

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação

PETI – 2012-2014

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Pró-reitoria de Planejamento

Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Componentes

Servidores técnicos administrativo do quadro de pessoal da Coordenadoria de Tecnologia da Informação (COTEC):

Anderson Lago Gomes, Analista de TI – Chefe do Núcleo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

André Luiz Maciel Almeida, Analista de TI

Benedito Pamponet Pires Neto, Analista de TI

Frederico Junior Gomes da Silveira, Analista de TI

João Maurício Dantas Batista, Técnico de TI – Chefe do Núcleo de Infraestrutura e Redes

Jose Sergio Santos da Silva, Técnico de TI – Chefe do Núcleo de Atendimento ao Usuário

Juliano Carneiro Falconery, Analista de TI

Lidiany Cerqueira Santos, Analista de TI

Lorena dos Santos Santana, Analista de TI – Coordenadora de Tecnologia da Informação

Luiz Paulo Santos, Analista de TI

Ricardo Ornelas Silva, Analista de TI

Tcherrison Diniz Alves, Assistente em Administração – Chefe do Núcleo de Segurança da Informação

Tiago Fernandes de Athayde Novaes, Analista de TI

Valter Dantas Ramos, Auxiliar em Administração

Sumário

Apresentação.....	6
Metodologia	7
Organograma.....	8
Análise Ambiental.....	9
Ambiente Interno	9
Ambiente Externo.....	11
Definição de problemas.....	12
Operacionais.....	12
Táticos.....	12
Estratégicos.....	13
Premissas.....	13
Plano Estratégico de Tecnologia da Informação	15
Missão.....	15
Visão	15
Valores	15
Mapa Estratégico.....	17

Objetivos Estratégicos	19
Plano de Metas	20
Acesso aos recursos de TI	21
Responsabilidade social.....	22
Atuação institucional	23
Alinhamento e Integração	29
Eficiência operacional	31
Responsabilidade socioambiental	33
Gestão de pessoas	37
Tecnologia e Infraestrutura	46
Considerações Finais.....	62

Apresentação

A Tecnologia da Informação (TI) evoluiu de uma direção clássica de suporte administrativo para um desempenho estratégico dentro das instituições. O uso eficaz da TI e a coerência entre sua estratégia e os objetivos institucionais vão além da ideia de ferramenta de produtividade, sendo muitas vezes fator crítico de sucesso. Hoje, o caminho para o êxito não está mais relacionado somente com o software e o hardware utilizados, ou ainda com procedimentos de desenvolvimento, mas, com o alinhamento da TI com a estratégia e as características das instituições e de suas estruturas organizacionais.

Assim, deve-se avaliar, então, que a adequação entre os objetivos institucionais, as estratégias de TI e as unidades organizacionais, considerando o seu posicionamento e sua ação na sociedade, não é um ocorrência isolada ou simples de ser alcançada, mas um processo ininterrupto e dinâmico ao longo do tempo. Assim, o melhor uso de TI pode ser expandido pela competência da instituição em explorá-la de forma sucessiva e sistêmica, permitindo a obtenção da celeridade e da qualidade aspiradas na prestação de seus serviços.

O uso de Tecnologia da Informação (TI) é de grande importância para que a Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB) conduza seus procedimentos para alcançar os objetivos organizacionais. A utilização da TI colabora para uma gestão mais abrangente envolvendo processos acadêmicos, administrativos e a interação com a sociedade. A aplicação efetiva de TI pressupõe a integração entre a estratégia de tecnologia da informação alinhada às metas institucionais.

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação (COTEC) visando aumentar a eficiência e eficácia na realização de seus processos operacionais e administrativos apresenta através deste documento o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – 2012-2014.

Metodologia

Como metodologia foi utilizada o *Balanced Scorecard* (BSC), traduzido como Painel Balanceado de Indicadores. O BSC é um conceito desenvolvido por Robert Kaplan e David Norton durante os anos 90, que é interpretado como uma ferramenta de gestão. Ele abrange uma análise sobre a visão e a estratégia de uma instituição através de um conjunto de objetivos e indicadores de desempenho que formam a base para um sistema de gerenciamento estratégico e de comunicação. Ele é composto de mapa estratégico, objetivos estratégicos, indicadores, metas e ações.

Essa ferramenta mensura o comportamento das instituições sob quatro aspectos: perspectiva financeira, perspectiva do cliente, perspectiva dos processos internos e perspectiva do aprendizado e crescimento.

