

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Vigência: 2024 - 2026

**Março
2024**





UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Luís Inácio Lula da Silva

MINISTRO DA EDUCAÇÃO

Camilo Sobreira de Santana

REITOR

Télio Nobre Leite

VICE-REITORA

Lúcia Marisy Souza Ribeiro de Oliveira

PRÓ-REITOR DE ENSINO

Marcelo Silva de Souza Ribeiro

PRÓ-REITORA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Margareth Pereira Andrade

PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO

Michelle Christini Araújo Vieira

PRÓ-REITORA DE PEQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO

Maria Helena Tavares Matos

PRÓ-REITOR DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

Clébio Pereira Ferreira

PRÓ-REITOR DE GESTÃO E ORÇAMENTO

Francisco Alves Pinheiro

PRÓ-REITORA DE GESTÃO DE PESSOAS

Kilma Carneiro da Silva Matos

COMITÊ GESTOR DE TI
(Portaria 0631/2024)

Lúcia Marisy Souza Ribeiro de Oliveira
VICE-REITORA

Marcelo de Medeiros Lacerda Pereira
SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Margareth Pereira Andrade
PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Adriana Moreno Costa Silva
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

Bruno Cezar Silva
REPRESENTANTE DO CORPO TÉCNICO - Membro

Augusto Cesar Ribeiro da Silva
REPRESENTANTE DO CORPO TÉCNICO - Membro

Francimário da Silva Feitosa
REPRESENTANTE CAMPUS SERRA DA CAPIVARA - Membro

Gustavo Hees de Negreiros
REPRESENTANTE CAMPUS SENHOR DO BONFIM - Membro

Ricardo Azevedo Moreira da Silva
REPRESENTANTE CAMPUS SALGUEIRO - Membro

**COMISSÃO DE ELABORAÇÃO DO PDTI
(Portaria 0510/2024)**

MEMBROS

Anderson Igor Ferreira Araújo

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Valtency Remígio Souto

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Marcelo de Medeiros Lacerda Pereira

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Luam Leiverton Pereira dos Santos

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Cássio Francisco da Silva

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Gustavo Michael Camilo Sousa

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Thiago Aurélio Aleixo Oliveira

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Francisco Alves Pinheiro

PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E ORÇAMENTO

João Henrique Macedo Maia Campos

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Ailson de Menezes Andrade

PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
16/03/2024	1.0	Versão elaborada pela “Comissão de Criação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2024-2026 da Universidade Federal do Vale do São Francisco”	Anderson Igor Ferreira Araújo Valtency Remígio Souto Marcelo de Medeiros Lacerda Pereira Luam Leiverton Pereira dos Santos Cássio Francisco da Silva Gustavo Michael Camilo Sousa Thiago Aurélio Aleixo Oliveira Francisco Alves Pinheiro João Henrique Macedo Maia Campos Ailson de Menezes Andrade
27/03/2024	1.1	Atualização dos membros do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI, de acordo com o disposto na Portaria Nº 0631/REITORIA/UNIVASF, datada de 26 de março de 2024	Marcelo de Medeiros Lacerda Pereira

Sumário

1.	APRESENTAÇÃO	7
1.1.	Objetivo	8
1.2.	Vigência e Revisão do PDTIC.....	8
2.	INTRODUÇÃO	9
3.	METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO	10
3.1.	Preparação.....	10
3.1.1.	Elaboração do PDTI	10
3.1.2.	Definição do período de abrangência do PDTI.....	10
3.1.3.	Consolidação dos documentos de referência	10
3.1.4.	Identificar estratégias da organização, princípios e diretrizes.....	11
3.2.	Diagnóstico	11
3.3.	Planejamento.....	12
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	14
5.	PRINCÍPIOS	16
6.	ORGANIZAÇÃO DA TI NA UNIVASF.....	17
6.1.	Secretaria de Tecnologia da Informação.....	18
6.2.	Secretaria de Tecnologia da Informação.....	18
6.3.	Comitê Gestor de Tecnologia da Informação.....	20
6.4.	Departamento de Sistemas da Informação.....	21
6.5.	Coordenação de Suporte e Manutenção	21
6.6.	Coordenação de Infraestrutura e Serviços de Rede.....	21
7.	REFERENCIAL ESTRATÉGICO.....	23
7.1.	Missão.....	24
7.2.	Visão	24
7.3.	Valores	24
7.4.	Diagnóstico Situacional – Análise SWOT da TI	25
8.	INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.....	27
9.	PLANO DE METAS E AÇÕES	29
10.	FATORES DE SUCESSO	34
11.	PLANO DE GESTÃO DE RISCOS	36
12.	PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS	41

12.1.	Dimensionamento de pessoal	41
13.	PLANO ORÇAMENTÁRIO	44
14.	FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	45
15.	CONCLUSÃO	46
16.	REFERÊNCIAS	47
ANEXO I - TERMOS E ABREVIATURAS		48
ANEXO II - SERVIÇOS		49
ANEXO III - LINKS ÚTEIS		50

1. APRESENTAÇÃO

Conforme estabelecido pelo Decreto 8.638/2016, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) é um documento fundamental que visa diagnosticar, planejar e gerenciar os recursos e processos de tecnologia da informação e comunicação. Seu propósito é atender às necessidades de informação e finalísticas de órgãos ou entidades durante um determinado período.

O Decreto também estabelece a Política de Governança Digital (PGD) para os órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. A PGD requer a elaboração do PDTIC e a formação de um Comitê de Governança Digital (CGD), responsável por tomar decisões sobre questões relacionadas à Governança Digital.

O Tribunal de Contas da União (TCU), por meio de seus Acórdãos, tem rotineiramente recomendado aos órgãos públicos a elaboração de um PDTIC para o planejamento dos investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Esse plano deve abranger todas as ações, devidamente alinhadas às metas de suas áreas finalísticas.

Em consonância com a Política de Governança Digital (PGD), a antiga Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, atual Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME), desenvolveu a Estratégia de Governança Digital – EGD. Esta tem como objetivo orientar e integrar as iniciativas relacionadas à governança digital na Administração Pública Federal (APF), visando aumentar a efetividade na oferta de benefícios para a sociedade brasileira. Isso ocorre por meio da expansão do acesso às informações governamentais, da melhoria dos serviços públicos digitais e do aumento da participação social.

1.1. Objetivo

O objetivo do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é definir as diretrizes de Governança de TI da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF), alinhadas às necessidades institucionais. Essas diretrizes são estabelecidas em conformidade com os objetivos estratégicos estipulados pelo Governo Federal em legislação pertinente. O PDTI visa garantir o uso eficiente e eficaz dos recursos de tecnologia da informação, promovendo o alinhamento entre as ações de TI e os objetivos estratégicos da instituição.

1.2. Vigência e Revisão do PDTIC

O presente PDTI tem período de validade para o triênio de 2024 a 2026. Sua abrangência contempla todas as unidades administrativas e acadêmicas da UNIVASF, em todos os seus campi.

Como o PDTI não é um documento estático e imutável, ao longo de sua vigência, é necessário que ele seja revisado e atualizado para atender às necessidades e estratégias em constante evolução da UNIVASF. Essas revisões preveem que adaptações sejam feitas para acomodar novas demandas, atualizar diretrizes e planejamentos (financeiro, pessoal, contratações etc.), garantindo assim o alinhamento contínuo deste plano com os objetivos institucionais. Dessa forma, o PDTI permanece como uma ferramenta dinâmica e relevante para o suporte das atividades de tecnologia da informação da universidade.

2. INTRODUÇÃO

A Universidade Federal do Vale do São Francisco – UNIVASF atua de forma incessante se dedicando ao atingimento da eficiência, eficácia e efetividade de seus processos, tendo como estratégico a busca e o emprego, de modernas ferramentas de gestão e tem nisso uma das suas premissas e bem como o seu princípio institucional.

A premissa e princípio elencados requerem que seja desenvolvido no âmbito da instituição um processo de planejamento estratégico com capacidade de conferir minimamente previsibilidade e oferta de subsídios ao processo de tomada de decisão por parte dos gestores. Um planejamento que venha subsidiado em um estudo e reflexão sobre a organização, sua missão e modelo de negócio tendo como pano de fundo o seu papel social como instituição pública, compromissada com a melhoria contínua dos serviços entregues aos cidadãos.

