto, cada campus também demonstra suas necessidades locais para serem discutidas pela CTI.

Atualmente a Unidade de Tecnologia da Informação do IFS tem o status de Diretoria e está organizada da seguinte maneira:



Estrutura Organizacional Atual de TIC - Reitoria



Estrutura Organizacional Atual de TIC - Campus

4.1 Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI

Funcionando como instrumento estratégico no alcance dos objetivos do Instituto, a DTI coloca a Tecnologia da Informação e Comunicação a serviço dos setores administrativos e do tripé ensino, pesquisa e extensão do IFS.

A equipe da DTI é formada por suas coordenações e a Equipe de Governança. O Diretor de TI tem como principal função gerenciar toda a DTI de maneira a auxiliar no alcance das metas definidas pela organização como um todo.

4.2 Coordenação Geral de Tecnologia da Informação – CGTI

Atualmente a CGTI é formada por apenas um Analista que acumula a função de coordenador. Esta coordenação foi criada com o propósito de auxiliar a DTI no acompanhamento e execução das atividades das outras coordenações. Também fazem parte das suas atribuições, o planejamento e aprimoramento dos instrumentos de controle, gerenciamento e organização interna do setor.

4.3 Coordenação de Desenvolvimento e Gerenciamento de Sistemas – CDGS

É de responsabilidade desta coordenação o gerenciamento dos sistemas que auxiliam os processos de trabalho do Instituto. Desta forma a CDGS é responsável por desenvolver e/ou implantar sistemas informatizados, dimensionando requisitos e funcionalidades do sistema e especificando sua arquitetura. Além disso, também fazem parte desta coordenação a definição de

ferramentas de desenvolvimento, especificação de programas, capacitação de usuários para a utilização dos sistemas desenvolvidos por esta coordenadoria.

Atualmente a equipe da CDGS é formada por nove integrantes, sendo cinco Analistas de TI, três Técnicos de TI e um estagiário.

4.4 Coordenação de Infraestrutura e Manutenção de Redes-COIMR

A COIMR tem a responsabilidade de administrar e controlar os serviços e ambiente da rede de telecomunicações e dados do IFS, mantendo níveis adequados de segurança, desempenho, disponibilidade e confiabilidade. Também é responsabilidade desta coordenação, a definição e manutenção de sistemática, que garanta segurança física (de hardware e demais dispositivos) e lógica (backups, base de usuários [logins] e outros).

Atualmente a equipe da COIMR é composta por dois Técnicos de TI.

4.5 Coordenação de Manutenção e Suporte de TI – CMSTI

A CMSTI tem a responsabilidade de prestar suporte técnico a todo e qualquer equipamento de informática do IFS (Reitoria e Campus Aracaju), provendo com qualidade, a restauração dos serviços prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação. A equipe da CMSTI atualmente é composta de 2 Técnicos de Eletroeletrônica, 1 Técnico de TI e 4 estagiários.

4.6 Equipe de Governança

Governança de TI é a estrutura composta por processos inter-relacionados, por meio da qual as organizações dirigem e controlam a gestão da informação, o suporte e as tecnologias a ela associadas, assegurando a máxima agregação de valor aos objetivos de negócio e o adequado balanceamento entre riscos e retorno sobre os investimentos.

O CobiT (*Control Objectives for Information and related Technology*), é um modelo construído com o propósito de auxiliar na implantação da Governança de TI, provendo, dentre outros aspectos, suporte aos objetivos de negócio, boas práticas sobre processos, auxílio na otimização dos recursos e investimentos e gerenciamento dos riscos da TI.

Desta forma, a DTI tem como uma das principais metas, para o biênio 2012/2013, a utilização do Cobit para melhoria de seus processos, de forma a atingir o nível 3 de maturidade – métrica usada pelo modelo citado para aferir o estágio de desenvolvimento dos processos de gestão numa escala que varia de 0

a 5. Tanto a CDGS quanto a COIMR e CMSTI apresentam, no presente documento, planejamento de projetos que viabilizam a implantação dos controles necessários à Governança. Dentre as iniciativas, as três coordenações já preveem metas de implementação do ITIL, tomando como base geral o COBIT.

A Equipe de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do IFS, esta subordinada diretamente à Diretoria de Tecnologia da Informação, funcionando como equipe de apoio à tomada de decisões, e que todas as ações que porventura venham a ser tomadas pela equipe, deverão ser reportadas à respectiva Diretoria, para decisão final, com as seguintes atribuições:

- Apresentar, estudar e sugerir soluções de tecnologia da informação e administrativas quando tange a utilização da informática;

- Avaliar a situação dos equipamentos de informática e repassar à direção quando algum apresentar problemas ou inadequação no ambiente de trabalho;

- Buscar o alinhamento com as áreas de negócios: conhecer profundamente a estratégia dos demais departamentos do IFS, estimulando objetivos que realmente tragam resultados para o negócio;

- Mapear processos, projetos e serviços de TI: mapear formalmente todos os seus ativos, identificar redundâncias e aquilo que pode ser eliminado, reduzindo custos para a administração pública;

- Estabelecer prioridades: priorizar os projetos e serviços do IFS de acordo com a estratégia do negócio;

- Acompanhar resultados: avaliar as políticas de governança periodicamente para, então, estipular metas factíveis às equipes e identificar fatores que atrapalham o desempenho do IFS, bem como a tomada de decisões por parte das lideranças;

- Otimizar a aplicação de recursos, reduzir os custos e alinhar o setor de TI às estratégias de negócio;

- Fazer uso de modelos de melhores práticas gerenciais e ferramentas aplicáveis em TI;

- Planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de tecnologia da informação relativos ao funcionamento da administração pública federal;

- Executar análises para o desenvolvimento, implantação e suporte a sistemas de informação e soluções tecnológicas específicas;

- Especificar e apoiar a formulação e acompanhamento das políticas de planejamento relativas aos recursos de tecnologia da informação;

- Especificar, supervisionar e acompanhar as atividades de desenvolvimento, manutenção, integração e monitoramento do desempenho dos aplicativos de tecnologia da informação;

- Gerenciar a disseminação, integração e controle de qualidade dos dados;

- Organizar, manter e auditar o armazenamento, administração e acesso às bases de dados da informática de governo;
- Desenvolver, implementar, executar e supervisionar atividades relacionadas aos processos de configuração, segurança, conectividade, serviços compartilhados e adequações da infraestrutura da informática da Administração Pública Federal;
- Elaborar termos de referência para contratação de hardware, software e serviços de TI;
- Estudar e propor novos processos administrativos que visem economia ou agilidade na utilização da informática.

4.7 Coordenação de TI nos Campi

Prestar suporte técnico aos usuários e a todo equipamento de informática do Campus.

Planejam e executam a gestão e a organização da TI com base nos direcionamentos globais, segundo suas necessidades e prioridades. Desta forma, e estabelecido um ciclo de retroalimentação onde as definições globais aplicam-se a todos os campi, no entanto, cada campus também demonstra suas necessidades locais para serem discutidas pela DTI.

5 Visão estratégica da DTI

5.1 Missão

Oferecer e viabilizar soluções na área de TI, alinhadas as diretrizes institucionais de ensino, pesquisa e extensão.

5.2 Visão Geral

Torna-se referência na área de TI, buscando otimizar recursos para desenvolver a infraestrutura dos Campi e viabilizar de maneira eficiente e eficaz as demandas institucionais.

5.2.1 Visão Interna

“Ser reconhecida por todos os integrantes do IFS, como um organismo que prima pela excelência em soluções de tecnologia da informação e comunicação”.

5.2.2 Visão Externa

“Tornar-se referência em soluções de Tecnologia da Informação e comunicação nos ambientes das IFES.

5.3 VALORES

- Cooperação;
- Comprometimento;
- Produtividade (eficiência e eficácia);
- Proatividade;
- Inovação;

6 Políticas de TIC do IFS

6.1 Política de Reestruturação Organizacional de TIC no Instituto

Após estudo da comissão elaboradora do PDTIC, viu-se a necessidade de reestruturar a organização de toda a estrutura técnico-administrativa no Instituto. Para que todos os processos e ações desencadeados pelo plano diretor possam ser executados de forma satisfatória, faz-se necessária a implantação imediata da seguinte estrutura organizacional:

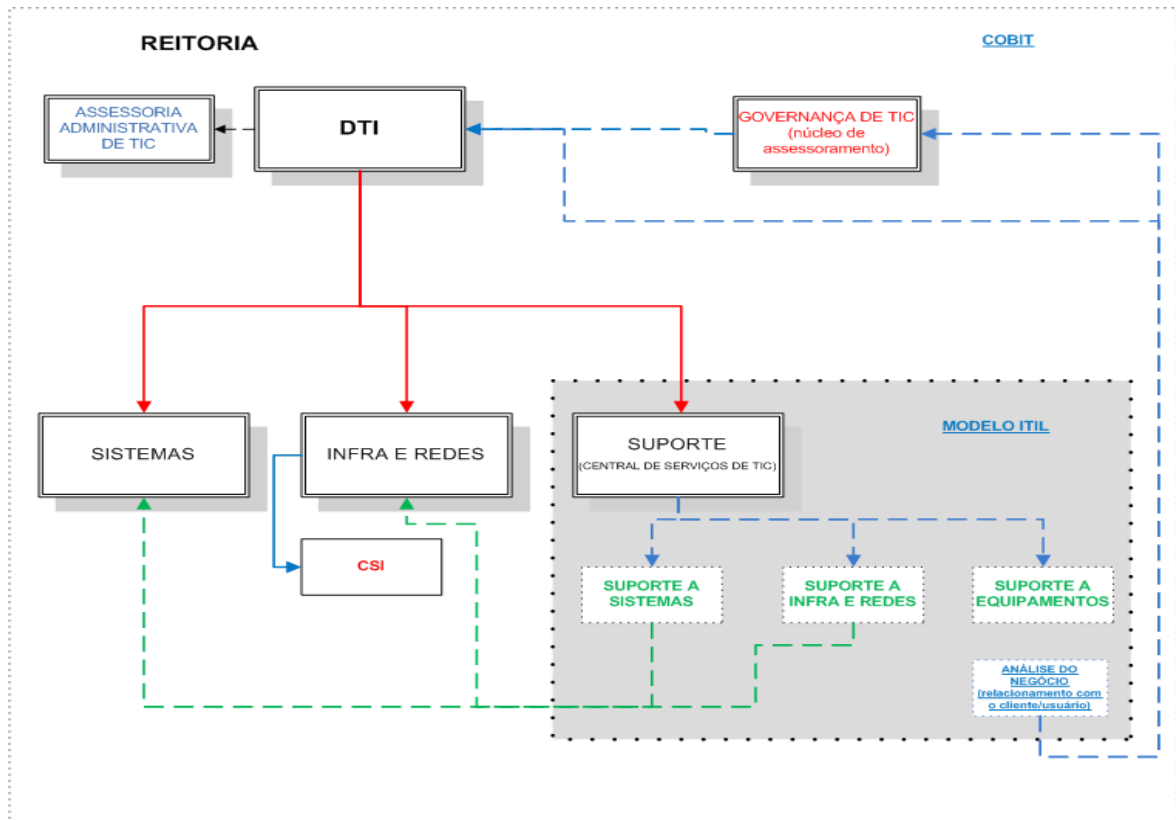


Figura 1 - Diagrama Organizacional da DTI/Sede

6.1.1- Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI)

A Diretoria de Tecnologia da Informação, órgão sistêmico específico singular, diretamente subordinado à Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional e Reitoria, tem suas atribuições estabelecidas, conforme segue:

I - Instrumentalizar o Pró-reitor e o Reitor com informações gerenciais, relacionadas à Tecnologia da Informação e da Comunicação, no âmbito do Instituto Federal de Sergipe;

II - Exercer as funções de Organismo Sistêmico, colaborando com a Reitoria e Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional, na análise e proposições de mecanismos, processos, e atos normativos, com vistas ao contínuo aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas no âmbito do Instituto Federal de Sergipe;

III - Promover a articulação com a Reitoria e Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional, informando e orientando as Diretorias, Pró-Reitoria, Setores diversos e as unidades do Instituto Federal de Sergipe quanto ao cumprimento das normas vigentes;

IV - Exercer as funções de Unidade de Monitoramento e de Avaliação, de modo a oferecer subsídios técnicos na definição de conceitos e dos procedimentos específicos nas ações relativas ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Instituto Federal de Sergipe;

V - Planejar, coordenar, gerir e supervisionar os projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas, comunicação de voz e dados, rede elétrica estabilizada, rede local com e sem fio, infraestrutura computacional, serviços de atendimento de informática e demais atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação do Instituto Federal de Sergipe;

VI - Estabelecer e coordenar a execução da política de segurança de Tecnologia da Informação, no âmbito do Instituto Federal de Sergipe;

VII - Definir e adotar metodologia de desenvolvimento de sistemas e coordenar a prospecção de novas Tecnologias de Informação e da Comunicação no âmbito do Instituto Federal de Sergipe;

VIII - Promover ações visando garantir a disponibilidade, a qualidade e a confiabilidade dos processos, produtos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Instituto Federal de Sergipe;

IX - Coordenar, supervisionar, orientar, acompanhar e avaliar a elaboração e execução dos planos, programas, projetos e as contratações estratégicas de Tecnologia da Informação e Comunicação do Instituto Federal de Sergipe;

X - Planejar e implementar estratégias de soluções de Tecnologia da Informação e da Comunicação, de acordo com as diretrizes definidas pelo Instituto Federal de Sergipe;

XI - Garantir que os produtos e serviços relativos à Tecnologia da Informação e da Comunicação sejam conduzidos de acordo com a legislação pertinente; e

XII - Representar institucionalmente o Instituto Federal de Sergipe em assuntos de Tecnologia da Informação e da Comunicação.

6.1.1.1- Assessoria Administrativa (AATI)

Esta assessoria disponibilizará os recursos necessários na esfera administrativa, no sentido de propiciar a dinamicidade da gestão em seus pares, auxiliando a Diretoria nos assuntos oriundos da administração, como: organização documental, trâmite de documentos, catalogação de material, etc.

6.1.1.2- Equipe de Governança de Tecnologia da Informação (EGTI)

A Equipe de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do IFS, continuará subordinada diretamente à Diretoria de Tecnologia da Informação, funcionando como equipe de apoio à tomada de decisões, e que todas as ações que porventura venham a ser tomadas pela equipe, deverão ser reportadas à respectiva Diretoria, para decisão final, com as seguintes atribuições:

- Apresentar, estudar e sugerir soluções de tecnologia da informação e administrativas quando tange a utilização da informática;

- Avaliar a situação dos equipamentos de informática e repassar à direção quando algum apresentar problemas ou inadequação no ambiente de trabalho;

- Buscar o alinhamento com as áreas de negócios: conhecer profundamente a estratégia dos demais departamentos do IFS, estimulando objetivos que realmente tragam resultados para o negócio;

- Mapear processos, projetos e serviços de TI: mapear formalmente todos os seus ativos, identificar redundâncias e aquilo que pode ser eliminado, reduzindo custos para a administração pública;

- Estabelecer prioridades: priorizar os projetos e serviços do IFS de acordo com a estratégia do negócio;
- Acompanhar resultados: avaliar as políticas de governança periodicamente para, então, estipular metas factíveis às equipes e identificar fatores que atrapalham o desempenho do IFS, bem como a tomada de decisões por parte das lideranças;
- Otimizar a aplicação de recursos, reduzir os custos e alinhar o setor de TI às estratégias de negócio;
- Fazer uso de modelos de melhores práticas gerenciais e ferramentas aplicáveis em TI;
- Planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de tecnologia da informação relativos ao funcionamento da administração pública federal;
- Executar análises para o desenvolvimento, implantação e suporte a sistemas de informação e soluções tecnológicas específicas;
- Especificar e apoiar a formulação e acompanhamento das políticas de planejamento relativas aos recursos de tecnologia da informação;
- Especificar, supervisionar e acompanhar as atividades de desenvolvimento, manutenção, integração e monitoramento do desempenho dos aplicativos de tecnologia da informação;
- Gerenciar a disseminação, integração e controle de qualidade dos dados;
- Organizar, manter e auditar o armazenamento, administração e acesso às bases de dados da informática de governo;
- Desenvolver, implementar, executar e supervisionar atividades relacionadas aos processos de configuração, segurança, conectividade, serviços compartilhados e adequações da infraestrutura da informática da Administração Pública Federal;
- Elaborar termos de referência para contratação de hardware, software e serviços de TI;
- Estudar e propor novos processos administrativos que visem economia ou agilidade na utilização da informática.

A equipe de Governança poderá ter função remunerada, e deve ser composta por no mínimo 03 e no máximo 07 integrantes, podendo ser oriundo de uma estrutura multi-campi. Para o quadro integrante, deverá obedecer a qualificação de Analista de TI – processos, negócios, etc, bem como, para o técnico, seguir a mesma qualificação.

Esta subordinada diretamente a Diretoria de Tecnologia da Informação.

6.1.1.3- Coordenação de Desenvolvimento e Gerenciamento de Sistemas (CDGS)

A CDGS tem a responsabilidade de gerenciar os sistemas que auxiliam os processos de trabalho do Instituto. Desta forma a CDGS é responsável por desenvolver e/ou implantar sistemas informatizados, dimensionando requisitos e funcionalidades do sistema e especificando sua arquitetura. Além disso, também fazem parte desta coordenação a definição de ferramentas de desenvolvimento, especificação de programas, capacitação de usuários para a utilização dos sistemas desenvolvidos por esta coordenadoria.

A equipe da CDGS deve ser composta por no mínimo 12 integrantes, sendo: 05 Analistas de Desenvolvimento de Sistemas, 01 Analista de Banco de Dados, 03 Técnicos de Desenvolvimento, 01 Técnico de Banco de Dados e 04 Estagiários de desenvolvimento.

Esta subordinada diretamente a Diretoria de Tecnologia da Informação.

6.1.1.4- Coordenação de Infraestrutura e Manutenção de Redes (COIMR)

A COIMR tem a responsabilidade de administrar e controlar os serviços e ambiente da rede de telecomunicações e dados do IFS, mantendo níveis adequados de segurança, desempenho, disponibilidade e confiabilidade. Também é responsabilidade desta coordenação a definição e manutenção de sistemática que garanta segurança física (de hardware e demais dispositivos) e lógica (backup's, base de usuários [logins] e outros).

A equipe da COIMR deve ser composta no mínimo por 01 analista de redes, 03 Técnicos de TI - redes, 01 Técnico em eletroeletrônica, e 02 estagiários de redes ou sistemas de informação.