A COTEC fundamentou-se nas perspectivas mencionadas acima, tratando a perspectiva financeira como recursos, haja vista não dispormos de orçamento destinado às ações exclusivas de TI. Assim, consideramos o seguinte prisma: **SOCIEDADE, PROCEDIMENTOS INTERNOS E RECURSOS.**

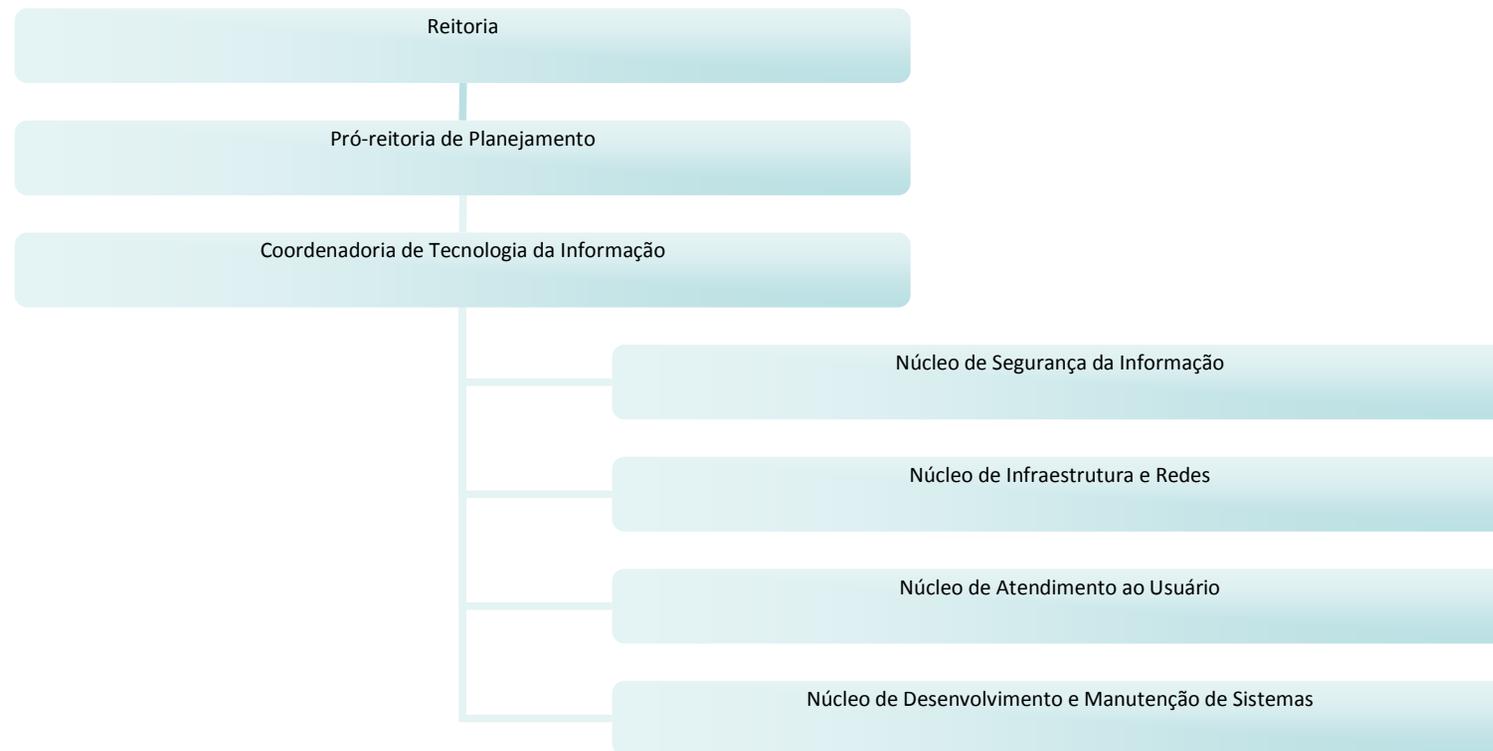
Essas perspectivas foram divididas em temas, conforme apresentado a seguir: Perspectiva SOCIEDADE | Temas: Acesso aos recursos de TI e Responsabilidade Social; Perspectiva PROCEDIMENTOS INTERNOS | Tema: Atuação Institucional; e, Perspectiva RECURSOS | Temas: Gestão de Pessoas e Tecnologia e Infraestrutura.