Este Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) tem como finalidade nortear as ações relacionadas à Tecnologia da Informação (TI) no âmbito da UNIVASF, reconhecendo a sua importância para conferir sustentação aos processos de negócio da instituição, otimizando os seus resultados e projetos estruturantes, em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI 2015-2025, vigente na instituição.

O PDTI é tido como um importante instrumento de planejamento, cuja relevância se reflete na obrigatoriedade de observância de suas metas, como pré-requisito para realização de processos complexos de contratação de serviços e aquisição de produtos de natureza tecnológica, realçando a necessidade de vinculação normativa.

3. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação foi elaborado utilizando como referencial metodológico o processo definido pelo SISP/MPOG, descrito no Guia de Elaboração do PDTI, versão 2.1 - 2022, apresentando algumas adaptações de modo a se adequar à realidade da Univasf, entretanto seguindo os macroprocessos de Preparação, Diagnóstico e Planejamento, obedecendo a seguinte sequência de atividades:

3.1. Preparação

3.1.1. Elaboração do PDTI

Esta minuta do PDTI 2024-2026 foi elaborada atendendo a demanda do Gabinete da Reitoria e do Presidente do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação da UNIVASF, reunindo profissionais da Secretaria de Tecnologia da Informação e demais setores da instituição.

3.1.2. Definição do período de abrangência do PDTI

Foi estabelecido que o período de abrangência do PDTI seria bienal, compreendendo os anos de 2024 a 2026, cuja vigência iniciará a partir da aprovação em reunião colegiada do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação.

3.1.3. Consolidação dos documentos de referência

Os documentos de referência para apoiar o processo de elaboração compreendem:

- Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2016-2025

- Instrumentos normativos como IN 01/2019, Estratégia de Governança Digital, entre outros
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação - UNIVASF – 2021-2023
- Consulta a planos de outras instituições para benchmarking

3.1.4. Identificar estratégias da organização, princípios e diretrizes

O referencial estratégico que serviu de base para definição dos princípios, diretrizes e valores deste PDTI é o PDI-2016-2025. Este mesmo instrumento é utilizado como referencial para alinhamento estratégico, de modo a determinar, relacionamento, efetividade e equivalência dos objetivos e metas para o PDTI.

3.2. Diagnóstico

Durante a fase de diagnóstico, foram conduzidas atividades com o intuito de avaliar o panorama atual da área de Tecnologia da Informação na UNIVASF. Nesse contexto, foram examinados indicadores de gestão e governança de TI, por meio da análise de relatórios e dados quantitativos e qualitativos provenientes dos sistemas institucionais e ferramentas de monitoramento. Essa abordagem permitiu uma compreensão abrangente do estado atual da TI na instituição, fornecendo insights valiosos para futuras estratégias e aprimoramentos.

Além disso, foi conduzida uma análise SWOT para mapear e atualizar as características da realidade institucional. Esta abordagem permitiu identificar os pontos fortes, as oportunidades de melhoria, as fraquezas e as ameaças que impactam a área de Tecnologia da Informação na UNIVASF. Por fim, foi realizada a análise dos resultados do último PDTI vigente, referente ao triênio 2021-2023. Esta análise proporcionou uma compreensão valiosa sobre as ações implementadas, os resultados alcançados e os desafios enfrentados durante esse período, contribuindo para orientar as futuras estratégias e iniciativas da TI na instituição.

3.3. Planejamento

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) classifica seus objetivos estratégicos em temas estratégicos, os quais refletem as aspirações de desenvolvimento para cada área de negócio específica que integra a estrutura organizacional da UNIVASF, conforme podem ser observados abaixo:

- Tema 1 - Ensino de graduação e pós-graduação
- Tema 2 - Extensão, Arte e Cultura
- Tema 3 - Pesquisa e Inovação
- Tema 4 - Assistência Estudantil
- Tema 5 - Gestão de Pessoas
- Tema 6 - Assessoria de Comunicação
- Tema 7 - Rádio e TV Caatinga
- Tema 8 - Tecnologia da Informação
- Tema 9 - Infraestrutura
- Tema 10 - Política de Internacionalização
- Tema 11- Organização Administrativa

Após o levantamento das necessidades e a definição dos objetivos, estes foram submetidos à validação e homologação pelos departamentos que compõem a área de TI da STI. Essa etapa teve como objetivo verificar a viabilidade das propostas, priorizar as ações e estabelecer prazos e responsabilidades para sua implementação. Durante esse processo, foram consideradas as capacidades técnicas e recursos disponíveis, garantindo a eficácia e eficiência na execução das atividades planejadas.

É relevante destacar que cada tema identificado apresenta demandas específicas para a área

de TI. No entanto, dada a natureza transversal e de suporte às demais áreas, as aspirações dos diferentes temas precisam ser traduzidas em objetivos de TI dentro do PDTI, visando viabilizar a execução das estratégias e proporcionar uma gestão de projetos e de recursos mais eficaz pela TI. Nesse contexto, é crucial que todo o planejamento seja cuidadosamente considerado para integrar o PDTI de forma coesa.

Este Plano Diretor tem como base o Plano de Desenvolvimento Institucional da UNIVASF. As metas foram estabelecidas após uma análise dos objetivos gerais definidos no PDI, assegurando o alinhamento e a unificação de esforços para alcançar o sucesso estratégico.

A definição dos objetivos neste plano foi realizada com um nível de granularidade adequado, apresentando detalhamento suficiente em sua descrição e estruturação. Isso foi feito com o intuito de facilitar as atividades de avaliação futuras e as revisões anuais.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Quadro 1 - Documentos de Referência

Nome	Descrição
Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI - UNIVASF - 2016-2025	Planejamento Estratégico da Instituição para o período de 2016 a 2025
Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI-UNIVASF - 2021-2023	Plano Tático de TI da UNIVASF
Guia de Elaboração do PDTIC da SLTI/MPOG	Guia do Processo de Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação- SLTI.
Modelo de Referência do PDTI 2022, versão 2.1	Documento para auxiliar no processo de elaboração do PDTI desenvolvido pela SLTI
Lei 10.473/2002	Institui a Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco
Decisão CONUNI 22/2017	Estabelece o Regimento Geral da UNIVASF
Portaria 148/2012	Define o Estatuto da Universidade Federal do Vale do São Francisco
IN 03/2020 - UNIVASF	Dispõe sobre o Regimento Interno da Secretaria de Tecnologia da Informação
Carta de Serviços da STI - UNIVASF	Descreve os serviços ofertados pela Secretaria de Tecnologia da Informação - UNIVASF
Resolução 20/2017, atualizado pela Resolução 07/2021-UNIVASF	Cria o Comitê de Segurança da Informação da UNIVASF
Resolução 08/2015 alterada pela Resolução 05/2020-UNIVASF	Dispõe sobre as normas gerais de funcionamento da Graduação
Resolução 08/2018-UNIVASF	Dispõe sobre diretrizes para implantação do Repositório Institucional da UNIVASF
Ato Normativo 02/2018-STI-UNIVASF	Política de Uso de Correio Eletrônico
Portaria 468/2021 - UNIVASF	Criação de Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controles da UNIVASF
Instrução Normativa 11/2018 - UNIVASF	Dispõe sobre a Metodologia de Gestão de Riscos da UNIVASF

Instrução Normativa 01/2019 - SGD-ME	Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação-TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação-SISP
Decreto 8.777/2016	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal
Decreto 10.332/2020	Institui a Estratégia de Governo Digital para o período 2020-2022
e-MAG - Modelo de Acessibilidade de	Modelos e padrões de dados que a Administração
e-PING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico	Definem um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação no Governo Federal
Lei 13.709/2018	Lei Geral de Proteção de Dados
Lei 12.527/2011	Lei de Acesso à Informação
Lei 14.133/2021	Lei de Licitações e Contratos Administrativos
Portaria nº 97/2014 SG/PR	Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal
Decreto 8.145 de 4 de novembro de 2013	Decreto que normatiza a comunicação de dados na Administração Pública
Decreto 8.638/2016	Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional
Decreto 8.539/2015	Uso de meio eletrônico para realização de processo administrativo no âmbito dos órgãos das entidades da administração pública