Esta subordinada diretamente a Diretoria de Tecnologia da Informação.

6.1.1.4.1- Coordenação de Segurança da Informação (CSI)

Esta coordenação é responsável por implantar os controles de segurança da Informação. Tem também a responsabilidade da busca de regras de segurança, metodologia e processos, tais como a avaliação de risco no sistema de segurança da informação.

Atribuições:

- ▲ Foco na Resposta a Incidentes de Segurança e Gestão de Vulnerabilidades;

- ✦ Coordenar e realizar análises técnicas de segurança e testes de invasão;
- ✦ Elaborar pareceres com boas práticas e requisitos de segurança;
- ✦ Acompanhar planos para correção de vulnerabilidades; e,
- ✦ Elaborar relatórios executivos sobre as atividades da área.

A equipe da CSI deve ser composta no mínimo por 02 Técnicos de TI, especializados na área de segurança da informação.

Esta subordinada diretamente a Coordenação de Infraestrutura e Manutenção de Redes e vínculo direto a DTI.

6.1.1.3- Central de Serviços de TI (CSTI)

A central de serviços, também conhecida como Service Desk, é o principal canal de comunicação entre a área de TI e seus usuários. Ela interage com os usuários, recebendo seus chamados, registrando-os e fazendo o primeiro nível de atendimento, atuando como uma linha de frente entre o departamento de TI e as demais áreas da organização.

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007), a central de serviços é responsável pela primeira impressão que o departamento de TI irá passar aos seus usuários. E a primeira impressão que o usuário tem do departamento de TI é muitas vezes determinante.

A central de serviços desempenha um papel fundamental na gestão dos serviços de TI, pois relaciona-se com vários processos de trabalho. Esse setor garante que as solicitações dos usuários não se percam e sejam atendidas em conformidade com os processos definidos.

A ideia é realmente separar, dentro de uma organização de TI, as pessoas que fazem suporte direto aos usuários e as demais pessoas que fazem o desenvolvimento das tecnologias ou a resolução de outros problemas. Ter uma equipe de suporte com foco no atendimento ao usuário acaba trazendo maior agilidade e qualidade ao atendimento prestado ao usuário, contribuindo, assim, para a organização dos demais esforços da equipe de TI.

É importante você saber que todo atendimento da central de serviços deve iniciar com a abertura de um chamado.

Todos os chamados devem ser registrados para fornecer métricas e indicadores para um melhor controle e gestão sobre o processo.

O principal objetivo da central de serviços é dar suporte na entrega dos serviços de TI e facilitar a restauração de um serviço de TI o mais rápido possível, de modo que a interrupção no serviço tenha o menor impacto possível no negócio.

Atribuições:

- ✦ receber chamados dos usuários, atuando como ponto central de contato;
- ✦ registrar e fazer o atendimento sobre os incidentes;
- ✦ restaurar, sempre que possível, os serviços de maneira rápida e ágil. Para isso é fundamental que a equipe esteja provida com ferramentas e informações como: base de conhecimento e base de erros conhecidos;
- ✦ informar os usuários sobre a situação e o progresso de suas solicitações;
- ✦ gerenciar todos os incidentes desde seu início até o seu encerramento, mesmo que a solução dependa de equipes de fora da central de serviços;
- ✦ monitorar o cumprimento dos acordos de nível de serviço estabelecidos;
- ✦ colaborar na identificação de problemas;
- ✦ aumentar a satisfação do usuário, fazendo um atendimento com a máxima cordialidade possível;
- ✦ maximizar a disponibilidade dos serviços de TI.

Os tipos de atendimentos serão divididos em **3 níveis**:

O **suporte de 1º nível** é aquele que faz o primeiro atendimento ao usuário e busca neste momento já resolver sua necessidade.

O **suporte de 2º nível** é aquele responderá imediatamente às questões oriundas do nível anterior.

O **suporte de 3º nível** é o nível mais elevado, pois sempre será encontrada a solução mais técnica e que envolverá não só a central de serviços, mas toda a equipe da área de TIC envolvida com o problema/solução.

Como observação, é necessário termos no nível 1, boa qualificação técnica para que seja obtido êxito nas respostas aos clientes-usuários.

Dentro do escopo da **Central de Serviços**, teremos 04 áreas chaves:

1- **Suporte a Sistemas** – serão direcionados e respondidos chamados para área determinante;

2- **Suporte a Redes** – serão direcionados e respondidos chamados para a área referida;

3- **Suporte a equipamentos** – serão direcionados, respondidos, dadas as soluções para os problemas apresentados. É a única área que a Central de Serviços deverá atender e/ou responder diretamente sobre ela, em razão de que a manutenção de equipamentos é feita por ela mesma.

4- **Relacionamento com o cliente ou análise do negócio** – ponto de contato/coleta de informações sobre atendimento, necessidades, eficiência, eficácia, para com o funcionamento da área de tecnologia da informação. É uma das área chaves do negócio e pode estar integrada a governança de TIC, avaliando as ações e os resultados, bem como, estará vinculada a DTI para o direcionamento das ações e medições objetivadas pelas ações e/ou metas estabelecidas.

A equipe da CSTI deverá ser composta no mínimo por 01 Analista de Suporte, 01 Técnico ou Analista de Negócios, 01 Técnico de Eletroeletrônica, 01 Técnico de TI e 06 Estagiários.

Esta subordinada diretamente a Diretoria de Tecnologia da Informação.

Já nos Campi, ou seja, ambiente fora da reitoria, a estrutura organizacional deve ser pautada como na figura abaixo:

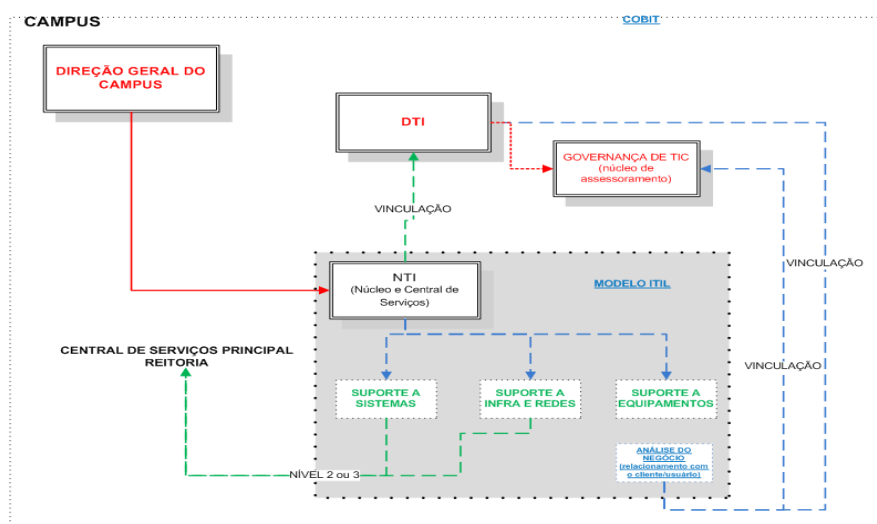


Figura 2 - Estrutura Organizacional da NTI / Campi

6.1.2- Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI)

Coordenação que terá o papel administrativo de Tecnologia da Informação, bem como, de Central de Serviços de TI local.

Atribuições:

. Planejar e executar a gestão, bem como, organizar a TI do campi com base nos direcionamentos globais, segundo suas necessidades e prioridades.

. Estabelecer a retroalimentação, onde as definições globais aplicar-se-ão ao campi envolvido;

. Implantar e gerir os **3 níveis** de atendimentos, de acordo com o mencionado a seguir:

O **suporte de 1º nível** é aquele que faz o primeiro atendimento ao usuário e busca neste momento já resolver sua necessidade. Este suporte poderá ser exercido no campus, por equipe de suporte local, agregada a NTI.

O **suporte de 2º nível** é aquele responderá imediatamente às questões oriundas do nível anterior. Poderá ser exercido localmente, dependendo da necessidade estabelecida, embora poderá reportar ao nível central de serviços da Reitoria.

O **suporte de 3º nível** é o nível mais elevado, pois sempre será encontrada a solução mais técnica e que envolverá não só a central de serviços, mas toda a equipe da área de TIC envolvida com o problema/solução. A princípio, poderá ser exercido também localmente, entretanto, deverá ser reportado a Central de serviços principal, excetuando-se a manutenção de equipamentos local.

Como observação, é necessário termos no nível 1, boa qualificação técnica para que seja obtido êxito nas respostas aos clientes-usuários.

Dentro do escopo da **Central de Serviços**, teremos 04 áreas chaves:

1- **Suporte a Sistemas** – serão direcionados e respondidos chamados para área determinante. Normalmente será direcionado a Central de Serviços principal;

2- **Suporte a Redes** – serão direcionados e respondidos chamados para a área referida. Pode ser resolvida no local, mas será direcionado a Central de Serviços principal;

3- **Suporte a equipamentos** – serão direcionados, respondidos, dadas as soluções para os problemas apresentados. É a única área que a Central de Serviços deverá atender e/ou responder diretamente sobre ela, em razão de que a manutenção de equipamentos é feita por ela mesma. Poderá ser resolvido localmente, e em caso extremos, como suporte de níveis 2 e 3, reportará a Central de Serviços principal.