Para a elaboração do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação foram analisadas as solicitações relacionadas à tecnologia da informação enviadas através de ferramentas de comunicação, bem como as propostas do Plano de Desenvolvimento Institucional 2010-2014.

O PETI terá uma abrangência de três anos, ou seja, de 2012 a 2014.

Organograma

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação compete planejar, dirigir e supervisionar as atividades referentes à tecnologia da informação da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, e, para tal, conta com a estrutura a seguir apresentada. O plano de cargos e salários é baseado no plano de carreira dos cargos técnico-administrativos em educação - Lei N° 11.091, de 12 de janeiro de 2005.



Análise Ambiental

Ambiente Interno

Pontos Fortes

- Comprometimento da equipe de Informática.
- Proatividade dos profissionais na busca de conhecimentos.
- Clima organizacional favorável na área de informática.
- Alta qualidade dos equipamentos utilizados pela Equipe de Tecnologia da Informação.
- Melhoria contínua dos equipamentos de informática.
- Acompanhamento constante da tecnologia utilizada no mercado.
- Gestão Participativa.

Pontos Fracos

- Ausência de uma Política de segurança da Informação
- Falta de uma Política de uso de recursos computacionais.
- Não implantação de um Sistema Integrado de Gestão.
- Inexperiência dos profissionais.
- Falta de analistas de redes.

- Falta de analistas de banco de dados.
- Insuficiência de analistas de desenvolvimento.
- Insuficiência de técnicos de informática.
- Falta de técnicos em telecomunicações.
- Ausência de metodologia de gerenciamento de projetos.
- Inexistência de padrão de desenvolvimento de sistemas.
- Inexistência de metodologia de gerenciamento de serviços de TI.
- Inexistência de padrões de uso da rede corporativa.
- Baixa utilização da intranet/email institucional/ci eletrônica e sistema de protocolo para comunicação interna.
- Largura de banda do circuito principal e secundários insuficiente para atendimento das atividades acadêmicas e administrativas.
- Baixa participação da TI nas estratégias institucionais.

Ambiente Externo

Oportunidades

- Política governamental incentivadora da expansão e interiorização do ensino superior.
- Instrução normativa da SLTI para contratação de soluções de TI (IN 04/2010 MPOG/SLTI).
- Crescimento da taxa de utilização da internet pela população pelos usuários internos.
- Disponibilidade por parte da comunidade acadêmica para se adaptar a recursos tecnológicos.
- Interesse da comunidade acadêmica dos recursos tecnológicos como ferramenta de gestão.
- Estímulo por parte da mantenedora de que as instituições utilizem recursos tecnológicos como ferramenta de gestão e aperfeiçoamento de processos.

Ameaças

- Falta de padronização do uso de tecnologia.
- Mercado de tecnologia com altos salários desestimulando aos profissionais da área a ingressarem no serviço público.
- Dificuldade de mensuração de resultados dos produtos e serviços de tecnologia.
- Concursos públicos com plano de cargos e salários melhores.
- Localização geográfica dos campi com insuficiência de prestação de serviços e infraestrutura tecnológica.
- Infraestrutura elétrica da cidade de Cruz das Almas limitada.

Definição de problemas

Operacionais

1. Falta de celeridade no atendimento multicampi.
2. Ausência de um sistema de gerenciamento de ocorrências.
3. Indefinição de SLAs (Níveis de acordo de serviço) para gerenciamento de atendimento das ocorrências.
4. Ausência de central de serviços.
5. Desconhecimento dos processos internos da COTEC.
6. Ausência de capacitação de servidores técnicos administrativos.

Táticos

1. Instabilidade da rede lógica.
2. Ausência de mecanismos de controle de qualidade baseado no tempo de atendimento e satisfação do usuário.
3. Indefinição de normas e procedimentos para utilização dos recursos tecnológicos.
4. Ausência de política de segurança.
5. Ferramentas de comunicação não utilizadas.
6. Ausência de estagiários de área administrativa e técnica.

Estratégicos

1. Instabilidade da rede elétrica.
2. Ausência de pessoal para manutenção de equipamentos de TI, atendimento ao usuário e para desenvolvimento e manutenção para o sistema integrado de gestão.
3. Limitação tecnológica no Recôncavo da Bahia.

Premissas

Disponibilização pessoal nos Centros para proporcionar maior celeridade nos campi e implantação da COTEC itinerante.

