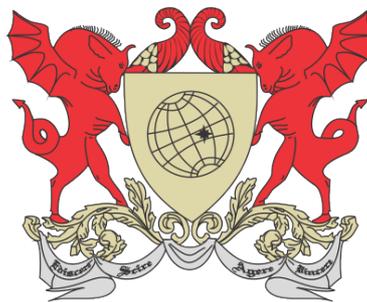


Universidade Federal de Viçosa



Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)

2016-2019

Viçosa - MG

2016

Equipe de Elaboração do PDTI

Portaria N° 1233/2015, de 26/11/2015

- Micheline Lopes da Mota, Diretora de Tecnologia da Informação;
- Sebastião Tavares de Rezende, Representante da Comissão de elaboração do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI;
- Carlos de Castro Goulart, Representante da Comissão Executiva de Tecnologia da Informação - COETI;
- Diego Fialho Rodrigues, Representante da Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI;
- Romário dos Santos Lopes de Assis, Representante do setor de TI do *Campus* UFV-Florestal;
- Diego Queiroz Melo, Representante do setor de TI do *Campus* UFV-Rio Paranaíba.

Sumário

1. Introdução.....	1
2. Termos e Abreviações.....	2
3. Metodologia Aplicada.....	4
4. Documentos de Referência.....	5
5. Princípios e Diretrizes.....	8
6. Organização da TI.....	9
7. Resultados do PDTI 2012-2015.....	10
8. Referencial Estratégico de TI.....	18
9. Alinhamento com a Estratégia da Organização.....	21
10. Inventário de Necessidades.....	22
11. Plano de Metas e Ações.....	26
12. Plano de Gestão de Pessoas.....	40
13. Plano Orçamentário.....	47
14. Plano de Gestão de Riscos.....	52
15. Processo de Revisão do PDTI.....	65
16. Fatores Críticos para a Implantação do PDTI.....	66
17. Conclusão.....	67

Lista de Quadros

Quadro 1. Documentos utilizados como referência para a elaboração do PDTI.....	5
Quadro 2: Relação de Princípios e Diretrizes do PDTI e respectivos documentos de referência.....	8
Quadro 3: Diagnóstico das Necessidades do PDTI 2012-2015.....	10
Quadro 4: Objetivos Estratégicos.....	19
Quadro 5: Matriz SWOT.....	20
Quadro 6: Métodos para levantamento das necessidades.....	22
Quadro 7: Pontuação para nível de gravidade.....	22
Quadro 8: Pontuação para nível de urgência.....	23
Quadro 9: Pontuação para nível de tendência.....	23
Quadro 10: Necessidades identificadas e priorizadas.....	23
Quadro 11: Metas e Indicadores.....	26
Quadro 12: Ações.....	33
Quadro 13: Plano de Pessoal para cumprimento de metas e ações.....	40
Quadro 14: Plano de investimento e custeio.....	47
Quadro 15: Categoria de riscos e critérios de aceitação.....	52
Quadro 16: Critérios para definição de probabilidade.....	53
Quadro 17: Classificação do impacto dos riscos.....	53
Quadro 18: Grau de exposição ao risco.....	54
Quadro 19: Riscos identificados e plano de tratamento.....	54

Lista de Figuras

Figura 1: Diagnóstico Orçamentário 2012-2015: Estimado x Gasto.....	16
Figura 2: Custeio x Investimento.....	16
Figura 3: Objetivos Estratégicos.....	19
Figura 4: Alinhamento dos Objetivos Estratégicos.....	21

Apresentação

Apresentamos à comunidade universitária o documento indutor do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, instrumento que estabelece a governança de Tecnologia da Informação - TI da Universidade Federal de Viçosa.

O PDTI é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão de recursos e processos de TI, e foi elaborado pela comissão nomeada pela Portaria nº1233/2015 e composta por representantes dos três *campi* da UFV. É composto por cinco grandes Planos: de Metas, de Ações, de Pessoas, de Investimento e Custeio e de Gestão de Riscos, todos orientados pelos Objetivos Institucionais estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2012/2017.

Compondo o planejamento institucional, o PDTI é um documento orientador, utilizado pela UFV para apoio aos gestores, proporcionando a integração de soluções e investimentos para a área de TI da Instituição. Desse modo, o PDTI busca a otimização de recursos e aumento da eficiência para o alcance dos Objetivos Institucionais.

Esta é a segunda edição do PDTI e possuirá o prazo de validade de quatro anos podendo haver revisões anuais. O PDTI/UFV abrange as atividades de planejamento de TI para os campi UFV – Viçosa - CAV, UFV – Florestal - CAF e UFV - Rio Paranaíba - CRP, de modo a proporcionar integração nas soluções e investimentos para a área de TI da Instituição.

Temos certeza de que o PDTI, em conjunto com o PDI, Plano de Gestão, Plano de Desenvolvimento Físico e Ambiental – PDFA, Projeto Pedagógico Institucional – PPI e o Plano de Gestão de Logística e Sustentabilidade – PGLS, trará maior eficiência para a Universidade Federal de Viçosa, contribuindo para tornar o planejamento um instrumento fundamental para a gestão.

1. Introdução

Este documento descreve o Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Universidade Federal de Viçosa – PDTI/UFV. Ele define o planejamento, direcionamentos e investimentos para a área de Tecnologia da Informação - TI, alinhados aos objetivos institucionais descritos no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2012/2017, bem como ao Plano de Gestão da UFV 2015-2019, buscando o aprimoramento da gestão de TI da UFV.

Além disso, o planejamento definido no PDTI está alinhado aos objetivos e metas da Estratégia de Governança Digital (EDG) da Administração Pública Federal 2016-2019, definida pelo Sistema de Administração de Recursos e Informação e Informática - SISP do Ministério do Planejamento.

Segundo Araújo *et al*¹, “o planejamento de TI pode ser entendido como um processo gerencial administrativo, de identificação e organização de pessoal, aplicações e ferramentas baseadas em Tecnologia da Informação (recursos de TI), necessários para apoiar a instituição na execução do seu plano de negócios e no cumprimento de seus objetivos institucionais”. A TI deixou de ser apenas um meio para que os objetivos sejam atingidos, assumindo um papel de infraestrutura fundamental para que isto aconteça. A TI por si só, não tem razão de existir, pois dentre seus papéis principais estão a otimização de recursos e o aumento da eficiência para o cumprimento das metas institucionais. É este o enfoque que deve ter a gestão de TI na UFV. O desenvolvimento e o emprego de novas tecnologias devem estar sob a luz dos princípios da eficiência, eficácia, efetividade e economicidade.

1 Guia Prático para Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, v1.1 – 2011, pag. 14

2. Termos e Abreviações

AD	Análise das Demandas que chegam à DTI
ANT	Avaliação de PDTI Anterior
AIN	Auditoria Interna
AP	<i>Access Point</i>
APDI	Avaliação do PDI da UFV
APG	Avaliação do Plano de Gestão
CAF	<i>Campus UFV - Florestal</i>
CAV	<i>Campus UFV - Viçosa</i>
CRP	<i>Campus UFV – Rio Paranaíba</i>
COBIT	<i>Control Objectives for Information and related Technology</i>
COETI	Comissão Executiva de Tecnologia da Informação
CLN	Conhecimento da Legislação e Normas Vigentes
CONSU	Conselho Universitário
DAU	Divisão de Apoio ao Usuário
DCT	Divisão de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico
DSI	Divisão de Sistemas de Informação
DMT	Diretoria de Material
DST	Divisão de Suporte Técnico
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
DRS	Divisão de Redes e Segurança
EUS	Entrevistas com usuários dos serviços
EGD	Estratégia de Governança Digital
EGTIC	Estratégia Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação
eMAG	Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico
ePING	Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico
ePWG	Padrões Web em Governo Eletrônico
GSIPR	Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
MEC	Ministério da Educação
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
PAD	Pró-Reitoria de Administração
PPO	Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento
PDI/UFV	Plano de Desenvolvimento Institucional da Universidade Federal de Viçosa
PGP	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PDTI/UFV	Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Universidade Federal de Viçosa
SISP	Sistema de Administração de Recursos e Informação e Informática
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>
RTR	Reitoria
RNP	Rede Nacional de Ensino e Pesquisa
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UFV	Universidade Federal de Viçosa
VoIP	Voz sobre IP

3. Metodologia Aplicada

A elaboração do PDTI 2016-2019 da UFV utilizou como referência o modelo proposto pelo Guia de Elaboração do PDTI do SISP Versão 2 Beta, publicado em 12/01/15. De acordo com tal modelo, o desenvolvimento segue três fases: Preparação, Diagnóstico e Planejamento.

Na primeira fase, a Preparação, foi designada a equipe de elaboração do PDTI de acordo com a Portaria nº 1233/2015/RTR de 26/11/2015, composta pelo dirigente da Diretoria de Tecnologia da Informação, e por representantes da Diretoria de Tecnologia da Informação de cada um dos *campi* da UFV, da Comissão Executiva de Tecnologia da Informação – COETI e da Comissão de Elaboração do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI. Além desta atividade, também foram definidos: o período de abrangência do PDTI, os principais documentos de referência, os princípios e diretrizes, elaboração e aprovação do Plano de Trabalho do PDTI.

A fase de Diagnóstico teve como objetivo a avaliação da atual situação de TI da UFV através da análise do PDTI anterior. Através desse estudo foi feito o levantamento de necessidades de TI da organização, consolidados no Inventário de Necessidades.

Na última fase, o Planejamento, o atendimento das necessidades levantadas na fase anterior foi analisado. As necessidades foram priorizadas e foi criado um Plano de Metas e Ações. Neste plano constam informações sobre os indicadores, os responsáveis, gestão de risco, recursos humanos e orçamentários necessários para a realização das ações.

A comissão trabalhou na elaboração de um documento indutor a fim de subsidiar as discussões. Esse documento foi disponibilizado e foram criados canais de comunicação entre a comissão coordenadora e a comunidade, por meio de mensagens eletrônicas e formulários virtuais. A versão final do PDTI foi encaminhada para apreciação pela Comissão Executiva de Tecnologia da Informação da UFV – COETI e aprovação pelas instâncias superiores.