4- **Relacionamento com o cliente ou análise do negócio** – ponto de contato/coleta de informações sobre atendimento, necessidades, eficiência, eficácia, para com o funcionamento da área de tecnologia da informação. É uma das áreas-chaves do negócio e pode estar integrada à governança de TIC, avaliando as ações e os resultados, bem como, estará vinculada à DTIC para o direcionamento das ações e medições objetivadas pelas ações e/ou metas estabelecidas. A coordenação terá papel fundamental nesta área, pois será ela a responsável por manter os níveis de contato com o cliente/usuário, vinculando as áreas fins e meios à Diretoria de Tecnologia da Informação e Equipe de Governança, bem como, a Central de Relacionamento com o usuário principal.

O Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação dos campi estarão subordinados hierarquicamente à Direção local, entretanto, estarão vinculados diretamente à Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

A equipe da NTI de cada campi deverá ser composta no mínimo por 02 Técnicos de TI e 04 Estagiários da área.

Sendo assim, o mapa global da organização técnico-administrativa da área de TIC no instituto deve ser traduzida tal qual a figura abaixo:

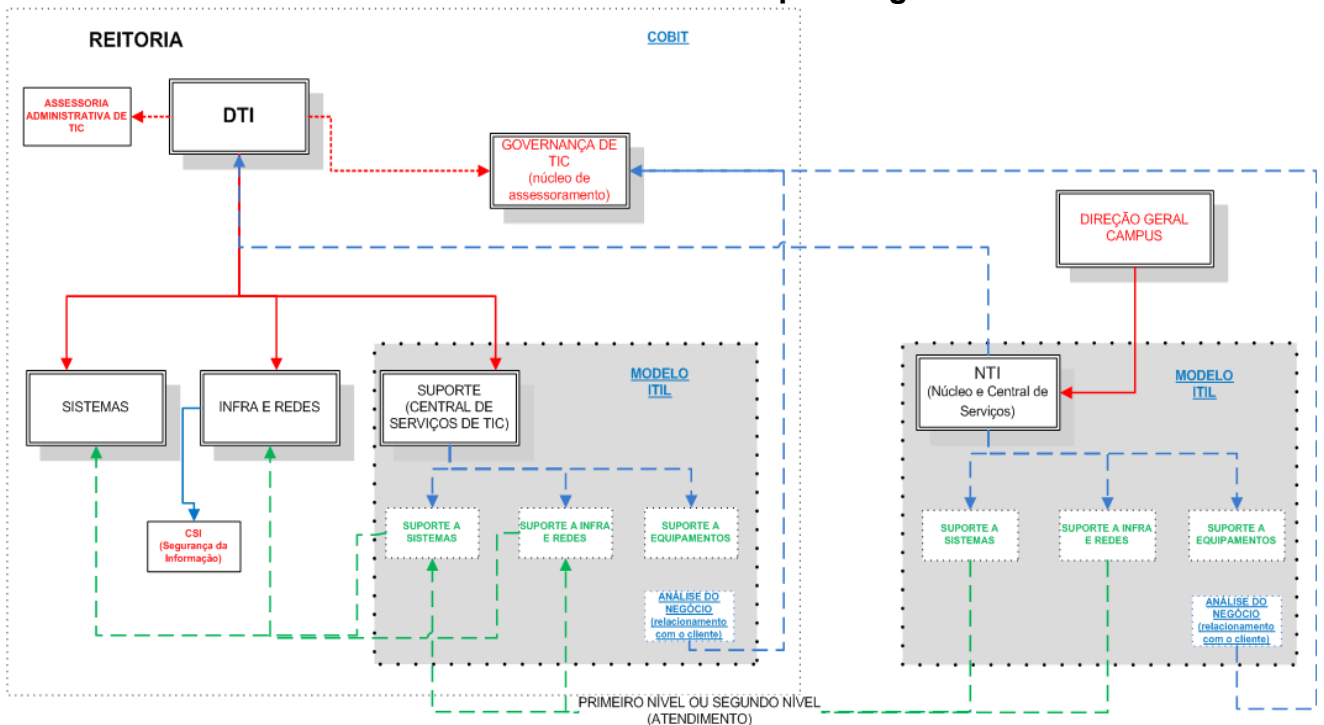


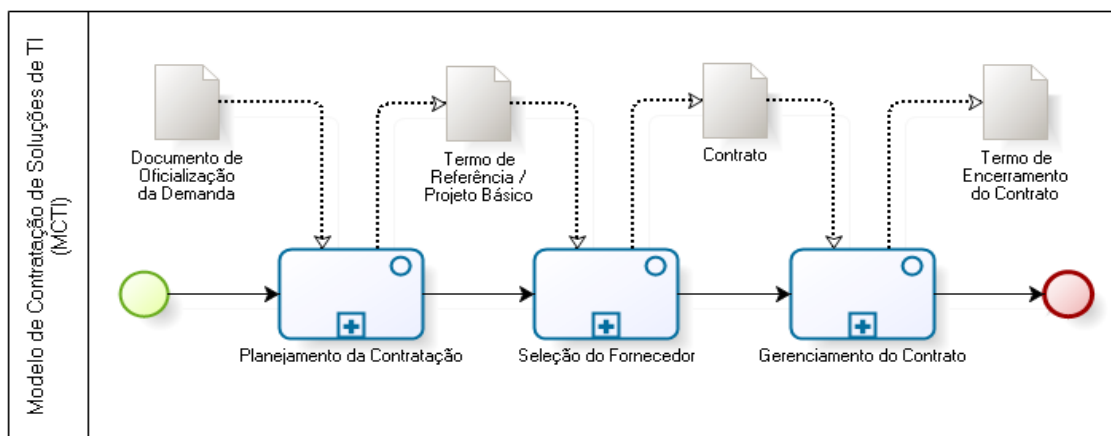
Figura 3 - Diagrama Organizacional Geral – DTI/NTI-CAMPUS

6.2 Política de Contratação de Soluções de TIC

Encontra-se em fase de inicialização, baseada no Modelo de Contratação de Tecnologia da Informação – MCTI, da Secretaria de Logística de Tecnologia da

Informação – SLTI, do MPOG, e estabelecida através da Instrução Normativa 04/2010, de 12 de novembro de 2010.

Modelo de Contratação de Tecnologia da Informação



Por basear-se nesta Instrução Normativa, entende-se que todas as contratações de Soluções de TIC, deverão seguir os direcionamentos adotados por ela, bem como, para fins de cumprimento da mesma, deverão ser considerados os seguintes pontos:

I - **Área Requisitante da Solução:** unidade do órgão ou entidade que demande a contratação de uma Solução de Tecnologia da Informação;

II - **Área de Tecnologia da Informação:** unidade setorial ou seccional do SISP, bem como área correlata, responsável por gerir a Tecnologia da Informação do órgão ou entidade;

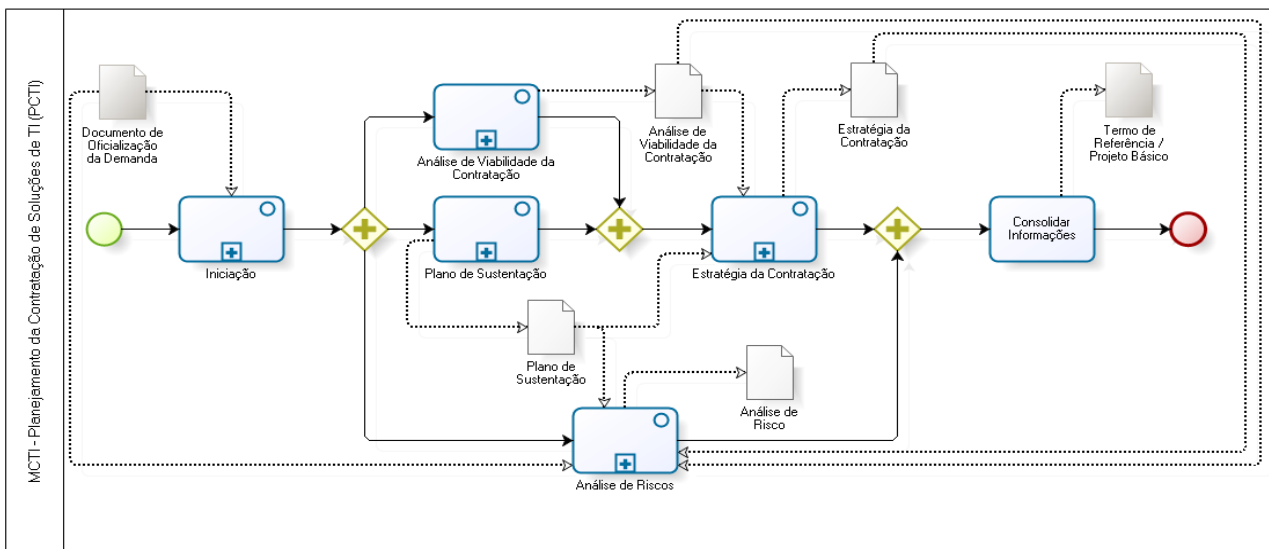
III - **Equipe de Planejamento da Contratação:** equipe envolvida no planejamento da contratação, composta por:

a) **Integrante Técnico:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área;

b) **Integrante Administrativo:** servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área;

c) **Integrante Requisitante:** servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área;

Planejamento de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação



IV - **Gestor do Contrato**: servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente;