Implantação de um sistema de gerenciamento de ocorrências com criação de uma base de dados gerenciais.

Definição de SLAs para ocorrências de TI.

Criação da Central de serviços para melhor atendimento das ocorrências e obtenção de dados gerenciais.

Concepção do mapeamento de todos os processos internos da COTEC.

Criação de mecanismos de controle de qualidade.

Elaboração de Plano de Investimento em equipamentos (hardware e software).

Preparação do Projeto de capacitação de servidores de TI.

Confecção da minuta de resolução que disponha sobre procedimentos para utilização dos recursos tecnológicos.

Definição de documento orientador de discussão com a comunidade acadêmica sobre política de segurança.

Definição de Sistema de Protocolo como ferramenta institucional e de uso obrigatório.

Ampliação de parcerias com empresas de energia elétrica.

Contratação de estagiários de área administrativa e planejamento de estágio de alunos do Bacharelado em Ciência e Tecnologia/CETEC.

Autorização e elaboração de termos de referência para contratação de solução de TI para atender às necessidades institucionais.

Criação de uma comissão/comitê para avaliar a implantação de uma rede metropolitana de alta velocidade no Recôncavo da Bahia.

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação

Missão

Fornecer serviços de Tecnologia da Informação que assegurem a excelência das atividades organizacionais.

Visão

Ser referência na comunidade das instituições públicas federais de ensino superior, como padrão de excelência nos serviços de tecnologia da informação nos próximos três anos.

Valores

- Ética: agir com honestidade, probidade, integridade e imparcialidade em todas as ações e relações.
- Comprometimento: ter compromisso e responsabilidade pelas tarefas e resultados esperados.
- Celeridade: prezar pela agilidade no atendimento aos usuários e na execução de ações estratégicas.
- Efetividade: concretizar ações com qualidade e eficiência, alcançando os resultados esperados e os objetivos propostos.
- Integração: operar com espírito de equipe.

- Inovação: busca constante de soluções e serviços que tragam novas ideias e conceitos, contribuindo para o ganho de produtividade e qualidade dos serviços.
- Qualidade: primar pela excelência dos serviços prestados.

Mapa Estratégico

O Mapa Estratégico do PETI, no biênio 2012/2013, tem como funcionalidade expor a composição do Plano Estratégico de TI 2012/2014. No painel estão apresentadas as perspectivas adotadas pela metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), os temas abordados em cada perspectiva e, também, os objetivos estratégicos e metas definidas para cada tema.

Os Objetivos Estratégicos, expostos no Mapa Estratégico a seguir, concebem o alicerce para realização de ações enérgicas, visando à efetividade dos resultados que a instituição pretende obter, por meio da TI, para exercer sua missão e conquistar sua visão de futuro.

Mapa Estratégico			
Missão		Visão	
Fornecer serviços de Tecnologia da Informação que assegurem a excelência das atividades organizacionais.		Ser referência na comunidade das instituições públicas federais de ensino superior, como padrão de excelência nos serviços de tecnologia da informação nos próximos três anos.	
Sociedade	Acesso aos recursos de TI		Responsabilidade social
	Objetivo Estratégico 1 – Ampliar a capilaridade dos recursos de TI		Objetivo Estratégico 2 – Permitir que os recursos de TI estejam disponíveis para a comunidade acadêmica
Procedimentos Internos	Atuação institucional	Alinhamento e integração	Eficiência operacional
	Objetivo Estratégico 3 – Aprimorar a comunicação com a comunidade acadêmica Meta: 1 4 – Melhorar a imagem de TI na UFRB Meta: 2	Objetivo Estratégico 5 – Aprimorar a integração da TI com as demais áreas da UFRB Meta: 3	Objetivo Estratégico 6 – Aperfeiçoar a estrutura organizacional da TI Meta: 4
Recursos	Gestão de Pessoas		Tecnologia e Infraestrutura
	Objetivo Estratégico 8 – Desenvolver competências gerencias Metas: 7, 8, 9, 10 9 – Adequar o quadro de pessoal de TI para execução da estratégia Meta: 11 e 12		Objetivo Estratégico 10 – Promover a segurança da informação Metas: 13 e 14 11 – Garantir a disponibilidade de TI essencial à UFRB Meta: 15 12 – Disponibilizar a infraestrutura de TI apropriada às atividades acadêmicas e administrativas Metas: 16 e 17 13 – Desenvolver, documentar e implantar sistemas administrativos, acadêmicos e de recursos humanos Meta: 18