4. Documentos de Referência

Os documentos utilizados como referência (DR) para a elaboração do PDTI estão citados no Quadro 1:

Quadro 1. Documentos utilizados como referência para a elaboração do PDTI.

ID	Documento	Descrição Resumida
DR1	Plano Plurianual (PPA) 2016-2019	Documento que apresenta o planejamento governamental, de médio prazo, contendo os planos, objetivos e programas de trabalho da administração.
DR2	Lei Orçamentária Anual (LOA) 2016	A lei orçamentária anual (LOA) estima as receitas que o governo espera arrecadar durante o ano e fixa os gastos a serem realizados com tais recursos.
DR3	Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) 2016	Compreende as metas e prioridades da administração pública federal, incluindo as despesas de capital para o exercício financeiro subsequente, orienta a elaboração da lei orçamentária anual, dispõe sobre as alterações na legislação tributária e estabelece a política de aplicação das agências financeiras oficiais de fomento.
DR4	Minuta da Estratégia de Governança Digital (EGD) da Administração Pública Federal 2016-2019	Documento que substitui o EGTIC e que tem o propósito de orientar e integrar as iniciativas relativas à governança digital na administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal, contribuindo para aumentar a efetividade da geração de benefícios para a sociedade brasileira por meio da expansão do acesso às informações governamentais, da melhoria dos serviços públicos digitais e da ampliação da participação social.
DR5	ePING	O ePING (Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico) define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) no governo federal, estabelecendo as condições de interação com os demais Poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.
DR6	eMAG	O Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) consiste em um conjunto de recomendações a ser considerado para que o processo de acessibilidade dos sítios e portais do governo brasileiro seja conduzido de forma padronizada e de fácil implementação.
DR7	ePWG	O ePWG (Padrões Web em Governo Eletrônico) são recomendações de boas práticas agrupadas em formato de cartilhas com o objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal.
DR8	Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2012-2015 da Universidade Federal de Viçosa	Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Universidade Federal de Viçosa anterior ao PDTI 2016-2019.
DR9	Guia de Elaboração do PDTI do SISP	Documento da Secretaria de Logística e Tecnologia da

ID	Documento	Descrição Resumida
	Versão 2.0 Beta	Informação/MP que dispõe sobre os padrões, orientações, diretrizes e modelos para elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação.
DR10	Plano de Desenvolvimento Institucional da Universidade Federal de Viçosa – PDI/UFV 2012-2017	Documento de gestão administrativa e acadêmica, instituído pelo Ministério da Educação – MEC. Aborda o planejamento estratégico da UFV.
DR11	Plano de Gestão da Universidade Federal de Viçosa 2012-2015	Instrumento de gestão, com abrangência de quatro anos, que equivale ao programa de governo de uma Administração.
DR12	Regimento da Diretoria de Tecnologia da Informação da UFV	Instrumento que Regimenta a Diretoria de Tecnologia da Informação da Universidade Federal de Viçosa.
DR13	Acórdão TCU Nº 1.558/2003 - Plenário TCU	Auditoria de conformidade realizada com o objetivo de avaliar a legalidade e a oportunidade das aquisições de bens e serviços de informática. Processo de denúncia apensado para apuração conjunta, e outros.
DR14	Acórdão TCU Nº 1.603/2008 - Plenário TCU	Levantamento de Auditoria. Situação da Governança de Tecnologia da Informação - TI na Administração Pública Federal. Ausência de planejamento estratégico institucional. Deficiência na estrutura de pessoal, e outros.
DR15	Acórdão 2.308/2011 - Plenário TCU	Orienta as unidades sob sua jurisdição, supervisão ou estrutura acerca da necessidade de estabelecer formalmente: (i) objetivos institucionais de TI alinhados às estratégias de negócio; (ii) indicadores para cada objetivo definido, preferencialmente em termos de benefícios para o negócio da instituição; (iii) metas para cada indicador definido; (iv) mecanismos para que a alta administração acompanhe o desempenho da TI da instituição; e outros.
DR16	Acórdão 2.613/2011 - Plenário TCU	Trata de determinações e recomendações ao Ministério do Planejamento relacionadas ao aprimoramento da Governança de TI.
DR17	Decreto nº 2.271/1997	Trata da política de terceirização para a Administração Pública Federal.
DR18	Decreto nº 3.505/2000	Institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.
DR19	Decreto nº 8.097/2013	Altera o Decreto no 3.505, de 13 de junho de 2000, para incluir a Secretaria-Geral da Presidência da República no Comitê Gestor da Segurança da Informação.
DR20	Decreto nº 7.579/2011	Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática, da Administração Pública Federal.
DR21	Decreto-Lei nº 200 de 1967	Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.
DR22	Instrução Normativa GSIPR nº 1, de 13/06/2008	Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta e dá outras providências.
DR23	Instrução Normativa SLTI/MPOG nº	Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na

ID	Documento	Descrição Resumida
	01/2010	aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
DR24	Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 04/2014	Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
DR25	Portaria SLTI/MPOG n° 05/2005	Institucionaliza os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico.
DR26	Portaria SLTI/MPOG n° 08/2009	Orienta transição ao modelo de contratação.
DR27	Portaria SLTI/MPOG n° 02/2010	Dispõe sobre as especificações padrão de bens de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
DR31	COBIT – Control Objectives for Information and related Technology - Versão 4.1	Guia de boas práticas dirigidas para a gestão de Tecnologia da Informação (TI).
DR32	ITIL – Information Technology Infrastructure Library	Conjunto de boas práticas dirigidas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de Tecnologia da Informação (TI).

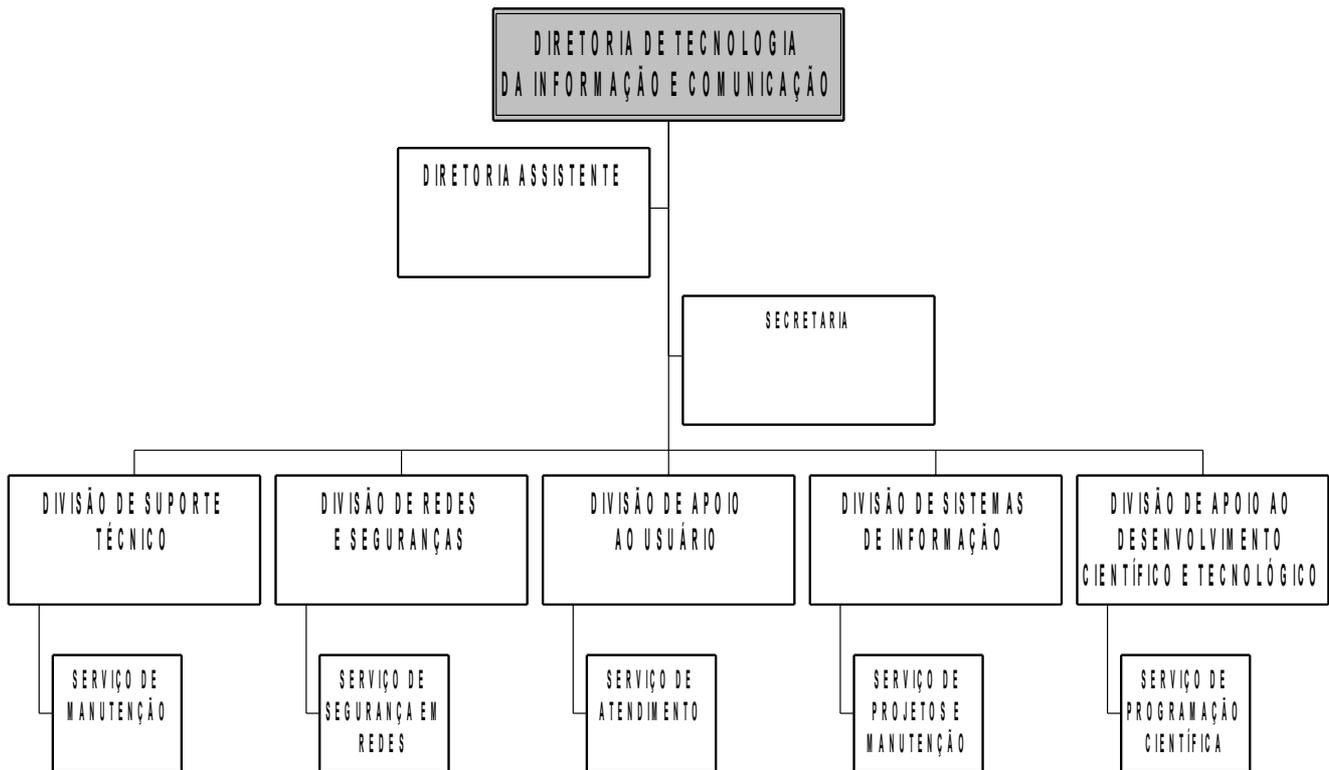
5. Princípios e Diretrizes

Este PDTI tem como princípio condutor contribuir para o alcance dos objetivos institucionais seguindo as normas e legislação em vigor. Os Princípios e Diretrizes estabelecidos estão baseados nos documentos de referência coletados, de acordo com o Quadro 2.

Quadro 2: Relação de Princípios e Diretrizes do PDTI e respectivos documentos de referência.