V - **Fiscal Técnico do Contrato**: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

VI - **Fiscal Administrativo do Contrato**: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;

VII - **Fiscal Requisitante do Contrato**: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

VIII - **Preposto**: funcionário representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

IX - **Solução de Tecnologia da Informação**: conjunto de bens e serviços de Tecnologia da Informação e automação que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação;

X - **Requisitos**: conjunto de especificações necessárias para definir a Solução de Tecnologia da Informação a ser contratada;

XI - **Documento de Oficialização da Demanda**: documento que contém o detalhamento da necessidade da Área Requisitante da Solução a ser atendida pela contratação;

XII - **Análise de Viabilidade da Contratação**: documento que demonstra a viabilidade técnica e econômica da contratação;

XIII - **Plano de Sustentação**: documento que contém as informações necessárias para garantir a continuidade do negócio durante e após a implantação da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato;

XIV - **Estratégia da Contratação**: documento contendo a definição de critérios técnicos, obrigações contratuais, responsabilidades e definições de como os recursos humanos e financeiros serão alocados para atingir o objetivo da contratação;

XV - **Análise de Riscos**: documento que contém a descrição, a análise e o tratamento dos riscos e ameaças que possam vir a comprometer o sucesso em todas as fases da contratação;

XVI - **Plano de Inserção**: documento que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a contratada iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

XVII - **Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens**: documento utilizado para solicitar à contratada a prestação de serviço ou fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato;

XVIII - **Termo de Recebimento Provisório**: declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades de qualidade baseadas nos Critérios de Aceitação;

XIX - **Termo de Recebimento Definitivo**: declaração formal de que os serviços prestados ou bens fornecidos atendem aos requisitos estabelecidos no contrato;

XX - **Critérios de Aceitação**: parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados;

XXI - **Gestão**: conjunto de atividades superiores de planejamento, coordenação, supervisão e controle, relativas às Soluções de Tecnologia da Informação que visam garantir o atendimento dos objetivos do órgão ou entidade; e

XXII - **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC**: instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período.

No **Art. 3º** da **IN 04/2010**, trata a obrigatoriedade da elaboração da Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (Planejamento Estratégico de TIC – PETIC) que deve ser revisada e publicada anualmente, para servir de subsídio à elaboração de outros PDTIC's ou revisões futuras.

Outro ponto importante que trata a **IN 04/2010**, é o **Art. 4º**, em que todas as contratações de TIC, deverão ser precedidas de planejamento, elaborado em harmonia com o PDTIC, alinhado ao planejamento estratégico do órgão ou entidade.

Também no Parágrafo único da Instrução Normativa, fala que, inexistindo o planejamento estratégico formalmente documentado, será utilizado o documento existente no órgão ou entidade, a exemplo do Plano Plurianual ou instrumento equivalente, registrando no PDTIC, a ausência do planejamento estratégico do órgão ou entidade e indicando os documentos utilizados.

Neste PDTIC, fica estabelecido que a partir do segundo semestre de 2012, todas as contratações deverão seguir esta política.

6.3 Política de Renovação do parque tecnológico do IFS

Esta política visa estabelecer a periodicidade com a qual os equipamentos computacionais do Instituto Federal de Sergipe serão renovados bem como os critérios utilizados para a determinação de renovação ou não de cada equipamento, a saber:

- Data de término da garantia;
- Prazo máximo para troca de equipamentos é de 01 (um) ano após o vencimento da garantia do mesmo, exceto para os servidores, que **seguirão a extensão de garantia, obedecendo a vida útil do equipamento mencionado;**

- Prazo máximo para substituição efetiva do equipamento em não conformidade com esta política;
- Elaboração de levantamento dos equipamentos candidatos a renovação;
- Elaboração do calendário de aquisições baseado no ciclo de renovação do parque tecnológico.

Esta política está agregada a política de inclusão digital, a ser proposta pela DTI, em consonância com PRODIN/REITORIA.

6.4 Política de segurança da informação

Esta política foi consolidada pela equipe de elaboração, nomeada através da portaria **893**, de **16 de junho de 2011**, criando-se duas normas: Uso de Correio Eletrônico e de Rede. Encontra-se em fase de aprovação pelo Conselho Superior.

6.5 Política de desenvolvimento e implantação de sistemas

Atualmente algumas demandas de desenvolvimento e implantação de sistemas não são realizados de forma estruturada. Isto ocasiona problemas de escalonamento da equipe, de cronograma de entrega dos sistemas, assim como dificuldade de comunicação com o cliente final.

6.6 Plano de comunicação da DTI com as demais áreas do instituto

Durante o levantamento de necessidades junto ao Campi e demais áreas do instituto, foi evidenciado que um dos tópicos que precisam de atenção imediata é a comunicação da DTI com as demais áreas do instituto. Também, estabelece diretrizes, planeja-se que para cada um dos projetos a serem executados, haverá um Plano de Comunicação a ser estabelecido conforme as necessidades específicas do projeto, de forma que as partes envolvidas estabelecerão quais pessoas, em que prazo, com qual frequência e de quais formas estarão recebendo as informações relacionadas ao projeto. Nas revisões do PDTIC ou em qualquer reunião do CGTI – Comitê Gestor de Tecnologia da Informação, poderá ser debatido a efetividade das comunicações e, caso

necessário, serão revistas as diretrizes para o aperfeiçoamento das informações trocadas entre as unidades.

A formação do Comitê Gestor de Tecnologia será imprescindível para estas divulgações.

6.7 Análise Swot da TI Organizacional

A Análise S.W.O.T. é uma ferramenta estrutural utilizada na análise do ambiente interno, para a formulação de estratégias. Permite-se identificar as Forças e Fraquezas da empresa, extrapolando então Oportunidades e Ameaças externas para a mesma.

Forças e Fraquezas (Strenghts e Weakness, S e W) são fatores internos à organização. Forças são fatores de criação de valor, como: ativos, habilidades ou recursos que uma companhia tem à sua disposição, em relação aos seus competidores, enquanto as fraquezas são fatores de destruição de valor.

Já as Oportunidades e Ameaças (Opportunities e Threats, O e T) são fatores externos de criação e destruição de valor, respectivamente. São situações as quais a empresa não pode controlar, mas que emergem ou da dinâmica competitiva do mercado em questão, ou de fatores demográficos, econômicos, políticos, tecnológicos, sociais ou legais. Esta análise deve levar em conta não somente as tendências que afetam a organização, mas também a probabilidade desta tendências tornarem-se eventos reais. Desnecessário dizer que deve-se dar maior atenção às tendências com maior probabilidade de acontecer, para assim evitar as ameaças reais e explorar as oportunidades da melhor maneira possível. As organizações que perceberem as oportunidades e ameaças e tiverem agilidade para se adaptar serão aquelas que melhor proveito tirarão das oportunidades e menor dano das ameaças.

A tabela SWOT é usada como base para gestão e planejamento estratégico de uma corporação ou empresa, mas devido a sua simplicidade pode ser utilizada para qualquer tipo de análise de cenário.

Após as avaliações iniciais da estrutura de TIC do IFS, foi feita uma avaliação do tipo SWOT acerca da TIC organizacional, enfocando o uso e a gestão de TI pela organização como um todo.

FORÇAS

OPORTUNIDADES

<ul style="list-style-type: none"> • Suporte financeiro; • Baixa rotatividade de servidores; • Comprometimento da equipe; • Apoio dos dirigentes; • Proximidade com outros Campi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política governamental voltada para ampliação dos IF; • Apresentar a TI sob a perspectiva de planejamento estratégico; • Aproveitar as boas práticas de outros institutos em expansão; • Utilização dos serviços de TI para redução de custos entre os institutos; • Inovação tecnológica e funcional.
FRAQUEZAS	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> • Existência de sistemas obsoletos; • Infraestrutura precária em alguns campi; • Quadro de servidores insuficiente; • Falta de política de capacitação de servidores; • Falta de treinamentos para softwares utilizados no instituto; • Infraestrutura incipiente nos novos Campi; • Falha no processo de comunicação; • Falta de fluxo dos processos existentes; • Ausência no PDI dos objetivos da DTI; • Falta de definição dos papéis dos servidores da TI; • Ausência de integração com os diversos setores; • Falta de sistema de gestão integrado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mudança de direcionamento de prioridades; • Tempo da concretização dos processos licitatórios; • Corte orçamentário; • Distorção de tempo entre as expansões dos Campi; • Falta de padronização nos diversos sistemas corporativos; • Mudanças na estrutural predial prejudicado a infraestrutura existente; • Falta de equiparação das funções.

7 Fatores Críticos de Sucesso

Os fatores levantados como críticos para sucesso da TIC em uma organização são:

- Alinhamento entre a área de TIC e as áreas de negócio;
- Profissionais capacitados e motivados;
- Infraestrutura adequada para as necessidades da instituição;
- Processos de trabalho bem definidos e documentados;
- Planejamento de TIC visando resultados a curto, médio e longo prazo;

- Servidores de TIC engajados em prover de maneira adequada os serviços de TIC;
- Modelo de governança de TIC institucionalizado;
- Contratações de serviços e produtos de TIC fundamentadas em análise e em parecer da área de tecnologia da informação, seguindo a legislação vigente.