5. PRINCÍPIOS

Quadro 2 – Princípios norteadores do PDTI 2024-2026

ID	Princípio	Origem
P-1	Alinhamento estratégico dos objetivos de TI com os objetivos institucionais da Universidade Federal do Vale do São Francisco	PDI – UNIVASF - 2016-2025
P-2	Suporte de TI às atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão no âmbito da UNIVASF	PDI – UNIVASF - 2016-2025
P-3	Garantia de acesso à informação de interesse público	Lei 12.527/2011
P-4	Disciplina no uso da internet e garantia de acesso, interação e comunicação entre redes de computadores	Lei 12.965/2014
P-5	As contratações de soluções de TIC no âmbito dos órgãos integrantes do SISP deverão estar em consonância com o PDTIC do órgão	Instrução Normativa SLTI/MP 01/2019
P-6	Todos os projetos de sistemas, e de redes de computadores, devem ser concebidos com requisitos de Segurança da Informação	Instrução Normativa GSI/PR nº 01/2008
P-7	Acesso facilitado (acessibilidade) aos serviços de TI por qualquer pessoa, independente das condições físicas, dos meios técnicos ou dispositivos utilizados	e-MAG – Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico
P-8	A interoperabilidade pode ser entendida como uma característica que se refere à capacidade de diversos sistemas e organizações trabalharem em conjunto (interoperar) de modo a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente	e-PING – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico
P-9	Segurança no estabelecimento da comunicação entre os dados da administração pública federal direta, autárquica e fundacional	Decreto 8.135 de 4 de novembro de 2013
P-10	Estabelecimento de uma estrutura de governança para garantir conformidade com requisitos normativos, transparência e <i>accountability</i> , e alinhamento às metas e objetivos globais relacionados à TI, no âmbito do serviço público federal	Decreto 8.638/2016

6. ORGANIZAÇÃO DA TI NA UNIVASF

A Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco - UNIVASF é uma Autarquia Federal de Ensino Superior, diretamente vinculada ao Ministério da Educação-MEC. Foi instituída pela Lei 10.473 de 27 de junho de 2002, com a missão primordial de "ministrar ensino superior, desenvolver pesquisas nas diversas áreas do conhecimento e promover a extensão universitária".

Além de sua missão educacional, a UNIVASF desempenha um papel fundamental na produção e disseminação do conhecimento científico e tecnológico, contribuindo para o desenvolvimento regional e nacional. Através de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, a instituição busca não apenas formar profissionais qualificados, mas também fomentar a inovação, a inclusão social e o progresso socioeconômico das comunidades onde está inserida.

A Universidade é caracterizada por sua abrangência multi-campi, com atuação no Semiárido nordestino, abarcando os estados de Pernambuco, Bahia e Piauí. Sua estrutura administrativa e acadêmica está distribuída em sete campi, localizados nos municípios de Petrolina-PE (Campus Sede e Campus Ciências Agrárias), Juazeiro-BA (Campus Juazeiro), Senhor do Bonfim-BA (Campus Senhor do Bonfim), São Raimundo Nonato-PI (Campus Serra da Capivara) e Paulo Afonso-BA (Campus Paulo Afonso). Além disso, está em processo de implantação em Salgueiro-PE (Campus Salgueiro).

Essa distribuição geográfica estratégica permite que a Universidade esteja próxima das comunidades e dos diferentes contextos socioeconômicos da região do Semiárido, facilitando o acesso à educação superior de qualidade e promovendo o desenvolvimento local e regional através da educação, pesquisa e extensão.

6.1. Secretaria de Tecnologia da Informação

O Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI) foi criado pela Resolução nº 06/2013-CONUNI/UNIVASF, sendo dotado de caráter deliberativo. Seu principal objetivo é estabelecer políticas e diretrizes para a área de Tecnologia da Informação (TI) da Universidade. Além disso, visa alinhar as atividades das áreas de ensino, pesquisa e extensão com a área de TI, em conformidade com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). O CGTI também é responsável pela elaboração e aprovação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e pela definição de normas para o uso dos recursos computacionais da instituição.

Essa estruturação do CGTI permite uma gestão mais eficaz dos recursos de TI, garantindo a integração das diversas áreas da universidade e o alinhamento das estratégias tecnológicas com os objetivos institucionais.

6.2. Secretaria de Tecnologia da Informação

O órgão encarregado dos serviços relacionados à Tecnologia da Informação e Telecomunicações na UNIVASF é a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI). Essa estrutura setorial está vinculada e subordinada hierarquicamente à Reitoria e ao Comitê Gestor de Tecnologia da Informação.

A STI tem como principal objetivo criar e manter condições para o funcionamento sistêmico das atividades ligadas à Tecnologia da Informação e Comunicação. Isso inclui fornecer suporte às atividades de ensino, pesquisa, extensão, gestão e serviços de apoio à comunidade acadêmica, seguindo os princípios gerais da instituição, diretrizes estratégicas e planos de metas, como o PDI e o PDTI, bem como as recomendações do CGTI (IN 03/2020-UNIVASF).

A STI oferece um conjunto de 31 serviços, conforme detalhado no Anexo II, cujos procedimentos e especificidades são descritos na [Carta de Serviços da STI](#). Esses serviços são realizados pelos departamentos internos: Departamento de Sistemas de Informação, Coordenação de Infraestrutura e Serviços de Rede, e Coordenação de Suporte e Manutenção. A estrutura hierárquica desses departamentos pode ser visualizada na Figura 1.

Figura 1 - Organograma atual da STI



Atualmente, a força de trabalho da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) é constituída por 23 servidores efetivos e 1 colaborador terceirizado. A distribuição desses servidores está detalhada na Tabela 3.

Além disso, é importante mencionar que a STI também pode contar com estagiários para complementar suas atividades, conforme necessário para atender às demandas da área de Tecnologia da Informação da instituição.

Quadro 3 - Quadro de servidores - quantitativo e distribuição por setores

Dimensionamento do quadro atual de Servidores da STI			
Setor	Quantidade de servidores		
	Efetivos	Funcionários Terceirizados	Estagiários
Secretaria de Tecnologia da Informação	01	00	00
Departamento de Sistemas de Informação	09	00	01
Coordenação de Suporte	08	01	00
Coordenação de Infraestrutura e Serviços de Rede	04	00	00
Divisão de Segurança da Informação	01	00	00

6.3. Comitê Gestor de Tecnologia da Informação

O Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI) foi estabelecido pela Resolução nº 06/2013-CONUNI/UNIVASF, com atribuições deliberativas. Seu propósito é definir políticas e diretrizes para a área de Tecnologia da Informação (TI) da Universidade, além de fomentar a integração da TI com as áreas de ensino, pesquisa e extensão, alinhando-se ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). O CGTI também é responsável pela elaboração e aprovação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e pela definição de normas para o uso dos recursos computacionais da instituição.

Adicionalmente, o CGTI desempenha um papel crucial na supervisão e coordenação das iniciativas de TI, garantindo que estas estejam alinhadas com as metas estratégicas da Universidade e

contribuam efetivamente para o progresso institucional. Sua atuação promove uma gestão eficiente e transparente dos recursos tecnológicos, visando a otimização dos processos acadêmicos e administrativos da UNIVASF.

6.4. Departamento de Sistemas da Informação

Esta estrutura setorial é dedicada à análise, especificação e desenvolvimento de sistemas de informação requisitados pela Instituição. Seu objetivo principal é fornecer informações cruciais para a tomada de decisões pelos demais setores e pela instituição como um todo, além de prestar suporte aos seus usuários. Destaca-se ainda o papel fundamental desempenhado por esta área na garantia da eficiência operacional e no atendimento das necessidades informacionais da organização, contribuindo assim para o seu sucesso e crescimento contínuo.

6.5. Coordenação de Suporte e Manutenção

Este setor tem a responsabilidade de gerenciar e executar as atividades relacionadas à configuração e manutenção de hardware e software dos equipamentos de Tecnologia da Informação (TI). Além disso, cabe a ele garantir o funcionamento adequado e a integridade dos sistemas, assegurando que os recursos tecnológicos estejam operacionais e prontos para atender às demandas da instituição. Sua atuação desempenha um papel crucial na manutenção da infraestrutura tecnológica, contribuindo para o fluxo contínuo de informações e para o bom funcionamento dos processos organizacionais.