ID	Princípios e Diretrizes	Origem
PD1	Atender aos direcionamentos estratégicos da UFV, expressos no Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI e Plano de Gestão.	- Plano de Desenvolvimento Institucional- PDI/UFV – 2012-2017 - Plano de Gestão 2012-2015
PD2	Contratar bens e serviços de TI alinhados ao planejamento estratégico institucional da UFV.	- Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2011-2012 - Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04/2010
PD3	Buscar a adoção dos padrões estabelecidos pelo Governo Federal para interoperabilidade e acessibilidade nos sistemas implementados pela TI da UFV.	- EGTI 2011-2012 - Portaria SLTI/MPOG nº05/2005
PD4	Aprimorar a Gestão orçamentária de TI para garantir os recursos necessários ao cumprimento das metas institucionais.	- EGTI 2011-2012 - Acórdão 2.613/2011 – Plenário TCU
PD5	Priorizar a adoção de soluções baseados em <i>software</i> livre que promovam a otimização de recursos e investimentos.	- EGTI 2011-2012
PD6	Viabilizar mecanismos que permitam ao quadro permanente de servidores técnico-administrativos a gestão e governança de TI organizacional.	- Decreto-lei nº 200/1967, art. 10, § 7º e 8º - Decreto nº 2.271/1997
PD7	Mapear, priorizar e formalizar os processos críticos de trabalho, visando a melhoria dos serviços prestados.	- EGTI 2011-2012
PD8	Adequar quantitativamente o desenvolvimento de competências técnicas e gerenciais dos servidores técnico-administrativos, visando melhor desempenho de suas funções.	- EGTI 2011-2012
PD9	Aderir às recomendações e normas da Comissão Executiva de Tecnologia da Informação da UFV.	- Resolução 06/2002/CONSU
PD10	Adotar normas, práticas e modelos de TI reconhecidos nacional e internacionalmente.	- COBIT – <i>Control Objectives for Information and related Technology</i> - ITIL – <i>Information Technology Infrastructure Library</i>

6. Organização da TI



7. Resultados do PDTI 2012-2015

O PDTI do período 2012-2015 foi o primeiro elaborado pela UFV e esta seção tem o objetivo de fazer uma avaliação sucinta dos resultados alcançados, realizando uma análise das necessidades em relação ao seu cumprimento e aos fatores que as influenciaram. Além disso, foi realizada uma breve avaliação do planejamento financeiro realizado há quatro anos bem como as lições aprendidas no ciclo de execução do PDTI anterior.

7.1. Diagnóstico das Necessidades

O Quadro 3 lista todas as necessidades levantadas no PDTI 2012-2015 ordenadas pela prioridade. Algumas das necessidades ainda estão com suas ações em processo de implementação e algumas ainda não foram iniciadas. As justificativas são detalhadas no quadro que segue.

Quadro 3: Diagnóstico das Necessidades do PDTI 2012-2015.

ID	Necessidades	Prioridade	Diagnóstico
N19	Manter a contratação de equipe técnica de apoio ao desenvolvimento de sistemas	1	■ Necessidade atendida: houve a renovação contratual dos serviços terceirizados durante os 4 anos.
N11	Manter a contratação de equipe técnica de apoio ao atendimento de Ordem de Serviço	2	■ Necessidade atendida: houve a renovação contratual dos serviços terceirizados durante os 4 anos.
N24	Contratação de serviço de manutenção no gerador de energia que atende ao Data Center da UFV	3	■ Necessidade atendida: nos dois primeiros anos, houve a contratação do serviço de manutenção para o gerador. Em 2014 foi adquirido um novo gerador com garantia de 1 ano.
N25	Contratação de serviço de manutenção nos servidores de aplicações e dados e equipamentos de rede	4	■ Necessidade atendida: em 2012, foi contratado suporte para o <i>storage</i> . Nos anos seguintes, houve a aquisição de novos servidores de aplicação, um <i>storage</i> e um <i>switch core</i> de rede. Todas as aquisições possuem garantia de 3 anos.
N10	Garantir a infraestrutura de TI necessárias para atender às demandas da Organização	5	■ Necessidade parcialmente atendida: a maioria dos indicadores para atendimento a esta necessidade foram atingidos e muitos deles ultrapassaram os valores definidos. Dentre as metas não alcançadas estão o número de cursos de capacitação contratados, a adequação do serviço de plantão e a melhoria da infraestrutura física para o ambiente de <i>Datacenter</i> dos 3 <i>campi</i> da UFV. Nos <i>campi</i> CRP e CAF há a necessidade de adequação de espaço e mobiliário para acomodação do corpo técnico.
N9	Formalizar a Política de Segurança da Informação da UFV	6	■ Necessidade não atendida: foi construída uma proposta de política de segurança da

ID	Necessidades	Prioridade	Diagnóstico
			informação mas ainda não avaliada pela COETI.
N5	Definir padrões de tecnologia a serem utilizados no desenvolvimento de sistemas	7	■ Necessidade atendida: foram formadas comissões para definição de padrões de tecnologia de desenvolvimento, de documentação, de tela e de código. Tais padrões estão sendo adotados na elaboração dos novos projetos de <i>software</i> .
N14	Melhoria da disponibilidade e desempenho dos serviços oferecidos à comunidade da UFV	8	■ Necessidade atendida: foram feitos investimentos em equipamentos e ações de monitoramento foram implantadas para melhoria da disponibilidade e desempenho dos serviços de TI.
N13	Melhoria da infraestrutura de rede e Internet para a comunidade universitária	9	■ Necessidade atendida: foram feitos investimentos em equipamentos de rede, ações de monitoramento foram implantadas, houve a expansão dos <i>links</i> de Internet nos 3 <i>campi</i> e implantação de rede sem fio institucional.
N8	Definir e implantar processo de desenvolvimento de sistemas para embasar as contratações de serviço e manutenção de sistemas	10	■ Necessidade atendida: em 2012, a DTI foi certificada no nível G do MPS-BR. Em 2015, a DTI passou por uma reavaliação obtendo resultado satisfatório com renovação do certificado.
N28	Aumento quantitativo de servidores técnico-administrativos de TI	11	■ Necessidade atendida: foram contratados servidores para os 3 <i>campi</i> tanto para reposição de servidores aposentados quanto para abertura de novas vagas.
N22	Aperfeiçoamento do serviço de Gerenciamento de Rede	12	■ Necessidade parcialmente atendida: foram feitos investimentos em equipamentos de rede gerenciáveis e aumento do quadro de funcionários. Ainda existe a necessidade de consolidar um núcleo de gerenciamento de serviços de TI.
N15	Adequação e viabilização do serviço de plantão nos setores de TI da UFV	13	■ Necessidade parcialmente atendida: o plantão é viabilizado por recursos de convênio porém insuficientes para sua expansão nos horários necessários para o pleno funcionamento das atividades na UFV. Além disso, existe um risco para continuidade do serviço dadas as incertezas inerentes ao processo de obtenção desses recursos financeiros. Os <i>campi</i> de CAF, CRP não possuem serviço de plantão.
N16	Adoção de ferramentas de registro de demandas ao órgão de TI	14	■ Necessidade parcialmente atendida: foi implantado o OTRS como ferramenta para registro de demandas, além do SisORD que já era utilizado para registro de ordens de serviços destinados à empresa terceirizada. No entanto, existe a necessidade de integração entre essas ferramentas.

ID	Necessidades	Prioridade	Diagnóstico
N31	Integrar as soluções de TI adotada nos diversos campi da UFV	15	■ Necessidade parcialmente atendida: foram feitas ações de integração porém insuficientes para cumprimento da meta. A distância geográfica e autonomias das equipes dificultaram a adoção de soluções integradas.
N39	Promover um ambiente adequado e motivador para a equipe técnica, de forma a reduzir a saída de servidores técnico-administrativos de TI	16	■ Necessidade parcialmente atendida: houve melhoria no espaço físico e nos mobiliários. Contudo, ainda existe a necessidade de um número maior de treinamentos e maior integração entre as equipes.
N4	Desenvolver a capacitação da equipe técnica em Governança de TI	17	■ Necessidade não atendida: não houve capacitação técnica em Governança de TI.
N7	Aperfeiçoar a gestão orçamentária de TI	18	■ Necessidade parcialmente atendida: o serviço de suporte à especificação de equipamentos de TI foi consolidado e superou os indicadores estabelecidos. Houve incentivo para o uso de Software Livre decorrendo em diminuição de gasto com aquisição de licenças de <i>software</i> . Ainda existe a necessidade de adoção de prática em Governança de TI.
N34	Melhorar os serviços prestados pelo Laboratório de Cartucho	19	■ Necessidade não atendida: apesar de alguns investimentos o serviço de recarga de cartuchos foi descontinuado para atender a adequações orçamentárias.
N35	Apoiar a elaboração de um projeto de descarte adequado de equipamentos de informática	20	■ Necessidade não atendida: não se chegou a um entendimento com os demais órgãos administrativos da UFV, que proporcionasse a elaboração de um projeto.
N30	Integrar as equipes técnicas de TI dos diversos campi da UFV	21	■ Necessidade parcialmente atendida: foram feitas ações de integração porém insuficientes para cumprimento da meta. A distância geográfica e autonomias das equipes dificultaram a integração entre os 3 <i>campi</i> .
N27	Melhoria no serviço de correio eletrônico	22	■ Necessidade parcialmente atendida: foram feitos investimentos em novos equipamentos incluindo servidores de aplicação, discos e <i>software anti-spam</i> . Além disso, foi implantada uma nova interface <i>web</i> para acesso ao correio eletrônico agregando novas funcionalidades administrativas. Ainda existe a necessidade de aumentar a disponibilidade do serviço, aumentar a velocidade de entrega das mensagens, aumentar o espaço de armazenamento e realizar melhorias gerais na administração do serviço.
N32	Melhorar o apoio ao processo de aquisição de bens e serviço de informática da UFV	23	■ Necessidade atendida: as metas estabelecidas foram atingidas. Houve a consolidação da equipe de especificação e