8 Inventário de Necessidades

Para planejar o direcionamento da TIC para o IFS no biênio 2012-2013, a equipe de elaboração do PDTIC fez um levantamento das necessidades do Instituto através de entrevistas realizadas com os pró-reitores, diretores de Campus, coordenadores de departamentos e os servidores de um modo geral. Após este levantamento foi realizada uma análise e classificação dos dados coletados. Os itens a seguir mostram esse levantamento estratificado de acordo a classificação realizada.

8.1 Necessidades de Sistemas

Necessidades de Sistemas
1. Implantar um sistema integrado para controle de Patrimônio do IFS que contemple todos os CAMPI em uma única base.
2. Implantar um sistema integrado para controle de Almojarifado do IFS que contemple todos os CAMPI em uma única base.
3. Implantar software para controle de transportes e requisição de veículos.
4. Implantar um sistema integrado para a Tramitação de Processos do IFS que contemple todos os CAMPI em uma única base e que seja acessível pela internet.
5. Implantar um sistema para controle do Refeitório do Campus São Cristóvão
6. Implantar um sistema para controle de Versão – SVN
7. Sistema para controle de progressão por mérito.
8. Sistema para gerenciar contratos temporários.
9. Sistema para controle de horas trabalhadas por professores.
10. Sistema para ponto eletrônico
11. Implantar uma ferramenta para Gerenciamento de Projetos

8.2 Necessidades de Infraestrutura

Necessidades de Infraestrutura.
1. Implantação de Cabeamento Estruturado Cat 6, implantação de malha óptica e/ou interligação de unidades via radio difusão.
2. Implantação de rede sem fio.
3. Ampliação e reestruturação de Cabeamento Estruturado.
4. Implantação de Rede Elétrica Estabilizada.
5. Reestruturação e Estabilização da Rede Elétrica.
6. Ampliação do ambiente de virtualização dos serviços e servidores.
7. Reestruturação do ambiente de Correio Eletrônico Institucional.
8. Implantação de Estrutura CFTV.
9. Criar ilhas de impressão.
10. Implantação do padrão ITIL como Metodologia de Trabalho.
11. Reestruturação de sistema de telefonia convencional e voip.
12. Implantação de sistema de monitoramento e localização de elementos nos campi.
13. Renovação de parque tecnológico mediante vencimento das garantias.
14. Renovação de parque sistêmico mediante vencimento das licenças.
15. Implantação da estrutura de videoconferência

8.3 Necessidades de Suporte

Necessidades de Suporte – Central de Serviços
1. Implantação de Central de Serviços
2. Criar mecanismos de controle para central de serviços de TI
3. Implementar Sistema de Inventário Service Desk com acesso remoto integrado
4. Criar novas definições de SLA (Service Level Agreement) – Acordo de Nível de Serviço
5. Desenvolver manuais passo a passo, para problemas básicos – manual de procedimentos operacionais (PO's)
6. Proporcionar treinamentos em gerenciamento de serviços para toda a equipe da

central de serviços – suporte, baseado na biblioteca ITIL
7. Adquirir equipamentos sobressalentes para backup - substituição
8. Montar infraestrutura básica para funcionamento da Central de Serviços, através da aquisição de equipamentos.

8.4 Necessidades de Segurança da Informação

Necessidades de Segurança da Informação
9. Aquisição de Appliances para Cache.
10. Implantação de ambiente específico com controle de acesso para acomodação dos servidores.
11. Implantação de Vlans.
12. Aquisição de solução de antivírus gerenciável.
13. Aplicar política de Segurança da Informação.
14. Criar política de backup dos Banco de Dados (add na meta)

8.5 Necessidades de Treinamento

Sistemas
1. Metodologia de desenvolvimento de sistemas: RUP, Extreme Programming, Scrum
2. Engenharia de software: concepção, metodologias e desenvolvimento de projetos
3. Linguagem de Programação Java
4. Linguagem de Programação PHP
5. Banco de dados Relacional: conceitos, estruturas e SQL
6. SQL Server 2008 - Linguagem procedural
7. POSTGRES SQL - Linguagem procedural
8. MYSQL - Linguagem procedural
9. SQL Server 2008 - Administração de Banco de Dados
10. POSTGRES SQL - Administração de Banco de Dados
11. MYSQL - Administração de Banco de Dados

12. Governança de TI - Cobit
13. Gestão de Projetos
14. Joomla Web
15. Web StandardsWeb (XHTML/HTML5)
16. Programação Orientado a Objetos: Conceitos e Modelagem
17. Linguagem de Modelagem Unificada - UML
18. Desenvolvimento WEB(HTML, XML, DHTML, CSS, AJAX e Tables)
19. Teste de software
20. Gerência de Mudança e Configuração
21. Congressos ou seminários sobre software livre ou outros temas
Suporte, Redes e Infraestrutura
1. Implementação de Datacenter
2. Videoconferência
3. Roteamento Avançado
4. Interconexão de Redes de Computadores
5. Gerência de Redes de Computadores
6. Tecnologias de Redes sem Fio
7. IPv6 Básico
8. Introdução à Voz sobre IP e Asterisk
9. Administração de Videoconferência
10. Segurança de Redes e Sistemas
11. Análise Forense
12. Tratamento de Incidentes de Segurança
13. Segurança em Redes sem Fio
14. Virtualização de Servidores
15. Planejamento e Projeto de Infraestrutura para Datacenter
16. Gestão de Riscos de TI - NBR 27005
17. Windows Server 2008 – infraestrutura, ad e redes

18. Sql server 2008 – implantação e gerenciamento

19. Asterix

20. Vmware – instalação, configuração e gerenciamento

21. Linux network server – 4 linux

22. ITIL

23. Cobit

9 Plano de Ações e Metas

Metas de Infraestrutura

Meta	Descrição das Metas	Índice da Meta	Prazo da Meta	Campus Contemplado
M1	Implantação de Cabeamento Estruturado Cat 6, implantação de malha óptica e/ou interligação de unidades via rádio difusão.	50%	Maio/2013	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo e Tobias Barreto
M2	Implantação de Cabeamento Estruturado Cat 6, implantação de malha óptica e/ou interligação de unidades via rádio difusão.	100%	Março/2013	Glória
M3	Implantação de rede sem fio.	70%	Maio/2013	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo e Tobias Barreto
M4	Implantação de rede sem fio.	100%	Março/2013	Aracaju, Glória, Lagarto e São Cristóvão
M5	Ampliação e reestruturação de Cabeamento Estruturado.	100%	Julho/2014	Aracaju, Lagarto e São Cristóvão
M6	Implantação de Rede Elétrica Estabilizada.	100%	Setembro/2013	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo e Tobias Barreto
M7	Reestruturação e Estabilização da Rede Elétrica.	100%	Julho/2014	Aracaju, Glória, Lagarto e São Cristóvão
M8	Ampliação do ambiente de virtualização dos serviços e servidores.	100%	Junho/2013	Reitoria
M9	Reestruturação do ambiente de Correio Eletrônico Institucional.	100%	Dezembro/2012	Reitoria
M10	Implantação de Estrutura CFTV.	70%	Julho/2012	Aracaju
M11	Implantação de Estrutura CFTV.	85%	Dezembro/2012	Glória, Lagarto e São Cristóvão.
M12	Implantação de Estrutura CFTV.	100%	Dezembro/2013	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo, Tobias Barreto.
M13	Criar ilhas de impressão.	70%	Dezembro/2012	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo, Tobias Barreto, Glória, Lagarto e São Cristóvão.
M14	Reestruturação de sistema de telefonia convencional e voip.	75%	Março/2013	Aracaju, Lagarto e São Cristóvão
M15	Implantação de sistema de telefonia convencional e voip.	80%	Junho/2013	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo, Tobias Barreto.
M16	Implantação de sistema de telefonia convencional e voip.	80%	Março/2013	Glória
M17	Implantação de sistema de monitoramento e localização de elementos nos campi.	70%	Março/2015	Todos os Campi
M18	Renovação de parque tecnológico mediante vencimento das garantias.	80%	Março/2013	Todos os Campi

9.1 Inventário de Metas

Metas de Sistemas

Meta	Descrição das Metas	Índice da Meta	Prazo da Meta	Campus Contemplado
M20	Implantar um sistema para controle de Versão – SVN	100%	Junho/2012	Todos os Campi
M21	Instalação da versão de referência da UFRN do sistema SIPAC; Configuração das versões de produção e de homologação; Configuração da importação SIAFI; Configuração da importação SICON; Integração do SIPAC ao SIGAdmin.	100%	Julho/2012	Todos os Campi
M22	Implantação dos Módulos de Importação SIAFI e Orçamento.	100%	Setembro/2012	Todos os Campi
M23	Implantação do módulo de Protocolo/Documentos;	100%	Outubro/2012	Todos os Campi
M24	Implantação do módulo de Catálogo de Materiais, requisições de materiais;	100%	Dezembro/2012	Todos os Campi
M25	Implantação do módulo de Almoarifado;	100%	Dezembro/2012	Todos os Campi
M26	Implantação do módulo de patrimônio;	100%	Dezembro/2012	Todos os Campi
M27	Implantação do módulo de Contratos;	100%	Fevereiro/2013	Todos os Campi
M28	Implantação do módulo de Compras/Licitação;	100%	Março/2013	Todos os Campi
M29	Implantação do módulo de Registro de Preços;	100%	Maio/2013	Todos os Campi
M30	Implantação do módulo de Liquidação de Despesas;	100%	Maio/2013	Todos os Campi
M31	Implantação do módulo Boletim de Serviços;	100%	Julho/2013	Todos os Campi
M32	Implantação do módulo Bolsas;	100%	Setembro/2013	Todos os Campi
M33	Implantação do módulo Infraestrutura;	100%	Novembro/2013	Todos os Campi
M34	Implantação do módulo Faturas;	100%	Dezembro/2013	Todos os Campi
M35	Implantação do módulo Requisições;	100%	Dezembro/2013	Todos os Campi
M36	Implantação do módulo Transportes;	100%	Fevereiro/2014	Todos os Campi
M37	Implantação do módulo Compra de Livros;	100%	Março/2014	Todos os Campi
M38	Implantação do módulo Projeto/Convênios.	100%	Março/2014	Todos os Campi
M39	Implantação do módulo Restaurante.	100%	Maio/2014	Todos os Campi
M40	Implantação do módulo Auditoria e Controle Interno.	100%	Maio/2014	Todos os Campi
M41	Instalação da versão de referência da UFRN do sistema SIGRH; Configuração das versões de produção e de homologação;	100%	Julho/2012	Todos os Campi