Objetivos Estratégicos

- 1 – Ampliar a capilaridade dos recursos de TI
- 2 – Permitir que os recursos de TI estejam disponíveis para a comunidade acadêmica
- 3 – Aprimorar a comunicação com a comunidade acadêmica
- 4 – Melhorar a imagem de TI na UFRB
- 5 – Aperfeiçoar a integração da TI com as demais áreas da UFRB
- 6 – Aprimorar a estrutura organizacional da TI
- 7 – Adotar melhores práticas referentes à aquisição e utilização de recursos de TI
- 8 – Desenvolver competências gerenciais
- 9 – Adequar o quadro de pessoal de TI para execução da estratégia
- 10 – Promover a segurança da informação
- 11 – Garantir a disponibilidade de TI essencial à UFRB
- 12 – Disponibilizar a infraestrutura de TI apropriada às atividades acadêmicas e administrativas
- 13 – Desenvolver, documentar e implantar sistemas administrativos, acadêmicos e de recursos humanos

Plano de Metas

O Plano de Metas do PETI da UFRB para o período de 2012/2013 é composto de doze metas, alinhadas às perspectivas e temas do BSC e dispostas seguindo nove objetivos estratégicos alinhados ao PDI da UFRB.

Perspectiva **Sociedade**

Tema **Acesso aos recursos de TI**

Objetivo Estratégico

1 – Ampliar a capilaridade dos recursos de TI

Nota: Este objetivo será atingido através da disponibilização/ampliação da infraestrutura e serviços de TI nas unidades da UFRB.

Perspectiva **Sociedade**

Tema **Responsabilidade social**

Objetivo Estratégico

2 – Permitir que os recursos de TI estejam disponíveis para a comunidade acadêmica

Nota: Este objetivo será atingido através da disponibilização/ampliação da infraestrutura e serviços de TI nas unidades da UFRB.

Perspectiva Procedimentos internos

Tema Atuação institucional

Objetivo Estratégico

3 – Aprimorar a comunicação com a comunidade acadêmica

Meta 1

Assegurar que 80% da informações da COTEC estejam disponíveis eletronicamente

Quadro de execução:

Dezembro 2012 – 50%

Dezembro 2013 – 80%

Indicadores:

Gerencial

Mensura a quantidade de informações disponibilizadas nos canais de comunicação. O índice é medido pela divisão da quantidade de informação gerada pela quantidade de informação disponibilizada.

Institucional

Eficácia

Ações

- Definir rotina de atualização do portal.
- Definir quais informações devem ser disponibilizadas a comunidade.
- Disponibilizar informação sobre a execução dos projetos.
- Criar canais alternativos de comunicação com a comunidade.

- Implantar portal de serviços.

Responsável

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Perspectiva Procedimentos internos

Tema Atuação institucional

Objetivo Estratégico

4 – Melhorar a imagem de TI na UFRB

Meta 2

Alcançar 70% do índice de satisfação dos usuários internos

Quadro de execução:

Dezembro 2012 – 40%

Dezembro 2013 – 70%

Indicadores:

Gerencial

Mede a quantidade de usuários satisfeitos com o serviço de TI. O índice é medido pela divisão do número de usuários internos atendidos e satisfeitos pelo número total de usuários atendidos.

Institucional

Eficácia

Ações

- Disponibilizar mecanismos para medir o índice de satisfação dos usuários.
- Implantar procedimento de teste durante a fase de desenvolvimento.
- Definir Níveis de acordo de serviço para o atendimento.
- Criar mecanismos de feedback do usuário após atendimento

- Assegurar que 70% dos sistemas sejam entregues com documentação completa.
- Implantar Central de Atendimento.
- Garantir treinamento de 70% dos usuários que utilizarão os sistemas.

Responsável

Núcleo de Atendimento ao Usuário, Núcleo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

Perspectiva Procedimentos internos

Tema Alinhamento e Integração

Objetivo Estratégico

5 – Aprimorar a integração da TI com as demais áreas da UFRB

Meta 3

Desenvolver dois projetos em parceria com outras unidades organizacionais até dezembro de 2013

Quadro de execução:

Março 2012 – 0

Dezembro 2013 – 2

Indicadores:

Gerencial

Mensura a quantidade de projetos realizados em parceria com outras unidades organizacionais.