6.6. Coordenação de Infraestrutura e Serviços de Rede

Este setor tem como responsabilidade gerenciar o centro de dados e operar a rede de dados e voz da instituição. Além disso, é encarregado de administrar todos os recursos computacionais

conectados à rede, tanto diretamente quanto indiretamente. Sua atuação abrange desde a manutenção da infraestrutura de rede até a garantia da disponibilidade e segurança dos serviços prestados. Seu objetivo principal é atender às necessidades operacionais da organização de forma eficiente e confiável, proporcionando um ambiente tecnológico estável e funcional para o desenvolvimento das atividades institucionais.

7. REFERENCIAL ESTRATÉGICO

MAPA ESTRATÉGICO

Tecnologia da Informação e Comunicação - PDI-TIC da UNIVASF(2016 - 2025)



7.1. Missão

Apoiar no planejamento, comunicação e gestão oferecendo soluções de TI de excelência para que a UNIVASF cumpra a sua missão institucional, gerenciando todos os processos, recursos e ações de TI da UNIVASF.

7.2. Visão

Progredir em inovação tecnológica e em governança de Tecnologia da Informação para melhoria contínua da assistência, ensino, pesquisa e extensão na UNIVASF.

7.3. Valores

- **Humanização:** Tratar o colaborador como ser humano, alinhando suas expectativas e desejos às necessidades do negócio
- **Profissionalismo:** Proporcionar um clima agradável e organizado, visando resultados
- **Ética:** Incentivar a transparência, o comprometimento e o respeito
- **Equidade:** Promover o senso de justiça continuamente
- **Gestão participativa:** Estimular a decisão colegiada e o trabalho colaborativo
- **Empreendedorismo:** Estimular a criatividade, o ensino e o treinamento, além da produção de conhecimento, inovação e pesquisa.

7.4. Diagnóstico Situacional – Análise SWOT da TI

Quadro 4 - Análise SWOT da TI

	Fatores Positivos	Fatores Negativos
Ambiente Interno	<p>FORÇAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bom ambiente de trabalho institucional 2. Comunicação setorial satisfatória apontada pela Equipe de TI 3. Experiência e comprometimento da equipe 4. Equipe com bom nível de qualificação 5. Boa comunicação com a alta gestão 6. TI amplamente utilizada na instituição (vários processos de negócio automatizados via sistemas de informação) 7. Recursos computacionais adequados 8. Gestão participativa 9. Alta qualidade dos equipamentos utilizados pela Equipe de Tecnologia da Informação 10. Melhoria contínua dos equipamentos de informática 	<p>FRAQUEZAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instrução normativa da SLTI para contratação de soluções de TI (IN 01/2019 MPOG/SLTI) e suas atualizações 2. Implementação e consolidação de programas nacionais de fortalecimento tecnológico e digitalização de processos 3. Ampliação da força de trabalho 4. Possibilidade de transferência de conhecimento e tecnologia entre instituições 5. Maior investimento em TI pela instituição 6. Parcerias institucionais para desenvolvimento de projetos 7. Novas expansões das universidades federais 8. Vigência de novas leis que favoreçam a Tecnologia 9. Interesse da comunidade acadêmica dos recursos tecnológicos como ferramenta de gestão 10. Possibilidade de melhoria e evolução do SIG/UFRN 11. Contemplação por novos serviços oferecidos pela RNP

**Ambiente
Externo**

OPORTUNIDADES:

1. Baixo nível de maturidade em governança de TI
2. Equipe subdimensionada, e insuficiente para atender à crescente demanda de serviços
3. Falta de uma política de Gestão do conhecimento
4. Ofertas de capacitação insuficientes
5. Inexistência de dotação orçamentária exclusiva para investimento em TI
6. Conhecimento dos processos de trabalho pela equipe de TI insatisfatória
7. Serviços de suporte insatisfatórios
8. Ausência de políticas de segurança da informação
9. Baixa Qualidade de link de dados nos campi de interior
10. Dificuldade em atender a escalabilidade de acesso a rede institucional, decorrente do crescimento de usuários, locais e pontos de acesso por dependência de setores externos
11. Gestão de Serviços de TI não implementada
12. Infraestrutura e recursos de data center operando na máxima capacidade, sem previsão de expansão.
13. Dificuldade de acesso e número reduzido de oferta de ações de capacitação para viabilizar a adoção de novas técnicas e tecnologias

AMEAÇAS:

1. Contingenciamento em investimento em TI pela instituição ou em âmbito nacional
2. Mudança nos objetivos estratégicos e nas prioridades da instituição e do Governo Federal que possam impactar negativamente os projetos e políticas de TIC
3. Rotatividade da equipe
4. Cobranças por órgãos de controle
5. Riscos de segurança
6. Piora na qualidade de serviços externos contratados, como fornecimento de link de dados
7. Obsolescência de equipamentos sem recursos para adequada substituição
8. Ameaças de segurança da informação
9. Aumento da demanda por serviços de TI desproporcional ao aumento de investimento e de recursos humanos e materiais para suprir as necessidades

8. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

Quadro 5 - Necessidades de TI da UNIVASF

ID	Descrição da Necessidade
N1	Consolidação de Sistema Acadêmico institucional
N2	Consolidação do Processo Eletrônico com tramitação de processos eletrônica entre órgãos distintos
N3	Consolidar Sistema de Recursos Humanos
N4	Melhorar o processo de comunicação com os usuários de TIC
N5	Implementar Sistema de Suporte/Requisições de serviços institucionais
N6	Implantação do Serviço de Certificado Digital Pessoal (ICP-Brasil/ICPEdu-RNP)
N7	Centralizar no SGS os sistemas SGM, Estágio e novos sistemas a serem desenvolvidos
N8	Consolidar os novos canais de comunicação com a STI, iniciados durante a pandemia Covid-19 (Suporte, WhatsApp, E-mail)
N9	Capacitação em Programação para dispositivos móveis, melhoria de <i>front end</i> , <i>containers</i> e <i>docker</i> , e outras tecnologias emergentes
N10	Prover infraestrutura de redes adequada em todos os campi, com melhoria de infraestrutura e obtenção de recursos para instalação de novos pontos cabeados e sem fio
N11	Melhoria e aumento dos links de conexão com a internet
N12	Contratação dos serviços de telefonia
N13	Melhorar os canais de suporte
N14	Criar escritório de processos para análise de padrões, boas práticas, mapeamento, desenho e publicização dos processos
N15	Atualizar serviços para versões mais recentes, estáveis e seguras
N16	Implementar a Política de Segurança da Informação a ser elaborada pelo Comitê de Segurança da Informação
N17	Registrar incidentes e mapear causa-raiz
N18	Apoiar nos processos de contratação de bens e serviços de TI, assim como aquisição de sistemas e ferramentas, auxiliando em especificações técnicas, estudos preliminares, fiscalizações e auditorias
N19	Aprimorar Sistema de Suporte da STI para aderência a diretrizes de Gestão de Mudanças, Projetos e Incidentes

N20	Atualizar metodologia de desenvolvimento de sistemas, para refletir as novas práticas incorporadas a rotina de desenvolvimento e o conhecimento adquirido nos últimos treinamentos realizados (SCRUM, GIT, Docker, UX)
N21	Melhoria na responsividade e usabilidade de sistemas
N22	Melhoria na capacidade de processamento e armazenamento
N23	Substituição de computadores e equipamentos obsoletos
N24	Aquisição de licenças de software
N25	Dimensionamento e contratação de servidores
N26	Oportunidades de capacitação dos servidores
N27	Melhoria e evolução dos módulos do Sistema Integrado de Gestão
N28	Desenvolvimento de novos sistemas
N29	Digitalização de documentos e processos
N30	Realizar registro de softwares desenvolvidos pela STI
N31	Ampliação do parque computacional
N32	Revisão e elaboração de documentos estratégicos institucionais (Políticas de uso, Plano Diretor, PDI, Regimento)
N33	Realizar anualmente levantamento de necessidades de capacitação e solicitar a oferta de ações
N34	Implementação do Plano de Segurança da Informação
N35	Prover conformidade com requisitos legais como LGPD, Lei de acesso à informação, entre outras
N36	Consolidar a centralização de acesso à serviços de TI
N37	Adequar sistemas para viabilizar integração de dados
N38	Garantia de recursos para implementação das ações previstas no PDTI
N39	Implantação dos Sistemas Estruturantes Governamentais
N40	Melhoria de comunicação, acesso à informação e transparência ativa