ID	Necessidades	Prioridade	Diagnóstico
			conferência de equipamentos.
N36	Adaptar os sistemas administrativos à realidade multicampi	24	■ Necessidade parcialmente atendida: os novos projetos levam em consideração a realidade <i>multicampi</i> . Boa parte dos sistemas já existentes também foram adaptados. Ainda existem sistemas que necessitam de adaptação para funcionar de forma integrada.
N38	Fortalecer o projeto VoIP	25	■ Necessidade não atendida: pouco esforço foi empreendido na melhoria do serviço dada a instabilidade no projeto da RNP que interliga o serviço entre as instituições de ensino do Brasil.
N2	Definições de indicadores de medições da eficácia da TI	26	■ Necessidade parcialmente atendida: com a implementação do MPS-BR, vários indicadores passaram a ser usados nos processos de desenvolvimento de software. Contudo, ainda não existe um arcabouço de indicadores para medição dos demais serviços da DTI.
N23	Adequação do ambiente de Data Center às recomendações técnicas para tal ambiente	27	■ Necessidade não atendida: o projeto para adequação do ambiente foi iniciado mas os fornecedores designados para realizar o orçamento não deram prosseguimento ao projeto. Existe a necessidade de consultoria especializada para elaboração de medidas de melhoria do ambiente de <i>Data Center</i> .
N40	Apoiar tecnologicamente as atividades de ensino, pesquisa e extensão	28	■ Necessidade parcialmente atendida: foi iniciado um novo serviço de suporte técnico a laboratórios de informática, dando apoio ao ensino nestes locais. O serviço de processamento de alto desempenho também auxiliou no desenvolvimento de diversos trabalhos de pesquisa na UFV. Também para apoiar o ensino e pesquisa, várias soluções foram adquiridas, como <i>softwares</i> e equipamentos de TI. Mesmo com os resultados satisfatórios, ainda existe a necessidade de consolidar estes serviços a aumentar sua abrangência.
N26	Modernização do parque tecnológico da UFV	29	■ Necessidade parcialmente atendida: foram comprados diversos equipamentos de TI, como computadores, impressoras, projetores, roteadores de rede sem fio, soluções de videomonitoramento e de controle de acesso. Porém os quantitativos adquiridos são insuficientes para atender à demanda.
N3	Definição de processo de acompanhamento das ações definidas para cumprimento de uma meta	30	■ Necessidade não atendida: foi feito o acompanhamento semestral dos indicadores. Contudo, não foi formalizado um processo de acompanhamento das metas.
N18	Integração das informações gerenciais	31	■ Necessidade parcialmente atendida: muitos

ID	Necessidades	Prioridade	Diagnóstico
			sistemas são integrados. Contudo, existe a necessidade de maior integração das informações gerenciais.
N29	Adequar os sistemas aos padrões ePING e eMAG	32	■ Necessidade parcialmente atendida: apenas 32% dos sistemas estão adaptados ao padrão eMAG. Em relação à implantação dos padrões ePING, nenhuma iniciativa foi realizada.
N1	Estabelecimento de processos formais de trabalho	33	■ Necessidade parcialmente atendida: com a implementação do MPS-BR, vários processos foram formalizados para melhoria no desenvolvimento de software. Foram definidos alguns processos para gerenciamento de serviços de TI baseados no ITIL porém ainda não foram adotados.
N6	Gerenciar qualidade e desempenho dos serviços prestados	34	■ Necessidade parcialmente atendida: foram implementadas medidas para monitorar a satisfação do usuário em relação aos serviços prestados e adoção de ferramenta de monitoramento e análise dos serviços de TI. Ainda é necessário avançar na adoção de processos de gestão de serviços de TI.
N12	Melhoria dos serviços prestados à comunidade	35	■ Necessidade parcialmente atendida: houve melhorias em questão de disponibilidade e desempenhos dos serviços. Também ocorreram avanços discretos na acessibilidade de alguns sites através da implantação do eMAG permitindo a inclusão de novos usuários. Os treinamentos de usuários em ferramentas de TI também possibilitaram uma melhora no uso dos serviços. Contudo ainda existe a necessidade de se estabelecer métodos de medição de qualidade dos serviços de TI para acompanhamento da eficácia das ações adotadas.
N17	Melhorias em sistemas desenvolvidos e desenvolvimento de novos sistemas	36	■ Necessidade atendida: as metas estabelecidas para realização de melhorias e para elaboração de novos sistemas foram superadas.
N20	Ampliação e modernização da rede de dados sem fio	37	■ Necessidade parcialmente atendida: foi adotada uma solução corporativa de rede sem fio nas áreas de maior concentração de usuários. Ainda existem departamentos que não adotaram essa solução por falta de recursos financeiros.
N21	Ampliação e modernização da rede de dados cabeada	38	■ Necessidade parcialmente atendida: foi feita uma modernização e expansão da infraestrutura de cabeamento óptico. Também foram feitas obras de instalação e revisão de cabeamento estruturado em diversas edificações da UFV. No entanto, o cabeamento de muitos prédios precisa ser revisto e reestruturado.

ID	Necessidades	Prioridade	Diagnóstico
N33	Promover a utilização de software livre na UFV	39	<p>■ Necessidade atendida: foram ministrados cursos de capacitação em software livre. Computadores foram adquiridos com sistema operacional livre. Além disso, foram feitas várias migrações para software livre nos computadores já existentes.</p>
N37	Consolidar a Divisão Científica	40	<p>■ Necessidade atendida: a equipe de divisão científica foi estabelecida e foi montado um <i>cluster</i> de alto desempenho juntamente com o ambiente necessário. O serviço de processamento de alto desempenho já atendeu mais de 100 projetos de pesquisa na UFV.</p>

7.2. Diagnóstico Financeiro

A análise financeira se deu por base nas estimativas feitas no PDTI anterior confrontados com as informações de investimentos realizados nos últimos quatro anos. As coletas foram feitas em sua maior parte a partir do sistema institucional de compras, o Sistema Integrado de Materiais. Foram considerados os valores empenhados em cada ano. Os valores de 2015 são parciais uma vez que ainda não ocorreu o encerramento financeiro. Cabe ressaltar a dificuldade de obtenção dos valores precisos uma vez que existem uma grande diversidade de códigos de produtos e há a possibilidade de compras em códigos que não são vinculados a produtos de Tecnologia da Informação.

Pode-se observar na Figura 1 que o valor executado ficou perto de 60% do valor estimado. Várias razões podem explicar este fato. Em alguns casos, os valores foram superestimados por falta de detalhamentos de projetos que ainda estavam em fase inicial ou por balizamento em gastos em anos anteriores, com valores maiores. Em outros casos, gastou-se menos que o esperado por se tratarem de ações ainda em execução ou que ainda nem foram iniciadas. Para o ano de 2015, registra-se dificuldades em virtude da greve e dos cortes orçamentários provenientes do Governo Federal.

Dentre as aquisições planejadas, destaca-se a não execução de ações relacionadas a treinamentos. Tal fato deve-se principalmente a dificuldades burocráticas de se contratar treinamentos com recursos da União. No caso de uso dos cursos oferecidos pela Rede Nacional de Pesquisa, houve contingenciamento de diárias para deslocamento dos técnicos, o que inviabilizou a participação dos mesmos.

Conforme observado no gráfico da Figura 2, 41,08% dos gastos foram para custeio enquanto de 58,92% dos recursos financeiros foram destinados a investimentos. O planejado foi destinar 30,17% a custeio e 69,83% para investimentos.

Diagnóstico Orçamentário

Estimado x Gasto

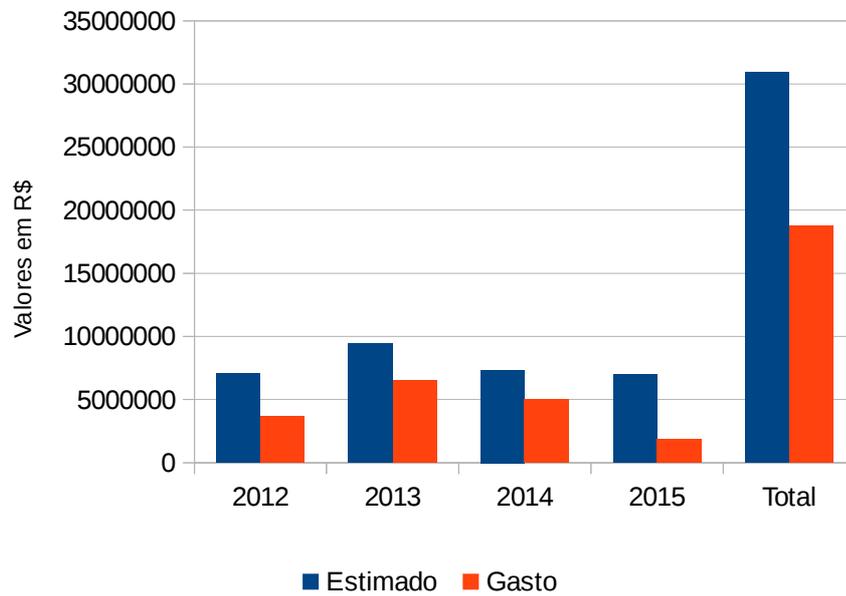


Figura 1: Diagnóstico Orçamentário 2012-2015: Estimado x Gasto.

Custeio x Investimento (%)

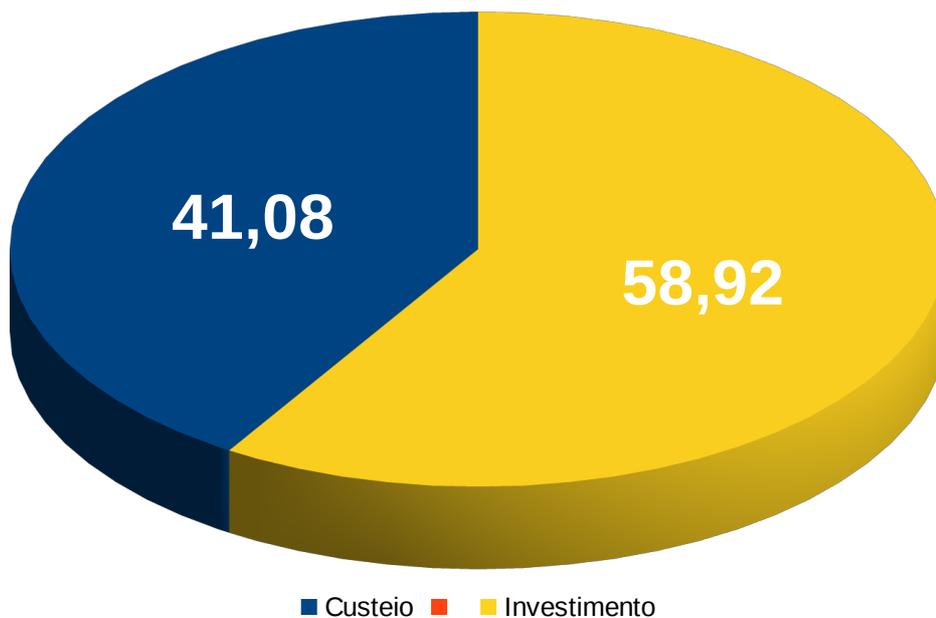


Figura 2: Custeio x Investimento.