Institucional

Eficácia

Ações

- Definir áreas a serem envolvidas e propor projeto inter-áreas.
- Desenvolver o projeto.
- Apresentar os resultados.

Responsável

Núcleo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, Núcleo de Segurança da Informação

Perspectiva Procedimentos internos

Tema Eficiência operacional

Objetivo Estratégico

6 – Aperfeiçoar a estrutura organizacional da TI

Meta 4

Implantar 100% do novo organograma e atribuições dos novos núcleos da COTEC até dezembro 2012

Quadro de execução:

Março 2012 – 0%

Dezembro 2012 – 100%

Indicadores:

Gerencial

Mensura a implantação da nova estrutura de TI.

Institucional

Eficácia

Ações

- Implantar os novos núcleos da COTEC com suas atribuições.
- Desenvolver regimento do novo organograma da COTEC.

Responsável

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Perspectiva Procedimentos internos

Tema Responsabilidade socioambiental

Objetivo Estratégico

7 – Adotar melhores práticas referentes à aquisição e utilização de recursos de TI

Meta 5

Adquirir 100% dos equipamentos de acordo com a nova legislação e acórdãos do TCU sobre sustentabilidade até 2013

Quadro de execução:

Março 2012 – 0%

Dezembro 2013 – 100%

Indicadores:

Gerencial

Mensura a aquisição de equipamentos de acordo com a nova legislação e acórdãos do TCU sobre sustentabilidade. O índice é medido pela divisão do número de equipamentos de TI dentro da conformidade pelo número total de equipamentos adquiridos.

Institucional

Eficácia

Ações

- Analisar a nova legislação sobre aquisições e sustentabilidade.
- Desenvolver manual de compras e aquisições de TI.

Responsável

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Meta 6

Promover 80% de redução de gastos de energia e de papel no uso dos recursos de TI

Quadro de execução:

Março 2012 - 0%

Dezembro 2013 – 80%

Indicadores:

Gerencial

Mensura a redução do gasto de energia na utilização dos recursos de TI. O índice é medido através da relação entre o gasto atual de energia e papel em relação aos respectivos gastos futuros.

Institucional

Eficácia

Ações

- Criar mecanismos para mensurar gastos de energia e de papel.
- Virtualizar Servidores.
- Desenvolver termo de referência para Outsourcing de impressão.
- Desenvolver termo de referência para Gerenciamento Eletrônico de documentos.

- Fomentar a cultura de economia no uso dos recursos de TI.

Responsável

Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

Perspectiva Recursos

Tema Gestão de pessoas

Objetivo Estratégico

8 – Desenvolver competências gerencias

Meta 7

Promover a capacitação continuada da 100% da equipe de TIC

Quadro de execução:

Março 2012 – 0%

Dezembro 2013 – 100%

Indicadores:

Gerencial

Mensura a quantidade de servidores de TIC capacitados em sua área de atuação. O índice é medido pela divisão da quantidade de servidores treinados pela quantidade total de servidores de TIC.

Institucional

Eficiência

Ações:

- Elaborar Programa Anual de Capacitação Técnica Continuada.

Responsável:

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Meta 8

Capacitar 90% gestores de TIC em governança de TIC

Quadro de execução:

Março 2012 – 0%

Dezembro 2013 – 90%

Indicadores:

Gerencial

Mensura a quantidade de gestores de TIC capacitados em governança. O índice é medido pela divisão da quantidade de gestores treinados pela quantidade total de gestores de TIC.

Institucional

Eficiência

Ações:

- Elaborar Programa Anual de Capacitação Gerencial.

Responsável:

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Meta 9

Mapear 90% dos processos de TIC

Quadro de execução:

Março 2012 – 0%

Dezembro 2013 – 90%

Indicadores:

Gerencial

Mensura a quantidade de processos mapeados. O índice é medido pela divisão da quantidade de processos mapeados pela quantidade total de processos identificados.

Institucional

Eficiência

Ações:

- Criar projeto de gestão por processos.
- Executar projeto de gestão por processos.

Responsável:

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Implantar metodologia de gerenciamento de projetos

Quadro de execução:

Março 2012 – 0

Dezembro 2013 – 1

Indicadores:

Gerencial

O índice é medido pela conclusão da implantação da metodologia de gerenciamento de projetos.