	Configuração da importação da Fita Espelho do SIAPE; e Integração do SIGRH ao SIGAdmin.			
M42	Implantação do módulo de Férias do sistema SIGRH.	100%	Agosto/2012	Todos os Campi
M43	Implantação do módulo de Cadastro do sistema SIGRH.	100%	Setembro/2012	Todos os Campi
M44	Implantação do módulo de Consultas / Relatórios e do módulo Integração SIAPE do sistema SIGRH.	100%	Novembro/2012	Todos os Campi
M45	Implantação do módulo: Relatórios do Portal Público do sistema SIGRH.	100%	Novembro/2012	Todos os Campi
M46	Implantação do módulo: Dimensionamento do sistema SIGRH.	100%	Dezembro/2012	Todos os Campi
M47	Implantação do módulo: Plano de Saúde do sistema SIGRH.	100%	Dezembro/2012	Todos os Campi
M48	Implantação do módulo de Serviços e do módulo Atendimento ao Servidor do sistema SIGRH.	100%	Fevereiro/2013	Todos os Campi
M49	Implantação do módulo de Chefia da Unidade, Frequência do sistema SIGRH.	100%	Março/2013	Todos os Campi
M50	Implantação do módulo de Financeiro do sistema SIGRH.	100%	Março/2013	Todos os Campi
M51	Implantação do módulo: Avaliação por Desempenho do sistema SIGRH.	100%	Maio/2013	Todos os Campi
M52	Implantação do módulo: Aposentadoria do sistema SIGRH.	100%	Maio/2013	Todos os Campi
M53	Implantação do módulo: Capacitação do sistema SIGRH.	100%	Junho/2013	Todos os Campi
M54	Implantação do módulo: Gestão por Competência do sistema SIGRH.	100%	Julho/2013	Todos os Campi
M55	Implantação do módulo: Concursos e Banco de Vagas do sistema SIGRH.	100%	Outubro/2013	Todos os Campi
M56	Implantação do módulo: Comissões do sistema SIGRH.	100%	Outubro/2013	Todos os Campi
M57	Implantação do módulo: Colegiados do sistema SIGRH.	100%	Dezembro/2013	Todos os Campi
M58	Implantação do módulo de Dependentes do sistema SIGRH.	100%	Fevereiro/2014	Todos os Campi
M59	Implantação do módulo: Assistência ao Servidor do sistema SIGRH.	100%	Março/2014	Todos os Campi
M60	Implantação do módulo: Metas do sistema SIGPP	100%	Maio/2014	Todos os Campi

Metas de Segurança da Informação				
Meta	Descrição das Metas	Índice da Meta	Prazo da Meta	Campus Contemplado
M61	Adquirir Appliances para Firewall	50%	Maio/2013	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo e Tobias Barreto
M62	Adquirir Appliances para Cache	100%	Março/2013	Glória
M63	Implantar Ambiente Específico com controle de acesso para acomodação dos Servidores	70%	Maio/2013	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo e Tobias Barreto
M64	Implantar VLANS	100%	Março/2013	Aracau, Glória, Lagarto e São Cristóvão
M65	Adquirir e Implantar solução Antivirus Gerenciável	100%	Julho/2014	Aracaju, Lagarto e São Cristóvão
M66	Implantar Politicas de Segurança da Informação no Instituto	100%	Setembro/2013	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo e Tobias Barreto

9.2 Plano de Ações

Neste tópico serão descritas, em tabelas específicas, as ações referentes às metas descritas nas tabelas anteriores. As ações encontram-se nas tabelas abaixo:

Ações das Metas de Infraestrutura	
Descrição das Metas	Campus Contemplado
M1 - Implantação de Cabeamento Estruturado Cat 6, implantação de malha óptica e/ou interligação de unidades via radio difusão.	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Própria, Poço Redondo e Tobias Barreto
• <i>Elaboração de projeto para determinação de uso de fibra óptica ou rádiodifusão.</i>	
• <i>Elaboração de projeto de implantação de pontos e estrutura de calhas e dutos a serem utilizados.</i>	
• <i>Aquisição de elementos ativos para realizar interface da rede óptica ou de rádio difusão com cabeamento estruturado interno.</i>	
• <i>Lançamento de malha óptica ou instalação dos rádios para enlace da rede sem fio.</i>	
• <i>Aquisição de elementos ativos com tecnologia totalmente gigabit.</i>	
• <i>Lançamento de cabeamento estruturado categoria 6 nas edificações solicitadas.</i>	
• <i>Instalação e certificação dos pontos de rede categoria 6 em todos os locais determinados no projeto.</i>	
M2 - Implantação de Cabeamento Estruturado Cat 6, implantação de malha óptica e/ou interligação de unidades via radio difusão.	Glória
• <i>Elaboração de projeto para determinação de uso de fibra óptica ou rádio difusão.</i>	
• <i>Elaboração de projeto de implantação de pontos e estrutura de calhas e dutos a serem utilizados.</i>	
• <i>Aquisição de elementos ativos para realizar interface da rede óptica ou de rádio difusão com cabeamento estruturado interno.</i>	
• <i>Lançamento de malha óptica ou instalação dos rádios para enlace da rede sem fio.</i>	
• <i>Aquisição de elementos ativos com tecnologia totalmente gigabit.</i>	
• <i>Lançamento de cabeamento estruturado categoria 6 nas edificações solicitadas.</i>	
• <i>Instalação e certificação dos pontos de rede categoria 6 em todos os locais determinados no projeto.</i>	

M3 - Implantação de rede sem fio.	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo e Tobias Barreto
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elaboração de projeto para determinação dos locais onde serão instalados os pontos de presença bem como as dimensões das áreas a serem cobertas.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Aquisição de equipamentos compatíveis com estrutura interna e com requisitos técnicos de segurança compatíveis com levantamento de requisitos.</i> 	
M4 - Implantação de rede sem fio.	Aracaju, Glória, Lagarto e São Cristóvão
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elaboração de projeto para determinação dos locais onde serão instalados os pontos de presença bem como as dimensões das áreas a serem cobertas.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Aquisição de equipamentos compatíveis com estrutura interna e com requisitos técnicos de segurança compatíveis com levantamento de requisitos.</i> 	
M5 - Ampliação e reestruturação de Cabeamento Estruturado.	Aracaju, Lagarto e São Cristóvão
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elaboração de projeto para padronização dos novos pontos a serem instalados bem como os antigos a serem substituídos.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Aquisição de equipamentos compatíveis com estrutura interna visando o atendimento dos novos pontos a serem instalados bem como reservando margens para futuras expansões.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Certificação dos elementos solicitados em projeto.</i> 	
M6 - Implantação de Rede Elétrica Estabilizada.	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo e Tobias Barreto
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elaboração de projeto para padronização dos novos pontos a serem instalados bem como os antigos a serem substituídos.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elaboração de projeto para determinação de aparatos necessários para estabilizar a rede elétrica.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Aquisição dos elementos delineados nos projetos de implantação de pontos elétricos e de estabilização da rede.</i> 	
M7 - Reestrururação e Estabilização da Rede Elétrica.	Aracaju, Glória, Lagarto e São Cristóvão
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elaboração de projeto para padronização dos novos pontos a serem instalados bem como os antigos a serem substituídos.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elaboração de projeto para determinação de aparatos necessários para estabilizar a rede elétrica.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Aquisição dos elementos delineados nos projetos de implantação de pontos elétricos e de estabilização da rede.</i> 	
M8 - Ampliação do ambiente de virtualização dos serviços e servidores.	Reitoria
M9 - Reestruturação do ambiente de Correio Eletrônico Institucional.	Reitoria
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Montagem de ambiente para simulação da migração.</i> 	