7.3. Lições Aprendidas

Analisando os resultados do PDTI anterior, existem algumas situações que podem ser modificadas na construção do PDTI atual. Além da análise das necessidades e análise financeira descritas nas seções anteriores, existem também algumas outras lições que merecem atenção.

Como muitas outras áreas, a Tecnologia da Informação é cheia de incertezas que se refletem em altas variações de orçamentos e prazos. O planejamento para um período de quatro anos pode sofrer muitos desvios de percurso devido às alterações no cenário de negócios. Por isso, se torna necessário uma revisão periódica de todos os levantamentos para adequação à novas realidades. O Guia de elaboração do PDTI oferecido pelo SISP inclui um processo próprio de acompanhamento, a qual se pretende adotar.

Muitas vezes, as necessidades são descritas como melhorias em termos subjetivos. As metas juntamente com seus indicadores fazem com que as necessidades possam ser avaliadas de forma objetiva e sem vieses. No entanto, o que se notou no PDTI anterior é que muitas necessidades não estavam totalmente contempladas por metas. Por exemplo, tivemos situações em que todas as metas de uma certa necessidade haviam sido cumpridas mas havia a percepção de que seria necessário realizar mais ações para se ter a melhoria de fato. Portanto, é imprescindível a verificação mais criteriosa das metas frente as necessidades a elas ligadas de forma que possam ser avaliadas objetivamente.

Outra questão que precisa de avanços é a contabilização dos gastos. O registro incompleto de operações de investimento e custeio dificulta o acompanhamento dos gastos estimados ao longo dos quatro anos de vigência do PDTI. Outro item que merece atenção é a inexistência de uma priorização explícita das aquisições planejadas. É cabível o esforço para se adotar alguma metodologia que classifique a importância dos ativos que precisam ser adquiridos em relação as necessidades e metas a qual contemplam.

No PDTI anterior, o alinhamento estratégico junto aos objetivos institucionais da UFV foi feito pela escolha de itens na qual a TI teria influência. Contudo, verificou-se que a TI possui relação com praticamente todos os objetivos institucionais. De fato, a TI presta serviços cruciais nas áreas de ensino, pesquisa e extensão, além dos setores administrativos. Por isso, decidiu-se por realizar o alinhamento estratégico apenas com o objetivo institucional 18 do Plano de Desenvolvimento Institucional 2012-2017, referente especificamente à TI: Aprimorar os sistemas de tecnologia da informação e comunicação de dados e voz nos campi da UFV. Fica, portanto, implícita a contribuição estratégica da TI nos demais objetivos estratégicos da UFV.

Por fim, tendo em mãos os resultados do PDTI anterior, sabe-se o que ainda precisa ser feito e o que precisa melhorar no processo de planejamento para os anos vindouros. Com este conhecimento, pode-se dar início, de fato, ao plano de ações para o PDTI 2016-2019.

8. Referencial Estratégico de TI

8.1. Missão

Planejar e executar a política de tecnologia da informação e comunicação, de forma a desenvolver e manter os sistemas de informação e a infraestrutura corporativa de *software* e *hardware*, visando à melhoria da eficiência nas atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão administrativa.

8.2. Visão

Contribuir para a consolidação da UFV como uma instituição de excelência no ensino, na pesquisa e na extensão, reconhecida pela comunidade científica e pela sociedade, nacional e internacionalmente.

8.3. Valores

Assim como estabelecido no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, são valores da Diretoria de Tecnologia da Informação:

- Excelência;
- Presteza;
- Eficiência;
- Transparência;
- Ética;
- Comprometimento social;
- Legalidade;
- Integração;
- Igualdade;
- Responsabilidade;
- Democracia;
- Inovação;
- Empreendedorismo;
- Cidadania;
- Espírito de equipe.

8.4. Objetivos Estratégicos

O Quadro 4 mostra os objetivos estratégicos de TI. Os objetivos estratégicos representam, em suma, as direções que devem ser seguidas para que assim possamos contribuir com o crescimento da organização.

Quadro 4: Objetivos Estratégicos.

ID	Objetivos Estratégico
OE1	Apoiar e promover a melhoria da Governança e Gestão institucional por meio do uso de TI
OE2	Melhorar continuamente a prestação de serviços de TI
OE3	Expandir a acessibilidade das informações institucionais por meio da Tecnologia da Informação
OE4	Promover a integração e o compartilhamento de soluções de TI
OE5	Aprimorar a Segurança da Informação e Comunicação
OE6	Promover o uso de soluções em TI livres

A Figura 3 ilustra como os objetivos estratégicos estão alinhados à Missão e à Visão.

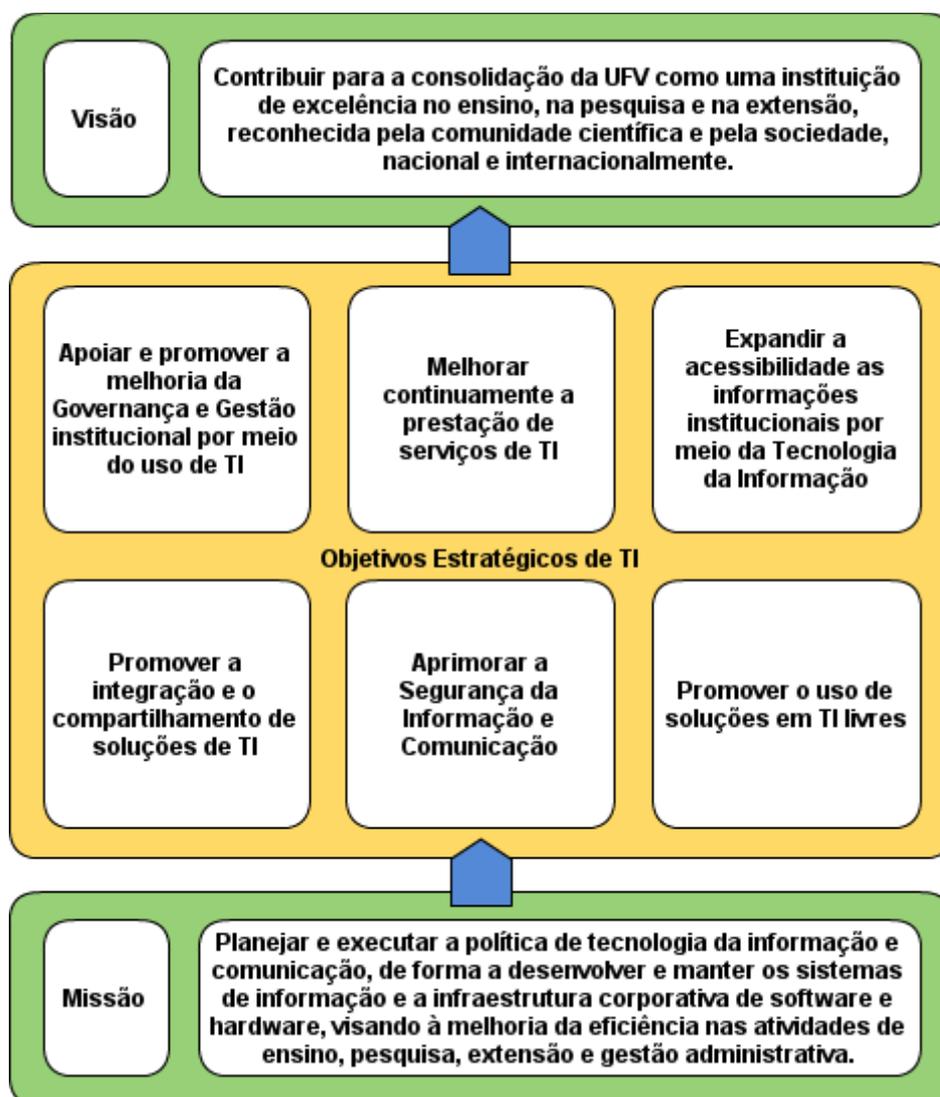


Figura 3: Objetivos Estratégicos.

8.5. Análise de SWOT

A análise ambiental se deu na observação do ambiente interno e externo à UFV, objetivando identificar os principais condicionantes da eficácia do desenvolvimento da TI na instituição. Essa análise foi registrada pela análise SWOT - *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* - (Quadro 5), que identifica as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

Quadro 5: Matriz SWOT.

	Forças (S)	Fraquezas (W)
Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Bom relacionamento com os demais setores da instituição • Bom relacionamento no ambiente de trabalho • Reconhecimento da importância da TI pela instituição • Equipe comprometida e motivada • Conhecimento do ambiente institucional • Qualificação técnica • Comitê de TI instituído • Metodologia de desenvolvimento de software consolidado 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de medição de desempenho dos serviços • Ausência de monitoramento dos serviços • Falta de integração entre equipe interna e entre <i>campi</i> • Falta de acordos de nível de serviço • Falta de políticas de uso de recursos de TI e de Segurança • Necessidade de mapeamento de processos de Governança e Gestão de TI • Falta de conhecimento em Governança de TI
	Oportunidades (O)	Ameaças (T)
Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Bons parceiros tecnológicos • Políticas de TI definidas pelo Governo Federal • Possibilidade de concorrer a recursos financeiros disponibilizados por órgãos de fomento • Disponibilidade de treinamento de pessoal oferecidos pela RNP • Carreira estável • Demanda de professores e pesquisadores por novos serviços de TI • Serviços de TI oferecidos pela RNP 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas e estratégias governamentais descontinuadas em virtude das mudanças de mandatos administrativos • Restrições orçamentárias • Restrições na gestão de recursos humanos • Evasão de servidores de TI • Alta dependência da RNP para disponibilização do serviço de <i>Internet</i>

9. Alinhamento com a Estratégia da Organização

Há muito a Tecnologia da Informação deixou de ser apenas uma ferramenta de apoio e se tornou um componente de valor estratégico. Como a TI está presente em praticamente em todas as áreas, é de suma importância que seu direcionamento seja condizente com o da instituição. Por este motivo, se realizou o alinhamento das estratégias de TI com o objetivo institucional 18 do Plano de Desenvolvimento Institucional 2012-2017. Este objetivo trata do aprimoramento da Tecnologia da Informação e Comunicação nos *campi* da UFV.