Institucional

Eficiência

Ações:

- Capacitar gestores de TIC em gerenciamento de projetos.
- Analisar e implantar metodologias de gerenciamento de projetos.
- Implantar sistema para acompanhamento de projetos.

Responsável:

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Perspectiva Recursos

Tema Gestão de pessoas

Objetivo Estratégico

9 – Adequar o quadro de pessoal de TI para execução da estratégia

Meta 11

Aumentar em 30% o número de servidores de TI em até 2013

Quadro de execução:

Março 2012 – 14

Dezembro 2013 – 18

Indicadores:

Gerencial

Mede a quantidade de novos servidores. O índice é medido pela quantidade de servidores em exercício atualmente na COTEC e a quantidade em 2013.

Institucional

Eficiência

Ações:

- Pesquisar servidores de outras unidades organizacionais que tenham interesse e conhecimento para trabalhar com TI.
- Motivar a convocação de novos servidores de TI concursados.

Responsável:

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Meta 12

Contratar empresas de soluções de TI para desenvolvimento de atividades de atendimento e desenvolvimento de sistemas

Quadro de execução:

Março 2012 – 0%

Dezembro 2013 – 100%

Indicadores:

Gerencial

O índice é medido pela quantidade de empresas contratadas para a realização de serviços de helpdesk e desenvolvimento e manutenção de sistemas.

Institucional

Eficiência

Ações:

- Obter apoio da alta administração para possibilitar a realização de licitações de aquisição de soluções de TI.
- Criar termos de referências para contratação de empresas de soluções de TI.
- Criar área de gestão de aquisições e contratos de TI.

Responsável:

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Perspectiva Recursos

Tema Tecnologia e Infraestrutura

Objetivo Estratégico

10 – Promover a segurança da informação

Meta 13

Implantar a política de segurança da informação

Quadro de execução:

Março 2012 – 0%

Dezembro 2013 – 100%

Indicadores:

Gerencial

Mede a implantação da política de segurança da informação. Pode ser obtido pela relação entre os objetivos de controle (aspectos) da NBR 27000 implantados e os aspectos aplicáveis à UFRB.

Institucional

Eficiência

Ações

- Identificar o nível de segurança atual por área de atuação e definir o nível de segurança desejado por área de atuação.
- Conscientizar a comunidade acadêmica acerca do uso seguro dos recursos computacionais.
- Instituir comitê gestor de segurança da informação.

Responsável

Núcleo de Segurança da Informação

Meta 14

Reduzir em 80% a quantidade de incidentes de segurança

Quadro de execução:

Março 2012 – 0%

Dezembro 2013 – 80%

Indicadores:

Gerencial

Mensura a quantidade de incidentes registrados. O índice é medido pela divisão do número de incidentes tratados pelo número de total de incidentes.

Institucional

Eficiência

Ações

- Elaborar mecanismo de medição da quantidade de incidentes
- Definir o procedimento de controle de acesso aos serviços críticos da instituição
- Implantar solução de gerenciamento Integrado de redes
- Implantar sistema de controle de acesso a rede administrativa

- Implantar Firewall
- Promover uma cultura voltada para segurança da informação
- Implantar sistemas de detecção de ameaças (IDS, Antivírus)
- Implantar DNSSEC
- Definir rotina de copia de segurança
- Desenvolver termo de referência da nova solução de antivírus.

Responsável

Núcleo de Segurança da Informação, Núcleo de Infraestrutura e Redes

Perspectiva Recursos

Tema Tecnologia e Infraestrutura

Objetivo Estratégico

11 – Garantir a disponibilidade de TI essencial à UFRB

Meta 15

Assegurar que os serviços prioritários de TI estejam disponíveis acima de 95% (24X7)

Quadro de execução:

Março 2012 – 92%

Dezembro 2013 – 95%

Indicadores:

Gerencial

Mensura a disponibilidade dos serviços de TI. O índice é medido pela divisão do tempo total disponível pelo tempo total esperado no ano.

Institucional

Eficiência

Ações

- Aumentar a resistência da rede a interrupções elétricas (Instalação de Nobreaks em todos os ativos de rede) .
- Revisar a infraestrutura de rede das unidades.
- Implantar serviço de monitoramento dos ativos de rede.
- Implantar as salas técnicas nos campi.
- Definir serviços prioritários de TI.