9. PLANO DE METAS E AÇÕES

Quadro 6 - Estimativa do Nível de atingimento das metas da TI para o triênio 2024-2026

M1	Meta 1 - Apoiar as áreas de negócio nas demandas por soluções de tecnologia da informação				
Ação	Propósito	Indicador	Valor/Meta	Prazo	Necessidade
A.1.1	Consolidar módulos priorizados do Sistema Acadêmico Institucional	% de módulos priorizados liberados para uso	15%	Dez/2026	N1, N29
A.1.2	Consolidar e aprimorar o Sistema de processo eletrônico	% de aprimoramentos solicitados e implementados, se houver	100%	Dez/2026	N2, N29
A.1.3	Consolidar e aprimorar o Sistema de Recursos Humanos	% de aprimoramentos solicitados implementados, se houver	100%	Dez/2026	N3, N29
A.1.4	Implantar e aprimorar o Sistema de Diploma Digital	percentual de aprimoramentos implementados, se houver	100%	Dez/2026	N4
A.1.5	Desenvolver ou implantar outros sistemas, atendendo às necessidades das áreas de negócio solicitantes	% de sistemas desenvolvidos ou implantados	100%	Dez/2026	N5, N30
A.1.6	Aprimorar os mecanismos de usabilidade, acessibilidade, e responsividade dos sistemas	quantidade de ajustes/funcionalidades de melhoria implementadas	nd	Dez/2026	N23
A.1.7	Aprimorar sistemas, com correções, substituição ou inserção de novas funcionalidades	% de ajustes realizados	100%	Dez/2026	N37, N39, N21
A.1.8	Realizar registro de sistemas desenvolvidos pela STI	% de sistemas aptos registrados	100%	Dez/2026	N31
A.1.9	Centralizar acesso de sistemas	% de sistemas com ingresso centralizado	100%	Dez/2026	N9

A.1.10	Apoiar o processo de digitalização de processos, serviços e documentos	% de solicitações de apoio/ferramentas implantadas	nd	Dez/2026	N30
A.1.11	Implantar e aprimorar SIADS e outros sistemas governamentais estruturantes	quantidade de sistemas implantados	100%	Dez/2026	N41
A.1.12	Auxiliar nos processos para a contratação de serviços de TI para atender as demandas das áreas finalísticas, quando solicitado	quantidade de TRs elaborados	100%	Dez 2026	N20
M2	Meta 2 - Promover melhoria da qualidade da rede UNIVASF				
Ação	Propósito	Indicador	Valor/Meta	Prazo	Necessidade
A.2.1	Expandir a velocidade dos links de conexão de internet nos campi	velocidade disponível de conexão expandida	incremento de 100%	Dez/2026	N12
A.2.2	Expandir a abrangência e cobertura da rede cabeada e sem fio da UNIVASF	quantidade de novos pontos habilitados	nd	Dez/2026	N11
A.2.3	Expandir o desempenho e capacidade do datacenter e dos ativos de rede	incremento de capacidade/quantidade de recursos adicionados	nd	Dez/2026	N23
A.2.4	Realizar processos de contratação para aquisição, expansão, modernização e manutenção das infraestruturas de datacenter e ativos de rede	quantidade de TRs elaborados	100%	Dez/2026	N19, N25,N32
A.2.5	Implantar IPv6	% serviço migrado	100%	Dez/2026	N12
A.2.6	Implantar telefonia Voip	% de ramais ativados	100%	Dez/2026	N12, N14
A.2.7	Monitorar, analisar e garantir escalabilidade de uso de recursos de datacenter e ativos de rede	% de intervenções para atualização	100%	Dez/2026	N12

M3	Meta 3 - Melhorar a qualidade de atendimento e suporte aos usuários				
Ação	Propósito	Indicador	Valor/Meta	Prazo	Necessidade
A.3.1	Manter e expandir os canais de comunicação da STI com a comunidade acadêmica	% de canais de comunicação disponíveis	100%	Dez/2026	N10 e N14
A.3.2	Analisar e melhorar o índice e tempo de atendimento a chamados/requisição de serviços	% de chamados atendidos	incremento de X%	Dez/2026	N15
A.3.3	Disponibilizar e atualizar documentação instrucional	% de manuais, canais de instrução disponibilizados	100%	Dez/2026	N15
A.3.4	Manter e aprimorar estrutura de apoio a eventos institucionais	% de atendimento a solicitações	100%	Dez/2026	N15
A.3.5	Realizar processos para a contratação de serviços de telefonia quando demandado	serviço contratado	100%	Dez/2026	N20, N33
M4	Meta 4 - Desenvolver servidores e otimizar processos de trabalho				
Ação	Propósito	Indicador	Valor/Meta	Prazo	Necessidade
A.4.1	Disponibilizar e incentivar permanentemente a participação de servidores nas capacitações para aquisição de conhecimento em tecnologias e melhoria de processos	quantidade de servidores capacitados e de ações disponibilizadas	nd	Dez/2026	N11, N28, N35
A.4.2	Mapear processos da STI	quantidade de processos mapeados	40%	Dez/2026	N16, N36, N37

A.4.3	Atualizar dimensionamento de força de trabalho, solicitar contratação e organizar as equipes para atender as demandas institucionais	quantidade de dimensionamentos, solicitações e reorganizações internas	nd	Dez/2026	N27
A.4.4	Atualizar Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas, pararefletir as novas práticas incorporadas a rotina de desenvolvimento	metodologia atualizada	Sim/Não	Dez/2026	N22
M5	Meta 5 - Melhorar os canais de comunicação e transparência ativa da UNIVASF				
Ação	Propósito	Indicador	Valor/Meta	Prazo	Necessidade
A.5.1	Disponibilizar canais de acesso à informação e interface entre as áreas de negócio e os usuários	% de canais disponíveis	100%	Dez/2026	N10, N15, N42
A.5.2	Manter atualizado o portal de dados quantidade de atualizações sob demanda, abertos	quantidade de atualizações sob demanda, realizadas	100%	Dez/2026	N42
M6	Meta 6 - Garantir e melhorar a segurança da informação				
Ação	Propósito	Indicador	Valor/Meta	Prazo	Necessidade
A.6.1	Implementar as ações da Política de Segurança da Informação	quantidade de ações implementadas	nd	Dez/2026	N17, N36
A.6.2	Estabelecer e implementar protocolo para gerenciamento de incidentes	quantidade de incidentes ocorridos, registrados, tratados e solucionados	100%	Dez/2026	N18, N36
A.6.3	Manter atualizados serviços de infraestrutura de TI	quantidade de serviços atualizados	70%	Dez/2026	N16
A.6.4	Disponibilizar certificação digital, sob demanda, a partir de convênio ou contratação de autoridade certificadora	convênio/contratação estabelecido % de certificados disponibilizados sob	100%	Dez/2026	N7

M7	Meta 7 - Melhorar os processos de gestão e governança de serviços de TI				
Ação	Propósito	Indicador	Valor/Meta	Prazo	Necessidade
A.7.1	Revisar, apoiar e elaborar documentos estratégicos institucionais	quantidade de documentos criados, revisados	100%	Dez/2026	N34, N37, N40
A.7.2	Definir normatização e diretrizes para contratação de serviços de TI e aquisições	política definida	Sim/Não	Dez/2026	PDTI anterior
A.7.3	Aprimorar Sistema de Suporte para aderência a gestão de configurações, mudanças, projetos, incidentes	quantidade de funcionalidades incluídas	100%	Dez/2026	N20
M8	Meta 8 - Modernizar o parque computacional				
Ação	Propósito	Indicador	Valor/Meta	Prazo	Necessidade
A.8.1	Realizar processos de contratação para aquisição, expansão, modernização e manutenção do parque computacional	quantidade de TRs elaborados	100%	Dez/2026	N20, N33
A.8.2	Realizar processos de contratação para aquisição de sistemas e licenças de software, quando demandado	quantidade de TRs elaborados	100%	Dez/2026	N20, N26
A.8.3	Realizar processos de contratação de serviços de outsourcing de TI, quando demandado	quantidade de TRs elaborados	100%	Dez/2026	N20, N25, N32
A.8.4	Substituir computadores e equipamentos obsoletos	quantidade de equipamentos adquiridos e com 5 ou mais anos de uso	nd	Dez/2026	N25

10. FATORES DE SUCESSO

As diretrizes e metas estabelecidas para o período de vigência deste Plano Diretor de Tecnologia da Informação foram cuidadosamente alinhadas com o contexto institucional e externo, bem como com as expectativas dos usuários dos serviços prestados pela área de Tecnologia da Informação.