Além do alinhamento institucional, também foi feito o alinhamento com os objetivos da Estratégia de Governança Digital (EGD) da Administração Pública Federal 2016-2019. A Figura 4 ilustra o alinhamento com a instituição e com o Governo Federal.

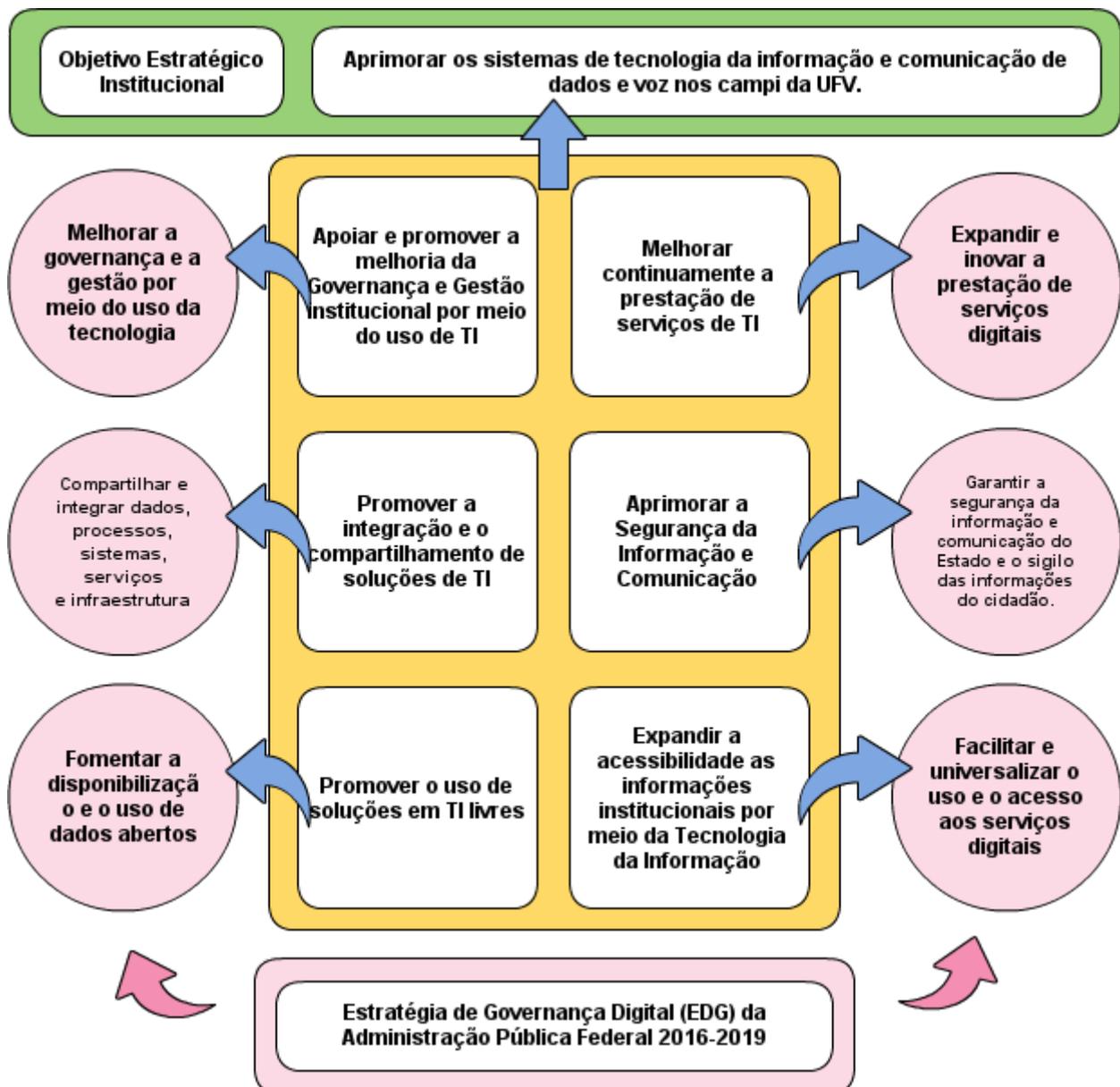


Figura 4: Alinhamento dos Objetivos Estratégicos.

10. Inventário de Necessidades

10.1. Plano de Levantamento de Necessidades

Na fase de diagnóstico, as necessidades foram identificadas por meio de diversos métodos, de acordo com Quadro 6:

Quadro 6: Métodos para levantamento das necessidades.

ID	Descrição
RET	Reuniões com a Equipe Técnica
APG	Avaliação do Plano de Gestão
APDI	Avaliação do PDI da UFV
SWOT	Avaliação da SWOT da TI
EUS	Entrevistas com os usuários dos serviços
AD	Análise das demandas que chegam à DTI
CLN	Conhecimento da Legislação e Normas Vigentes
ANT	Avaliação do PDTI Anterior

10.2. Critérios de Priorização

Uma vez identificadas as necessidades, torna-se importante a priorização das mesmas. Para isto, foi utilizada a matriz de priorização denominada GUT. Esta matriz é uma ferramenta de análise de prioridades e leva em consideração a Gravidade, a Urgência e a Tendência de cada problema.

Define-se:

- **Gravidade:** impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão a curto, médio ou longo prazo se o problema não for resolvido;
- **Urgência:** tempo disponível ou necessário para resolver o problema;
- **Tendência:** potencial de crescimento, redução ou desaparecimento do problema.

Cada necessidade identificada recebe uma pontuação em função das características acima, de acordo com os quadros 7, 8 e 9. A pontuação recebida para Gravidade, Urgência e Tendência são multiplicadas e o resultado é a definição da prioridade da necessidade ou problema. Possuem maior prioridade as necessidades que obtiverem maior resultado.

Quadro 7: Pontuação para nível de gravidade.

Pontos	Gravidade
5	Extremamente Grave
4	Muito Grave

Pontos	Gravidade
3	Grave
2	Pouco Grave
1	Sem Gravidade

Quadro 8: Pontuação para nível de urgência.

Pontos	Urgência
5	Extremamente Urgente
4	Muito Urgente
3	Urgente
2	Pouco Urgente
1	Sem Urgência

Quadro 9: Pontuação para nível de tendência.

Pontos	Tendência
5	Se nada for feito, irá piorar rapidamente
4	Se nada for feito, irá piorar em pouco tempo
3	Se nada for feito, irá piorar
2	Se nada for feito, irá piorar a longo prazo
1	Se nada for feito, não irá mudar

10.3. Necessidade Identificadas

Abaixo são explicitadas as necessidades levantadas durante a fase de diagnóstico (Quadro 10).

Quadro 10: Necessidades identificadas e priorizadas.

ID	Objetivo Estratégico	Necessidades	Método	Gravidade	Urgência	Tendência	GUT	Prioridade
N24	OE2	Aumentar a capacidade de armazenamento das cópias de segurança dos sistemas e máquinas servidoras da instituição	RET	5	5	5	1 2 5	1
N31	OE1	Implantação do sistema eletrônico de informações (SEI)	CLN	5	5	5	1 2 5	2
N4	OE2	Melhorar o serviço de Internet	RET, APG, ANT, EUS	5	5	4	1 0 0	3
N17	OE1	Alinhar a prioridade de desenvolvimento de sistemas com a estratégia do negócio	RET, APDI	5	4	5	1 0 0	4
N29	OE1	Implantação de sistema eletrônico de ponto biométrico	CLN	4	5	5	1 0	5

ID	Objetivo Estratégico	Necessidades	Método	Gravidade	Urgência	Tendência	GUT	Prioridade
							0	
N13	OE3	Adequar os sistemas ao padrão eMAG	CLN	4	4	4	6 4	6
N15	OE2	Aumentar a capacidade de produção de sistemas	RET, EUS	4	4	4	6 4	7
N14	OE1	Implantação de soluções que permitam a otimização orçamentária da UFV	PDI, CLN	3	4	5	6 0	8
N16	OE1	Melhorar a qualidade dos sistemas	RET, EUS	4	3	5	6 0	9
N30	OE2	Garantir a infraestrutura necessária para atender as demandas da instituição	RET, APDI	4	3	5	6 0	10
N12	OE4	Fortalecer a integração das bases de dados institucionais	RET	3	4	4	4 8	11
N26	OE1	Melhoria do sistema integrado de vigilância eletrônica nos <i>Campi</i> da UFV	APDI	3	4	4	4 8	12
N32	OE2	Promover um ambiente adequado e motivador para a equipe técnica de forma a reduzir a saída de servidores técnico-administrativos de TI	APDI, RET	5	4	2	4 0	13
N2	OE5	Formalizar a Política de Segurança da Informação da UFV	ANT, CLN	4	3	3	3 6	14
N5	OE1	Melhoria do Gerenciamento dos Serviços de TI	SWOT, RET, CLN	4	3	3	3 6	15
N8	OE4	Integrar as soluções e equipes de TI nos diversos <i>Campi</i> da UFV	RET, APDI, ANT	3	3	4	3 6	16
N21	OE2	Aumentar a cobertura a rede sem fio na UFV	EUS, AD	2	3	5	3 0	17
N22	OE2	Melhorar o Serviço de VPN	RET	3	3	3	2 7	18
N27	OE6	Adequar as soluções ao padrão ePING	CLN	3	3	3	2 7	19
N9	OE1	Melhorar a Governança de TI	ANT, SWOT, CLN	4	3	2	2 4	20
N20	OE2	Ampliar a capacidade de atendimento à demanda para o Serviço de Processamento de Alto Desempenho	EUS, AD	2	3	4	2 4	21
N3	OE2	Melhoria da disponibilidade e desempenho dos serviços oferecidos à comunidade da UFV	RET, EUS	3	3	2	1 8	22
N23	OE4	Melhorar as condições do ambiente do <i>Data Center</i>	RET, APG	3	3	2	1 8	23
N25	OE2	Melhoria no atendimento de solicitações via telefone	RET, EUS	3	3	2	1 8	24
N28	OE5	Definir políticas de uso dos recursos de TI	RET, CLN	2	3	3	1 8	25
N18	OE3	Aumentar o número de softwares desenvolvidos para plataformas	EUS	1	3	5	1	26

ID	Objetivo Estratégico	Necessidades	Método	Gravidade	Urgência	Tendência	GUT	Prioridade
		Mobile					5	
N10	OE2	Melhoria no serviço de correio eletrônico	ANT, EUS, AD	3	2	2	1 2	27
N19	OE2	Expandir o atendimento à Laboratórios de Informática da Instituição	RET, EUS	2	2	3	1 2	28
N1	OE2	Melhorar o prazo de atendimento de suporte em TI	RET, EUS, AD	3	2	1	6	29
N6	OE2	Expandir o horário do serviço de plantão nos setores de TI da UFV	RET	2	2	1	4	30
N11	OE1	Fornecer ferramentas de apoio às decisões gerenciais	APDI, APG, EUS	1	3	1	3	31
N7	OE4	Integrar as ferramentas de registro de demandas ao órgão de TI	RET	1	1	1	1	32

11. Plano de Metas e Ações

11.1. Plano de Metas

No plano de metas estão definidas as metas necessárias para atendimento das necessidades identificadas e priorizadas no inventário de necessidades.