- Definir uma agenda semestral para realização de visitas aos campi externos à sede.
- Capacitar mão-de-obra local para a solução de problemas mais frequentes.
- Realizar a instalação de equipamentos que reduzam o tempo necessário para o atendimento às solicitações dos usuários de campi mais distantes.
- Acompanhar o desempenho dos atendimentos em todos os campi.
- Adquirir de links de redundância para os campi.
- Definir o plano de continuidade dos negócios.
- Definir procedimento para fiscalização do cumprimento dos níveis de acordo de serviço dos contratos de terceiros.

Responsável

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Perspectiva Recursos

Tema Tecnologia e Infraestrutura

Objetivo Estratégico

12 – Disponibilizar a infraestrutura de TI apropriada às atividades acadêmicas e administrativas

Meta 16

Atender os requisitos de infraestrutura necessários à UFRB

Quadro de execução:

Março 2012 – 0%

Dezembro 2013 – 100%

Indicadores:

Gerencial

Mensura a quantidade de recursos tecnológicos disponíveis. O índice é medido pela divisão da quantidade de recursos previsto pela quantidade adquirida.

Institucional

Eficiência

Ações

- Implantar rede sem fio nas áreas de convivência das unidades acadêmicas e administrativas.
- Criar rotina de avaliação da compatibilidade dos recursos computacionais e as necessidades da UFRB.
- Definir processo de terceirização de serviços.
- Criar termo de referência para aquisição de softwares/equipamentos;

- Criar tremo de referência para a terceirização de serviços de TI.

Responsável

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Meta 17

Implantar mais 70% de novos serviços

Quadro de execução:

Dezembro 2012 – 35%

Dezembro 2013 – 70%

Indicadores:

Gerencial

Mensura a quantidade de serviços implantados. O índice é medido pela divisão da quantidade de serviços implantados pela quantidade prevista.

Institucional

Eficiência

Ações

- Implantar a Comunidade Acadêmica Federada - CAFe.
- Implantar Virtual Private Network – VPN.
- Implantar os Sistemas da UFRN.
- Implantar o serviço de Voz sobre IP – Voip.

- Implantar o Sistema de Videoconferência e Web Conferência.

Responsável

Núcleo de Infraestrutura e Redes, Núcleo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

Perspectiva Recursos

Tema Tecnologia e Infraestrutura

Objetivo Estratégico

13 – Desenvolver, documentar e implantar sistemas administrativos, acadêmicos e de recursos humanos

Meta 18

Assegurar que 90% dos sistemas sejam entregues nos prazos acordados.

Quadro de execução:

Dezembro 2012 – 50%

Dezembro 2013 – 90%

Indicadores:

Gerencial

Mensura a quantidade de sistemas entregues. O índice é medido pela divisão da quantidade de sistemas entregues no prazo pela quantidade solicitada.

Institucional

Eficiência

Ações

- Definir e divulgar a metodologia de desenvolvimento de software utilizada.
- Definir a metodologia para estimativa de esforço.
- Promover a capacitação interna.

Responsável

Núcleo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

Considerações Finais

A elaboração do Plano Estratégico específico para a área de tecnologia da informação foi incentivada pela Controladoria Geral da União através das constatações do Plano de providências de 2011.

A metodologia de elaboração do Plano Estratégico de TI é dinâmica e envolve todas as áreas da Coordenadoria de Tecnologia da Informação. A COTEC na elaboração do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI 2012/2014 utilizou como recurso as solicitações feitas diretamente a esta Coordenadoria, identificando as principais dificuldades e demandas dos usuários em relação aos recursos de TI.

Outro aspecto importante a ser considerado na preparação do PETI foi o alinhamento deste com o Plano de Desenvolvimento Institucional, ressaltando, portanto, a importância da interação dos objetivos institucionais com a estratégia traçada para a área de TI, buscando a eficiência necessária também para o bom desempenho das atividades administrativas e acadêmicas da UFRB.

Finalizando, entende-se que, para “Exercer de forma integrada e com qualidade as atividades de ensino, pesquisa e extensão, buscando promover o desenvolvimento das ciências, letras e artes e a formação de cidadãos com visão técnica, científica e humanística, propiciando valorizar as referências das culturas locais e dos aspectos específicos e essenciais do ambiente físico e antrópico”, torna-se indispensável o delineamento de uma estratégia de TI, que permita a celeridade necessária para o fornecimento de serviços e recursos de TI de modo eficaz e efetivo. O PETI é o instrumento que auxiliará a COTEC no atendimento de sua missão e de seus objetivos estratégicos.