Diante da identificação de potenciais riscos que poderiam prejudicar a implementação das ações planejadas e afetar a eficácia do plano, foram identificados alguns fatores críticos de sucesso. Esses fatores devem ser cuidadosamente monitorados e gerenciados para garantir que o plano alcance os resultados esperados de maneira eficiente e eficaz:

- Comprometimento da alta gestão, na definição de políticas alinhadas aos objetivos estabelecidos no PDTI e PDI-TIC
- Reconhecimento da STI como setor estratégico para alcance da missão institucional
- Suporte financeiro orçamentário para implementação das ações
- Estabelecimento de colaboração entre os parceiros estratégicos da TI, pela assunção das responsabilidades
- Garantia de recursos humanos suficientes
- Recursos tecnológicos disponíveis ao STI suficientes
- Capacitação contínua dos servidores para aquisição de conhecimento necessário à implementação das soluções necessárias
- Engajamento e comprometimento das equipes de modo que os melhores resultados sejam perseguidos e alcançados
- Incentivo ao compartilhamento e gestão do conhecimento
- Realização de controle, para diagnóstico e mensuração do progresso de implementação dos objetivos definidos neste PDTI
- Estabilidade do cenário externo político-econômico

- Garantir a disponibilidade e integridade dos serviços e dados
- Implementação das políticas
- Garantia de renovação e substituição de equipamentos obsoletos e aquisição de maiores recursos com armazenamento para atender a escalabilidade de acesso.

11. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

Quadro 7 - Plano de riscos e análise da TI para o triênio 2024-2026

IDENTIFICAÇÃO					ANÁLISE			
ID	Descrição do Risco	Metas Associadas	Probabilidade de Ocorrência	Impacto	Ação	Gatilho	Resposta ao Risco	Responsável
R.1	Rotatividade de pessoal	M1 M2 M3 M4 M5 M6 M7 M8	Média	Alto	Política de dimensionamento e reposição célere de pessoal	Vacância, exonerações, licenças, afastamentos, terminos de contrato	Estratégia para transferência de conhecimento antes da vacância, Reorganização da equipe, redistribuição de serviços, Novas nomeações ou contratações; Elaborar estratégia para capacitação interna (treinamentos internos, workshops etc.)	PROGEPE/ STI/ REITORIA
R.2	Mudanças constantes em requisitos de sistemas	M1	Baixa	Alto	Atenção e ênfase a análise de requisitos do sistema	Solicitações das áreas de negócio	Priorizar projetos da área de sistemas, analisar impacto das mudanças e implementar as mudanças	DSI
R.3	Falta de domínio tecnológico	M1 M2	Média	Alto	Elaborar e implantar plano de capacitação	Requisição de serviço não realizada	Realizar as capacitações para contornar a lacuna de conhecimento. Incluir no planejamento de novos serviços um plano de capacitação, caso necessário	STI

R.4	Atrasos decorrentes de acúmulo de projetos	M1 M2 M3 M5 M6 M8	Alta	Alto	Melhorar eficiência de processos e estabelecer critérios de priorização de projetos	Solicitações das áreas de negócio	Priorizar os projetos. Definir metodologia para gestão de projetos e processos	STI
R.5	Contratação/Nomeação de pessoal não realizada	M4	Média	Alto	Estabelecer contato com o MPOG/MEC	Não fornecimento de códigos de vaga pelo MPOG	Verificar possibilidade de contratação de funcionários terceirizados e estagiários	PROGEPE
R.6	Não engajamento das áreas de negócio para implantação/evolução do sistema integrado	M1	Média	Alto	Clara definição de responsabilidades e criação de comissões e realização de reuniões para sensibilização	Atrasos no cumprimento de metas de implantação	Acompanhar as áreas de negócio para verificar os obstáculos ao atingimento das metas	PRÓ-REITORIAS/ STI
R.7	Para processos de contratação e aquisição, se deparar com licitações desertas, ou com propostas que não atendam as especificações definidas nos TRs impossibilitando a realização do serviço	M2 M8	Média	Alto	Atenção à etapa de especificação e elaboração do Termo de referência e recomendar ao setor de licitação, ampla difusão dos processos	Licitação deserta, proposta em não conformidade com as especificações do termo	Solicitar célere relançamento de chamada pública e reiniciar o processo	STI/ PROGEST
R.8	Contingenciamento orçamentário que impacte no investimento e custeio dos serviços contratados	M1 M2 M8	Alta	Alto	Contato com a Reitoria e Pró-reitoria para manutenção de prioridade em investimentos de TI	Contingenciamento, falta de repasses financeiros	Priorizar investimentos. Reavaliar a manutenção, implantação e a disponibilidade de serviços	REITORIA/ PROGEST
R.9	Indisponibilidade dos setores relacionados à infraestrutura predial para realização de serviços de TI por sobrecarga de trabalho ou acúmulo de projetos	M2	Média	Médio	Acompanhamento contínuo de obras e contato com a PU	Solicitações de serviços a PU	Contato com setor de infra para solicitar priorização na execução de serviços relacionados à TI	PU

R.10	Falhas/defeitos em equipamentos	M8	Baixa	Alto	Definir documentação e configurações padrões em caso de erro de configuração. Monitoramento de equipamentos em relação a sua operação e adotar medidas para maximizar sua vida útil	Indisponibilidade do equipamento	Acionar garantia se for o caso, ou verificar existência de equipamentos ou componentes substitutos, ou ainda solicitar reparo ou nova aquisição. Realizar manutenção corretiva	STI/ FORNECEDOR
R.11	Falhas elétricas, mecânicas, estruturais	M2 M8	Média	Alto	Verificar alternativas como geradores, e atenção a manutenções mecânicas, e estruturais	Indisponibilidade	Contato com PU/DEMAN para estabelecimento célere do serviço. Cobrar, caso necessário, do fornecedor um melhoramento da infraestrutura das instalações elétricas	PU
R.12	Mudanças nas diretrizes emanadas pelos órgãos de controle e estrutura de Governo Eletrônico	M7	Média	Alto	Acompanhamento e análise das mudanças definidas pelo e-Gov	Novas portarias, resoluções com mudanças significativas nos processos	Revisão nos objetivos e planos de ação para a área de TI. Priorizar projetos	CGTI
R.13	Resistência à mudança na cultura organizacional pelos stakeholders	M1 M2 M3 M4 M5 M6 M7	Média	Alto	Criação de comissões e realização de reuniões para incentivar a participação e engajamento	Reclamações, atrasos dos stakeholders	Solicitar intervenção dos setores envolvidos e até da alta gestão, recuperar o engajamento dos membros da equipe envolvida	STI/ REITORIA