Essas metas estão alinhadas ao PDI/UFV-2012-2017, ao Plano de Gestão 2015-2019, à Estratégia de Governança Digital (EGD) da Administração Pública Federal 2016-2019 e às legislações e normas vigentes.

Cada meta está acompanhada de um indicador estabelecido e de um prazo para alcance da mesma. O Quadro 11 apresenta o plano de metas do PDTI 2016-2019.

Quadro 11: Metas e Indicadores.

ID	Meta	Indicadores		Prazo	Necessidades
		Descrição	Valor		
M1	Diminuir o prazo médio de atendimento de ordens de serviço de suporte em TI	Prazo médio de solução para o atendimento	1 semana	Dez/2019	N1
		Prazo médio para o primeiro atendimento	1 dia	Dez/2019	
M2	Implantar e manter uma Política de Segurança da Informação	Possuir uma Política de Segurança da Informação definida e divulgada	Sim/Não	Dez/2017	N2, N9
		Possuir um processo de acompanhamento de violações da Política de Segurança da Informação	Sim/Não	Dez/2018	
M3	Melhorar a disponibilidade dos serviços	Disponibilidade média dos serviços	90%	Dez/2016	N3, N4, N10, N22
			92%	Dez/2017	
			95%	Dez/2018	
			98%	Dez/2019	
M4	Adotar processos do <i>ITIL</i>	Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de incidentes	Sim/Não	Dez/2016	N3, N4, N5, N9, N10, N22

ID	Meta	Indicadores		Prazo	Necessidades
		Descrição	Valor		
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de requisições de serviço	Sim/Não	Dez/2016	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de eventos	Sim/Não	Dez/2016	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de problemas	Sim/Não	Dez/2016	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de itens de configuração	Sim/Não	Dez/2017	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de mudanças	Sim/Não	Dez/2017	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de liberação de distribuição	Sim/Não	Dez/2017	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de catálogo de serviços	Sim/Não	Dez/2018	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de acordos de nível de serviço	Sim/Não	Dez/2018	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de disponibilidade	Sim/Não	Dez/2018	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de	Sim/Não	Dez/2019	

ID	Meta	Indicadores		Prazo	Necessidades
		Descrição	Valor		
		gestão de capacidade			
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de portfólio de serviços	Sim/Não	Dez/2019	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de demanda	Sim/Não	Dez/2019	
M5	Possuir disponibilidade do plantão 24x7	Cobertura do plantão de 06h até às 23h excetuando o horário comercial	100%	Dez/2019	N6
M6	Possuir apenas uma ferramenta para registro de demandas de TI	Número de ferramentas para registro de demandas	1	Dez/2017	N7
M7	Adotar ferramentas de apoio a decisões gerenciais	Número de soluções oferecidas para apoio a decisões gerenciais	4	Dez/2019	N11
M8	Adequar sistemas e sítios ao padrão eMAG	Porcentagem de sistemas e sítios em conformidade com o padrão eMAG	10%	Dez/2016	N13, N16
			20%	Dez/2017	
			30%	Dez/2018	
			40%	Dez/2019	
M9	Aumentar o número de sistemas entregues	Aumento relativo do número de sistemas em relação ao ano anterior	5%	Dez/2016	N15
			5%	Dez/2017	
			5%	Dez/2018	
			5%	Dez/2019	
M10	Diminuir a ocorrência de erros em sistemas	Diminuição relativa do número de erros em relação ao ano anterior	5%	Dez/2016	N16
			5%	Dez/2017	
			5%	Dez/2018	
			5%	Dez/2019	
M11	Aumentar o número de aplicativos desenvolvidos para plataformas <i>Mobile</i>	Número de aplicativos desenvolvidos ou adaptados para plataformas <i>Mobile</i>	2	Dez/2016	N18
			2	Dez/2017	
			2	Dez/2018	
			2	Dez/2019	

ID	Meta	Indicadores		Prazo	Necessidades
		Descrição	Valor		
M12	Aumentar a quantidade de laboratórios de Informática atendidos	Porcentagem de laboratórios de informática atendidos	40%	Dez/2016	N19
			50%	Dez/2017	
			60%	Dez/2018	
			70%	Dez/2019	
M13	Manter a climatização do ambiente <i>Data Center</i>	Porcentagem de tempo em que a temperatura do ambiente <i>Data Center</i> é igual ou abaixo do estipulado	100%	Dez/2019	N23
M14	Melhorar o controle de acesso do ambiente <i>Data Center</i>	Porcentagem do ambiente <i>Data Center</i> coberto por videomonitoramento	100%	Dez/2017	N23
		Possuir sistema de controle de acesso	Sim/Não	Dez/2019	
M15	Melhorar as condições de energia do ambiente <i>Data Center</i>	Número de ocorrências de equipamentos desligados por motivo de falta de energia	80	Dez/2016	N23
			60	Dez/2017	
			40	Dez/2018	
			20	Dez/2019	
		Porcentagem de acionamento do gerador em casos de falta de fornecimento de energia pela concessionária	100%	Dez/2016	
M16	Melhorar a capacidade e prazo de armazenamento das cópias de segurança dos sistemas e máquinas servidoras da instituição	Período de armazenamento das cópias de segurança	3 meses	Dez/2016	N24
			6 meses	Dez/2017	
			9 meses	Dez/2018	
			12 meses	Dez/2019	
		Capacidade de armazenamento das cópias de segurança	10TB	Dez/2016	
			20TB	Dez/2017	
			30TB	Dez/2018	
			40TB	Dez/2019	
M17	Melhorar a avaliação dos usuários	Porcentagem de avaliação com classificação ótima	80%	Dez/2016	N3, N4, N10, N22, N25
			82%	Dez/2017	
			84%	Dez/2018	
			86%	Dez/2019	

ID	Meta	Indicadores		Prazo	Necessidades
		Descrição	Valor		
		Porcentagem de Participação	28%	Dez/2016	
			29%	Dez/2017	
			30%	Dez/2018	
			31%	Dez/2019	
M18	Aumentar taxa de resolução de problemas via telefone no primeiro nível	Porcentagem de atendimentos feitos via telefone no primeiro nível	10%	Dez/2016	N25
			15%	Dez/2017	
			20%	Dez/2018	
			25%	Dez/2019	
M19	Aumentar pontos de Acesso de Rede sem fio	Número de pontos de acesso sem fio instalados	50	Dez/2016	N21
			50	Dez/2017	
			50	Dez/2018	
			50	Dez/2019	
M20	Modernizar a infraestrutura de telefonia	Número de <i>Campi</i> atendidos pelo Projeto de modernização da telefonia	1	Dez/2017	N8, N14
			2	Dez/2018	
			3	Dez/2019	
M21	Promover a utilização de software livre na UFV	Porcentagem de computadores adquiridos com <i>Linux</i>	90%	Dez/2016	N14, N27
			90%	Dez/2017	
			90%	Dez/2018	
			90%	Dez/2019	
M22	Melhorar o serviço de videoconferências	Porcentagem de videoconferências avaliadas como satisfatória pelo usuário	80%	Dez/2016	N8, N14
			85%	Dez/2017	
			90%	Dez/2018	
			95%	Dez/2019	
		Percentual de aumento no número de videoconferências realizadas em relação ao ano anterior	0%	Dez/2016	
			5%	Dez/2017	
			5%	Dez/2018	
			5%	Dez/2019	
M23	Apoiar o processo de aquisição de bens e serviços de TI	Número de processo analisados	100	Dez/2016	N14
			100	Dez/2017	
			150	Dez/2018	
			150	Dez/2019	
		Número de solicitações	250	Dez/2016	
			250	Dez/2017	

ID	Meta	Indicadores		Prazo	Necessidades
		Descrição	Valor		
		atendidas	300	Dez/2018	
			300	Dez/2019	
		Número de equipamentos vistoriados	300	Dez/2016	
			300	Dez/2017	
			400	Dez/2018	
			400	Dez/2019	
M24	Aumentar a cobertura de vigilância por câmeras nos 3 Campi da UFV	Número de Campi atendidos	1	Dez/2017	N26
2	Dez/2018				
3	Dez/2019				
M25	Criar e adotar um processo ou metodologia para priorizar e filtrar solicitações de desenvolvimento de software	Possuir processo definido, utilizado e monitorado para priorização e filtragem de solicitações de desenvolvimento de software	Sim/Não	Dez/2016	N17
M26	Aumentar número de sistemas orientados a serviços	Número de sistemas orientados a serviços desenvolvidos	2	Dez/2016	N12
			4	Dez/2017	
			4	Dez/2018	
			4	Dez/2019	
M27	Aumentar número de sistemas <i>Multicampi</i>	Número de sistemas <i>Multicampi</i> desenvolvidos	15	Dez/2016	N8
			15	Dez/2017	
			15	Dez/2018	
			15	Dez/2019	
M28	Aumentar número de sistemas desenvolvidos com a equipe <i>Multicampi</i>	Número de sistemas desenvolvidos com a equipe de todos os campis	1	Dez/2016	N8
			2	Dez/2017	
			3	Dez/2018	
			4	Dez/2019	
M29	Aumentar a utilização do Serviço de Processamento de Alto Desempenho	Número de projetos de pesquisa usando o <i>Cluster</i>	125	Dez/2016	N20
			146	Dez/2017	
			168	Dez/2018	
			191	Dez/2019	
M30	Implantar e manter uma Política de Uso de Recursos de TI	Possuir uma Política de Uso de Recursos de TI definida e divulgada	Sim/Não	Dez/2017	N9, N28
		Possuir um processo de	Sim/Não	Dez/2019	