• <i>Elaboração de plano de ação para migração do correio eletrônico.</i>	
• <i>Elaboração de estudo para determinar capacidade da Storage a ser adquirida.</i>	
• <i>Aquisição de servidores para implantação de novo ambiente bem como redundância.</i>	
• <i>Aquisição de unidade de Storage com capacidade suficiente a atender a estimativa estabelecida nos estudos supracitados.</i>	
• <i>Estudo e adequação de link de acesso para melhor desempenho do serviço de correio eletrônico.</i>	
M10 - Implantação de Estrutura CFTV.	Aracaju
• <i>Elaboração de estudo para especificação de câmeras, cabos e demais ativos de CFTV.</i>	
• <i>Aquisição de equipamentos especificados no projeto anterior.</i>	
• <i>Elaboração de projeto de sistema de monitoramento de elementos intra-campus.</i>	
• <i>Aquisição de equipamentos especificados no projeto anterior.</i>	
M11 - Implantação de Estrutura CFTV.	Glória, Lagarto e São Cristóvão.
• <i>Elaboração de estudo para especificação de câmeras, cabos e demais ativos de CFTV.</i>	
• <i>Aquisição de equipamentos especificados no projeto anterior.</i>	
• <i>Elaboração de projeto de sistema de monitoramento de elementos intra-campus.</i>	
• <i>Aquisição de equipamentos especificados no projeto anterior.</i>	
M12 - Implantação de Estrutura CFTV.	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo, Tobias Barreto.
• <i>Elaboração de estudo para especificação de câmeras, cabos e demais ativos de CFTV.</i>	
• <i>Aquisição de equipamentos especificados no projeto anterior.</i>	
• <i>Elaboração de projeto de sistema de monitoramento de elementos intra-campus.</i>	
• <i>Aquisição de equipamentos especificados no projeto anterior.</i>	
M13 - Criar ilhas de impressão.	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Propria, Poço Redondo, Tobias Barreto, Glória, Lagarto e São Cristóvão.
• <i>Analisar posições soluções para que haja a implementação de modelos para formação de ilhas de impressões, obedecendo as particularidades de cada área.</i>	
M14 - Implantação do padrão ITIL como Metodologia de Trabalho.	Todos os Campi

• Preencher.	
M15 - Reestruturação de sistema de telefonia convencional e voip.	Aracaju, Lagarto e São Cristóvão
• <i>Elaboração de projeto para especificação de equipamentos, cronograma de montagem e substituição dos pontos convencionais de telefonia por pontos estruturados.</i>	
• <i>Aquisição dos ativos descritos no projeto anterior.</i>	
• <i>Compatibilização dos elementos de telefonia atuais com elementos de telefonia voip.</i>	
M16 - Implantação de sistema de telefonia convencional e voip.	Estância, Socorro, Itabaiana, Reitoria, Própria, Poço Redondo, Tobias Barreto.
• <i>Elaboração de projeto para especificação de equipamentos, cronograma de montagem e substituição dos pontos convencionais de telefonia por pontos estruturados.</i>	
• <i>Aquisição dos ativos descritos no projeto anterior.</i>	
• <i>Compatibilização dos elementos de telefonia atuais com elementos de telefonia voip.</i>	
M17 - Implantação de sistema de telefonia convencional e voip.	Glória
• <i>Elaboração de projeto para especificação de equipamentos, cronograma de montagem e substituição dos pontos convencionais de telefonia por pontos estruturados.</i>	
• <i>Aquisição dos ativos descritos no projeto anterior.</i>	
• <i>Compatibilização dos elementos de telefonia atuais com elementos de telefonia voip.</i>	
M18 - Implantação de sistema de monitoramento e localização de elementos nos campi.	Todos os Campi
M19 -Renovação de parque tecnológico mediante vencimento das garantias.	Todos os Campi
M20 - Renovação de parque sistêmico mediante vencimento das licenças.	Todos os Campi

Obs: As Metas não listadas no plano de ações são aquelas cuja única ação a ser tomada se traduz na própria meta.

9.3 Indicação de Recursos Necessários

10 Plano de Gestão de Pessoas

A demanda por profissionais é intensa no Setor de Tecnologia da Informação, o que torna um desafio contratar nesta área. Desafio também é manter

colaboradores, identificar seus potenciais, desenvolvê-los e reter estes talentos, e no setor público, a situação não é diferente.

Um dos desafios é a criação de plano de carreira e desenvolvimento dentro da empresa.

Para tanto, temos que auxiliar os nossos colaboradores no planejamento de carreira, incentivando o aprimoramento constante e valorizando as características pessoais que estarão alinhadas com os valores institucionais.

Identificamos que bons salários são em parte umas das necessidades dos profissionais de TIC, embora que, um bom ambiente de trabalho passa a ser o carro-chefe da organização, objetivando o crescimento exponencial de níveis de satisfação.

Nos princípios de gestão de pessoas para área de TIC, é a operação desta máquina administrativa, pois é assim, que passaremos a conhecer todos os colaboradores, suas habilidades e aspirações profissionais.

Uma das formas de valorização dos colaboradores e oferta de oportunidades é através da percepção dinâmica, ou seja, pró-atividade na gestão.

Com a pró-atividade em ação na área de TIC, precisamos gerar oportunidades a fim de que os colaboradores se sintam úteis ou mesmo colaborativos, participando das atividades administrativas, sejam coordenadores, gerentes ou mesmo diretores.

Para que tudo isto funcione, os colaboradores precisam ser garimpados ou mesmo deixar-se ser garimpados.

Outra forma necessária de adequação ao ambiente de trabalho, é o colaborador se sentir útil, ou seja, sentir orgulho da participação efetiva nas atividades.

Será preciso integrar e sentir-se integrado ao ambiente de TIC. Será preciso deixar de lado as particularidades e/ou títulos, para participação de grupo, ou formação de equipe, e ter este sentimento.

A liderança deverá existir para os colaboradores, bem como, o inverso, tendo em vista que a relação tem que ser mútua, e não individualizada.

Dentro deste escopo, a gestão de pessoas de TIC, deve estar alinhada com a governança de TIC, alinhada com o COBIT, em seus processos PO4, PO7, AI5 E DS7.

PO4- Definir os processos, a organização e os relacionamentos de TIC

Neste processo, toda a integração de TIC com as demais áreas é extremamente importante, e sendo assim, teremos que nos adequar às novas funcionalidades de TIC, para que pensemos na realização profissional de todos os envolvidos nos processos.

Com uma política de gestão de pessoas adequadas a área de TIC, será necessária a participação de todos, e adequá-la a realidade institucional.

PO7- Gerenciar os recursos humanos de TIC

Neste processo, senão o mais importante, requer que todos os colaboradores estejam e sejam integrados, pois, cada atividade deve estar agregada a qualificação e motivação das pessoas envolvidas.

Lembramos que para que tenhamos uma eficiência operativa de TIC na Instituição, precisamos de qualificação profissional, e isso requer treinamento, avaliação de desempenho, promoção, etc.

É neste processo que envolvemos a gestão de pessoas de TIC como um todo, pois, teremos resultados satisfatórios, se proporcionarmos aos nossos colaboradores qualificação necessária as suas atividades, e além disto, precisamos motivar em suas atividades.

AI5- Adquirir recursos de TIC

Apesar deste processo estar relacionado a recursos de TIC – Material e relacionamentos desta cadeia, observamos o quão deverá integrado à gestão de pessoas a ser implantada na Instituição.

Cada processo desta cadeia, precisa dos recursos humanos integrados e funcionais, para que a valorização se torne satisfatória.

Será preciso qualificar cada profissional neste processo, bem como, aos outros envolvidos com a cadeia produtiva.

DS7- Educar e treinar os usuários

Este processo também se torna muito importante dentro da área de TIC, pois é nele e dele que partem todas as premissas, não só para o ambiente interno, mas como fator reprodutivo e integrativo fora do ambiente organizacional do Instituto.

Precisa que a área de TIC, se torne eficaz, e para tanto precisa do envolvimento de todos os membros. É nesse ponto que as relações interpessoais precisam estar afinadas, a fim de que se obtenha sucesso.

Lembremos que foi mencionado anteriormente que será preciso que os colaboradores se sintam bem e parte da Instituição que trabalham, e com isso, todos os processos mencionados complementam as ações de gestão de pessoas de TIC.

11 Avaliação de Resultados do PDTIC anterior

Sendo esta a primeira versão do PDTIC, não há parâmetros para avaliações anteriores. Foi estabelecido um prazo semestral para revisões do relatório em questão ou a sabor da cúpula gestora desta instituição. Fica estabelecido também que a validade deste relatório é de 02 (dois) anos.

12 Plano de Gestão de Riscos

A Gestão de Riscos deve ser realizada para que a Organização possa maximizar a probabilidade de ocorrência dos efeitos de eventos positivos (oportunidades) e minimizar a probabilidade de ocorrência dos efeitos de ocorrência dos efeitos de eventos negativos (ameaças).

Durante a elaboração do PDTIC, chegou-se a conclusão de que uma análise de Riscos nesse momento ficaria distante da realidade de cada um dos projetos a serão executados. Desta forma, ficou definido que uma análise de Riscos mais eficaz será realizada quando do início efetivo de cada um dos projetos que serão realizados no biênio 2012/2013. Planeja-se desta forma que as equipes responsáveis façam a Análise de Risco correspondente na fase de planejamento de cada um dos projetos.

13 Referências

Ferreira, R. V. (2010). *Impacto dos Investimentos em Tecnologia da Informação na Geração de Valor da Firma: Estudo Multicaso com Empresas de Panificação do Estado de Minas Gerais*, pp. p. 195. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR, 2010.

Murakami, M. (2003). *Decisão estratégica em TI: Estudo de caso*, pp. p. 154. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 2003.

SLTI. (2010). *Guia do Processo de Elaboração de Plano Diretor de Tecnologia da Informação*. Acesso em 16 de Junho de 2011, disponível em Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação: <http://www.sisp.gov.br>