R.14	Identificação e exploração de vulnerabilidades de segurança por indivíduos mal-intencionados	M6	Média	Alto	Adotar medidas de segurança para processos e produtos de TI	Mal funcionamento, indisponibilidade de serviço	Identificar causas dos problemas, solucionar e Adotar medidas de recuperação rápida dos serviços/sistemas. Elaborar planos de execução pentest constantes. Criar equipe voltada para área de segurança TI para acompanhar, mitigar incidentes e propor ações preventivas e corretivas na execução dos serviços	STI
R.15	Incidentes e desastres naturais	M2 M6	Baixa	Alto	Avaliar serviços afetados e elaborar plano para sua restauração	Ocorrência de eventos ambientais externos que impactem na disponibilidade e integridade dos serviços	Criar infraestrutura de data center redundantes em locais geograficamente distintos	STI/ REITORIA
R.16	Mudança nas políticas e não priorização da TI pela alta gestão	M2 M6	Baixa	Alto	Contato com a reitoria para manutenção de prioridade em investimentos de TI	Não aprovação de políticas e repasse de recursos	Solicitar priorização junto a Reitoria e cumprimento dos objetivos previstos no PDTI	STI/ REITORIA
R.17	Falta de oferta de capacitação suficiente para implementação dos objetivos do PDTI	M1 a M8	Alta	Alto	Elaboração e execução do Plano de Capacitação de servidores de TI	Não priorização das necessidades de capacitação	Solicitar priorização junto a SGP e a alta gestão para viabilizar as ações de capacitação	STI/ PROGEPE/ REITORIA

R.18	Não adoção de uma política de gestão do conhecimento	M4	Alta	Médio	Melhoria dos processos em relação à gestão do conhecimento na área de TI	Concentração do conhecimento em apenas um servidor/funcionário	Incentivar o compartilhamento de conhecimento entre as equipes. Criação de grupos de trabalho/estudo	STI
R.19	Equipe de RH insuficiente para a demanda exigida	M4	Alta	Alto	Contratação de servidores, e melhoria de canais e processos de TI	Aumento no tempo de resposta, resolução dos chamados; Aumento no tempo para o desenvolvimento de novos projetos; Aumento no tempo para a disponibilidade de novos serviços. Execução inadequada ou incompleta de tarefas de manutenção	Contato com os usuários, reunião com a equipe de trabalho, identificar fator causador da diminuição de produtividade, adotar medidas de correção. Realizar estudo na base de dados dos chamados com o objetivo de identificar problemas recorrentes e apontar medidas para otimização ou mitigação do problema. Análise constante das metas e objetivos dos projetos e serviços	STI/ REITORIA/ PRÓ- REITORIAS

12. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

12.1. Dimensionamento de pessoal

No cenário atual, a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) desempenha um papel fundamental em praticamente todas as áreas de atividade da instituição. Portanto, cada novo projeto ou iniciativa administrativa tem um impacto direto na demanda por recursos de TIC, incluindo pessoal especializado.

É essencial reconhecer a importância estratégica da TIC para o funcionamento eficiente da instituição e garantir que haja recursos adequados disponíveis para atender às crescentes demandas tecnológicas. Além disso, é fundamental promover o desenvolvimento e a capacitação contínua da equipe de TIC, a fim de manter a excelência na prestação de serviços e apoiar as iniciativas institucionais de forma eficaz.

Utilizando como referência a métrica de dimensionamento do SISP, que estabelece um quadro mínimo de servidores efetivos a serem lotados na área de TI dos órgãos da Administração Pública Federal, apresentada na 3ª Reunião Ordinária SISP - Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, em 26 de maio de 2010, apresentado no Quadro 8.

Quadro 8 - Estimativa do quadro mínimo de servidores para o atendimento da área de TI, conforme SISP/MPOG

Total de usuários de Recursos de TI	Quadro para a área de TI (servidores + terceirizados)	Quadro mínimo de servidores efetivos
Até 500	7%	15
entre 501 e 1.500	5%	35
entre 1.501 e 3.000	4%	75
entre 3.001 e 5.000	3%	120
entre 5.001 e 10.000	2%	250
acima de 10.000	1%	200

Esse modelo leva em consideração a proporção de servidores de TI em relação à quantidade de usuários de recursos de TI da instituição. Considerando que em março de 2024 a instituição conta com 995 usuários diretos (servidores ativos - docentes e técnicos administrativos), sem levar em consideração outros usuários que integram a comunidade acadêmica como funcionários terceirizados, estagiários, visitantes (professores/pesquisadores), e a classe discente.

Nessa perspectiva, de acordo com o modelo, a UNIVASF se enquadra na segunda faixa, destinada a instituições com 501 a 1.500 servidores. Essa faixa determina a alocação de 5% do total, o que representa um quadro mínimo de 35 servidores efetivos, distribuídos entre os cargos de Analista de Tecnologia da Informação, Técnico de Tecnologia da Informação e Técnico de Laboratório - Área Informática.

No entanto, é importante ressaltar que o quantitativo atual de servidores está significativamente abaixo do necessário, uma vez que atualmente existem apenas 23 servidores, incluindo Analistas de TI, Técnicos de TI e Técnicos de Laboratório - Área Informática. Esse subdimensionamento do quadro de servidores pode impactar negativamente a capacidade da instituição de atender às demandas de TI de maneira eficaz e eficiente.

Nesse contexto, a equipe ideal, abrangendo servidores, terceirizados e estagiários, deveria ser composta por 50 pessoas. Isso garantiria uma distribuição adequada de responsabilidades e recursos humanos para atender às demandas de maneira eficiente e eficaz. Além disso, uma equipe maior proporcionaria mais flexibilidade para lidar com situações emergenciais e implementar novos projetos e iniciativas de forma mais ágil. Ter um contingente com esse quantitativo também permitiria uma distribuição equitativa de tarefas e responsabilidades, promovendo um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo.

O Quadro 9 apresenta o quadro de servidores efetivos necessários para garantia de eficácia, eficiência e efetividade na consecução dos objetivos do PDTI, PDI e da sustentabilidade da área de Tecnologia da Informação na UNIVASF a médio prazo.

Quadro 9 - Servidores de TI da STI/UNIVASF

Cargo/Área	Existente em Mar/2024	Necessidade Contratação	Mínimo Necessário
Gestor de TI	01	00	01
Assistente em Administração	01	00	01
Analista de TI - Projetos, processos, Contratação e Gestão	00	01	01
Analista de TI - Desenvolvimento	10	03	13
Analista de TI - Redes	00	03	03
Analista de TI - Suporte	01	02	03
Técnico de TI/Laboratório - Desenvolvimento	01	01	01
Técnico de TI/Laboratório - Suporte	03	03	06
Técnico de TI/Laboratório - Redes	03	03	06
Técnico de TI - Suporte/Redes - Campi fora da Sede	04	01	05
Terceirizados	01	04	05
Estagiários	00	04	04
Total	25	25	50

As solicitações de pessoal são justificadas pelo Acórdão 2.789/2019 do Tribunal de Contas da União, que recomenda a avaliação da proporção entre servidores de TI e servidores totais das organizações do SISP. Essa recomendação visa evitar a diminuição do quantitativo de servidores de TI a níveis incompatíveis com as atividades a serem desempenhadas, conforme o Decreto 9.745/2019. Além disso, diversas instituições governamentais foram orientadas a avaliar se a idade média atual do quadro de servidores de TI representa risco à continuidade das atividades ordinárias de TI e ao processo de transformação digital esperado, adotando medidas para contornar essa situação, conforme o Decreto 7.579/2011.

Há o claro entendimento que a gestão da UNIVASF reconhece os esforços necessários para atender a essa demanda, porém, o cenário econômico dificulta o aumento no quadro almejado. Com a recente publicação do Acórdão, espera-se que a administração pública federal passe a ter um olhar mais sensível em relação aos quantitativos necessários para a execução da governança e gestão de TIC.

13. PLANO ORÇAMENTÁRIO

O Plano de Objetivos, Metas e Ações delinea as necessidades de investimento e custeio para o próximo triênio, conforme descrito no Quadro 10. Esse planejamento visa garantir recursos adequados para a implementação das iniciativas propostas, promovendo o desenvolvimento e o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos para o período.

Quadro 10 - Plano Orçamentário da UNIVASF para o triênio 2024-2026

Ação		Estimativa de Gastos (em R\$)	
ID	Descrição	Investimento	Custeio
O.1	Ampliação da Capacidade de Hiperconvergência	1.340.000,00	1.255.000,00
O.2	Registros de Softwares	-- --	2.095.000,00
O.3	Expansão e atualização do Parque Computacional	3.778.000,00	-- --
O.4	Aprimoramento e ampliação de Infraestrutura de Rede	3.916.500,00	-- --
O.5	Ampliação da oferta de Rede Sem Fio	1.800.000,00	180.000,00
O.6	Capacitação de Servidores	-- --	60.000,00
O.7	Aquisição de componentes para reparo de computadores	-- --	200.000,00
O.8	Aquisição de estação de trabalho e ferramentas para equipe de desenvolvimento	276.000,00	-- --
O.9	Treinamento sobre o manuseio de equipamentos exclusivos	-- --	2000.000,00
O.10	<i>Outsourcing</i> de impressão	630.000,00	-- --
Total de Despesas		11.110.500,00	5.790.000,00

É importante destacar que, para alcançar algumas metas, será necessário realizar um Estudo Técnico Preliminar. Esse estudo pode gerar custos adicionais que ainda não foram previstos neste documento. Diante dessa possibilidade, o Plano de Metas e Ações também passará por revisão por parte do CGTI. Essa revisão garantirá que o plano seja ajustado conforme necessário para acomodar os custos adicionais e garantir que todas as metas sejam alcançadas de maneira eficaz e dentro do orçamento disponível. Essa abordagem é essencial para manter o plano alinhado com as necessidades emergentes e para garantir o sucesso global das iniciativas propostas.

14. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Foram identificados os seguintes pontos chave que podem determinar o sucesso ou fracasso da execução do PDTI, caso não sejam considerados ou observados devidamente:

- Apoio da alta administração da UNIVASF, no que se refere à TIC
- Apoio das áreas finalísticas, auxiliando na execução das diversas ações de TIC que foram planejadas neste documento
- Acompanhamento contínuo da execução do PDTI 2024-2026 pelo CGTIC
- Comprometimento dos responsáveis pela execução das ações do PDTI 2024-2026
- Disponibilidade de orçamento para atender às necessidades de TIC identificadas neste documento
- Direcionamento pela alta administração da mão de obra disponível para atendimento das demandas do PDTI em detrimento a outras demandas que não estejam no escopo do documento
- Novas contratações ou renovações de contratos com empresas terceirizadas por meio de licitações em conformidade com a IN 01/2019 SGDI/ME

15. CONCLUSÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação da UNIVASF delinea os objetivos a serem atingidos durante o período de 2024 a 2026, fornecendo diretrizes para as atividades da Secretaria de Tecnologia da Informação.

Este plano foi concebido com base na conformidade com os instrumentos de planejamento institucional em vigor, bem como em diretrizes de órgãos superiores e de controle estratégicos. Destaca-se a importância do alinhamento estratégico para o papel de suporte desempenhado pela TI, visando fornecer subsídios tecnológicos e soluções para as demandas das diversas áreas de negócio.

É crucial que este plano seja dinâmico e adaptável, refletindo as mudanças nas necessidades institucionais e nas tendências tecnológicas ao longo do tempo, garantindo assim que a TI possa continuar a servir como um facilitador essencial para os objetivos e metas da UNIVASF.

A implementação dos projetos decorrentes dos objetivos estabelecidos neste documento tem como objetivo aprimorar a infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) da UNIVASF, contribuindo para o cumprimento de sua missão institucional. Isso será possível através do estabelecimento de um controle mais efetivo, possibilitado pelo monitoramento de indicadores de desempenho institucionais, os quais podem orientar a aplicação de medidas corretivas específicas para a área de TI. Essa atividade de monitoramento será concretizada por meio de revisões periódicas.

Em última análise, o sucesso na implementação deste plano visa proporcionar um valor agregado significativo aos processos gerais da Universidade Federal do Vale do São Francisco, promovendo melhorias nos serviços oferecidos e o contínuo aprimoramento das práticas conduzidas pela Secretaria de Tecnologia da Informação. Este avanço contribuirá diretamente para o fortalecimento da instituição e para o alcance de seus objetivos estratégicos.

16. REFERÊNCIAS

ENAP. Método BSC. Curso Gestão Estratégica com uso do BSC. Brasília, 2014.

HENDERSON, J. C. VENKATRAMAN, N. Strategic alignment: leveraging information technology for transforming organizations. IBM Systems Journal, v. 32, nº 1, p. 4-16, 1993.

LOBATO, D. M. Administração Estratégica: uma visão orientada para a busca de vantagens competitivas. Rio de Janeiro, 2000.

BRASIL. Ministério da Economia - ME. Secretaria de Governo Digital - SGD. **Instrução normativa nº 1, de 4 de abril de 2019**. Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. Disponível em: <https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/70267659/do1-2019-04-05-instrucao-normativa-n-1-de-4-de-abril-de-2019-70267535>

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI. **Guia de PDTIC do SISP versão 2.1**. Brasília: MP, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/sisp/guia-do-gestor/documentos/guia-de-pdtic-do-sisp-2-1/view>

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI. **Método de Dimensionamento do Quadro de Pessoal de TIC do SISP versão 1.0**. Brasília: MP, 2015. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/sisp/guia-do-gestor/documentos/guia-de-pdtic-do-sisp-2-1/view>

CANVA. **Canva**. Disponível em: <https://www.canva.com/projects>.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – ENAP. **Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação**. Brasília: Curso de Programa de Desenvolvimento de Gestores de Tecnologia da Informação. ENAP, 2014. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2406/1/PDTI%20-%20M%C3%B3dulo%201%20a%20Bcorrigido.pdf>

STI. Relatório STI em números. 2014

UNIVASF, Plano de Desenvolvimento Institucional – 2016 a 2025. Petrolina, 2017

ANEXO I - TERMOS E ABREVIATURAS

BSC – Balanced Scorecard

CGTI – Comitê Gestor de Tecnologia da Informação

CISR – Coordenação de Infraestrutura e Suporte de Redes

CONUNI – Conselho Universitário

CSM – Coordenação de Suporte e Manutenção

DSI – Departamento de Sistemas de Informação

EGD – Estratégia de Governança Digital

EGTIC – Estratégia Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação

e-MAG – Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico

e-PING – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico

GSI – Gabinete de Segurança Institucional

IN – Instrução Normativa

MPOG – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional

PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação

PLOA – Projeto de Lei Orçamentária Anual

RNP – Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

SISP – Subsistema Integrado de Recursos de Tecnologia da Informação

SLTI – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

STI – Secretaria de Tecnologia da Informação

SWOT – Análise SWOT

TCU – Tribunal de Contas da União

TI – Tecnologia da Informação

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

UNIVASF – Universidade Federal do Vale do São Francisco

ANEXO II - SERVIÇOS

Os serviços disponíveis pelos respectivos departamentos estão descritos no quadro abaixo:

Departamento	Lista de Serviços
DSI	<ol style="list-style-type: none">1. Desenvolvimento de Sistemas2. Aditivos de funcionalidades em sistemas já implantados3. Instalação de sistemas4. Implantação de Sistemas de Terceiros5. Suporte a usuários de sistemas6. Treinamentos de usuários de sistemas7. Elaboração de manuais de sistemas para usuários8. Importação de dados de planilhas e BD's9. Exportação de dados em formatos não disponíveis10. Correção de erros nos sistemas11. Pequenos ajustes e melhorias12. Expedição de pareceres técnicos para implantação e integração de sistemas e termos de referência para aquisição de softwares13. Criação de portais e sites institucionais
CSM	<ol style="list-style-type: none">1. Suporte de Software2. Suporte de Hardware3. Suporte de TI aos Laboratórios de Informática4. Suporte de TI a eventos
CISR	<ol style="list-style-type: none">1. Hospedagem de páginas Web2. E-mail institucional3. Lista de e-mails institucional4. Pasta Compartilhada5. Alocação de data center e máquinas virtuais6. Hospedagem de Banco de Dados7. Conectividade à rede UNIVASF8. Telefonia fixa9. Videoconferência10. Acesso à rede Wifi Univasf11. Acesso a Federação CAFe (RNP)12. Acesso a Eduroam (RNP)13. Acesso a WebConferência (RNP)14. Consultoria sobre uso de recursos e ferramentas de TI

ANEXO III - LINKS ÚTEIS

Departamento	Lista de Serviços
Serviços	https://portais.univasf.edu.br/sti/servicos-sti/carta-de-servicos
Sistemas	https://sistemas.univasf.edu.br/catalogo/sistemas.php
Estatísticas de Atendimento	https://www.sistemas.univasf.edu.br/suportesti/painel.php