ID	Meta	Indicadores		Prazo	Necessidades
		Descrição	Valor		
		acompanhamento de Uso de Recursos de TI			
M31	Possuir sistema de controle de Ponto Biométrico instalado e operacional	Número de Pontos instalados	150	Dez/2016	N14, N29
			50	Dez/2017	
			30	Dez/2018	
			20	Dez/2019	
M32	Manter o parque tecnológico atualizado	Número de computadores adquiridos	100	Dez/2016	N30
			600	Dez/2017	
			600	Dez/2018	
			600	Dez/2019	
		Número de Impressoras adquiridas	150	Dez/2016	
			150	Dez/2017	
			150	Dez/2018	
			150	Dez/2019	
		Número de Notebooks adquiridos	100	Dez/2016	
			100	Dez/2017	
			100	Dez/2018	
			100	Dez/2019	
		Número de aparelhos Datashow adquiridos	120	Dez/2016	
			120	Dez/2017	
			120	Dez/2018	
			120	Dez/2019	
		Número de Tablets adquiridos	50	Dez/2016	
			50	Dez/2017	
			50	Dez/2018	
			50	Dez/2019	
Contratação de pacotes de licenças de softwares corporativos (Dreamspark, Statistica, Sas, Autodesk, Idrisi, matlab, arcgis)	20	Dez/2016			
	20	Dez/2017			
	20	Dez/2018			
	20	Dez/2019			
M33	Implantar o Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	Sistema implantado e em produção	Sim/Não	Jul/2016	N14, N31

ID	Meta	Indicadores		Prazo	Necessidades
		Descrição	Valor		
		Número de naturezas de processos migrados para o SEI	1	Dez/2016	
			2	Dez/2017	
			1	Dez/2018	
			2	Dez/2019	
M34	Expandir o número de equipamentos inventariados de TI	Porcentagem de equipamentos de TI inventariados	20%	Dez/2016	N5, N9
			40%	Dez/2017	
			60%	Dez/2018	
			80%	Dez/2019	
M35	Fortalecer o corpo técnico nos setores de TI da UFV	Número máximo de técnicos exonerados	2	Dez/2016	N32
			2	Dez/2017	
			2	Dez/2018	
			2	Dez/2019	
		Número total de funcionários aposentados	3	Dez/2016	
			3	Dez/2017	
			3	Dez/2018	
			3	Dez/2019	
		Número de funcionários contratados	5	Dez/2016	
			5	Dez/2017	
			5	Dez/2018	
			5	Dez/2019	
M36	Ampliar e manter o serviço terceirizado de digitalização e impressão de documentos.	Contrato ativo	Sim/Não	Dez/2016	N3
			Sim/Não	Dez/2017	
			Sim/Não	Dez/2018	
			Sim/Não	Dez/2019	

11.2. Plano de Ações

No plano de ações (Quadro 12) estão definidas as tarefas que deverão ser cumpridas para o alcance de uma meta. Nele, também estão descritos os setores responsáveis e o número de pessoas de TI necessárias para desenvolvimento da tarefa.

Quadro 12: Ações.

ID	Descrição	Principal Responsável	Órgãos Envolvidos	Início	Fim
Meta 1 - Diminuir o prazo médio de atendimento de ordens de serviço de suporte em TI					

ID	Descrição	Principal Responsável	Órgãos Envolvidos	Início	Fim
A1	Contratar serviço terceirizado de suporte técnico em TI contendo Acordos de Níveis de Serviço com prazo de atendimento	DTI	DTI, DMT, PPO, PGP, AIN	Jan/2016	Dez/2019
A2	Adequação do Sistema de Ordens de Serviço para atender às novas demandas de gerenciamento contratual	DTI	DTI	Jan/2016	Jul/2016
A3	Incentivar atendentes a usar o sistema de ordens de serviço o tempo todo	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A4	Filtrar ordens de serviço antes de serem repassadas para o serviço terceirizado	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
Meta 2 - Implantar e manter uma Política de Segurança da Informação definida e adotada					
A6	Atualizar a minuta da política de segurança da informação	DTI	PPO, DTI	Fev/2016	Dez/2016
A7	Submeter a Minuta de Segurança de Informação à COETI	COETI	DTI, PPO, COETI	Jan/2017	Jun/2017
A8	Submeter a Minuta de Segurança de Informação para a aprovação no CONSU	CONSU	DTI, PPO, COETI, CONSU	Jul/2017	Dez/2017
A9	Elaborar processo de acompanhamento de violações da Política de Segurança da Informação	DTI	DTI	Jan/2018	Dez/2018
A10	Adquirir ferramentas e equipamentos para melhoria da gestão de segurança da informação	DTI	DTI	Jan/2017	Dez/2017
Meta 3 - Melhorar a disponibilidade dos serviços					
A11	Implantar ferramenta de monitoramento de serviços e equipamentos	DTI	DTI	Jan/2016	Out/2016
A12	Criar equipe de monitoramento de notificação	DTI	DTI	Nov/2016	Dez/2016
A13	Aquisição de novos servidores corporativos	DTI	DTI	Out/2017	Fev/2018
A14	Manter e expandir a solução de virtualização	DTI	DTI	Out/2017	Fev/2018
A15	Renovar contratos de suporte para equipamentos de rede, servidores, <i>storage</i> e <i>softwares</i>	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A16	Adquirir peças de reposição para equipamentos de TI	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A17	Adquirir equipamentos de rede para atender à demanda de tráfego de dados	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A18	Contratação, manutenção e expansão dos <i>links de Internet</i>	DTI	DTI, PPO	Jan/2016	Dez/2019
A19	Adequar as salas de infraestrutura dos prédios que possuem equipamentos de TI, tais como <i>racks, switches</i> e infraestrutura elétrica	DTI	DTI	Jan/2018	Dez/2019
A20	Contratar serviço de manutenção e instalação de cabeamento estruturado e fibra óptica	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A21	Contratação de Serviço de provedor de acesso à	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019

ID	Descrição	Principal Responsável	Órgãos Envolvidos	Início	Fim
	<i>Internet</i>				
Meta 4 - Adotar processos do ITIL					
A22	Aquisição de Coleção de Livros <i>ITIL</i>	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A23	Definir e monitorar processo de gestão de incidentes	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2016
A24	Definir e monitorar processo de gestão de requisições de serviço	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2016
A25	Definir e monitorar processo de gestão de eventos	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2016
A26	Definir e monitorar processo de gestão de problemas	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2016
A27	Definir e monitorar processo de gestão de itens de configuração	DTI	DTI	Jan/2017	Dez/2017
A28	Definir e monitorar processo de gestão de mudanças	DTI	DTI	Jan/2017	Dez/2017
A29	Definir e monitorar processo de gestão de liberação de distribuição	DTI	DTI	Jan/2017	Dez/2017
A30	Definir e monitorar processo de gestão de catálogo de serviços	DTI	DTI	Jan/2018	Dez/2018
A31	Definir e monitorar processo de gestão de acordos de nível de serviço	DTI	DTI	Jan/2018	Dez/2018
A32	Definir e monitorar processo de gestão de disponibilidade	DTI	DTI	Jan/2018	Dez/2018
A33	Definir e monitorar processo de gestão de capacidade	DTI	DTI	Jan/2019	Dez/2019
A34	Definir e monitorar processo de gestão de portfólio de serviços	DTI	DTI	Jan/2019	Dez/2019
A35	Definir e monitorar processo de gestão de demanda	DTI	DTI	Jan/2019	Dez/2019
Meta 5 - Possuir disponibilidade do plantão 24x7					
A36	Viabilizar recursos financeiros para pagamento dos plantonistas	DTI	DTI, PPO, RTR	Jan/2016	Dez/2019
Meta 6 - Possuir apenas uma ferramenta para registro de demandas de TI					
A37	Construir uma interface unificada para registro de todas as demandas de serviços de TI	DTI	DTI	Jan/201	Dez/2017
Meta 7 - Adotar ferramentas de apoio a decisões gerenciais					
A38	Criar grupo de trabalho para identificação de alternativas existentes no mercado, compatíveis com as tecnologias utilizadas na UFV	DTI	DTI	Jan/2018	Jun/2018
A39	Adotar ferramenta de apoio a decisões gerenciais	DTI	DTI	Jul/2018	Dez/2018
A40	Construir soluções para apoio a decisões	DTI	DTI	Jan/2019	Dez/2019

ID	Descrição	Principal Responsável	Órgãos Envolvidos	Início	Fim
	gerenciais				
Meta 8 - Adequar sistemas e sítios ao padrão eMAG					
A41	Identificar sítios e sistemas que necessitam ser adaptados ao padrão eMAG	DTI	DTI	Jan/2016	Jun/2016
A42	Aplicar as orientações do eMAG nos sistemas e sítios identificados	DTI	DTI	Jul/2016	Dez/2019
Meta 9 - Aumentar o número de sistemas entregues					
A43	Contratar serviço terceirizado de desenvolvimento de software contendo Acordos de Níveis de Serviço	DTI	DTI, DMT, PPO, PGP, AIN	Jan/2016	Dez/2019 6.000.000,00
A44	Rever a metodologia de gerenciamento de projetos	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2016
Meta 10 - Diminuir a ocorrência de erros em sistemas					
A45	Utilizar padrões de tecnologia no desenvolvimento de sistema	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A46	Criar equipe e formalizar metodologia de testes de sistemas	DTI	DTI	Jan/2017	Dez/2019
Meta 11 - Aumentar o número de aplicativos desenvolvidos para plataformas <i>Mobile</i>					
A47	Definir padrão de desenvolvimento para aplicações <i>Mobile</i>	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2016
Meta 12 - Aumentar a quantidade de laboratórios de Informática atendidos					
A48	Fazer o levantamento de laboratórios	DTI	DTI	Jan/2016	Jul/2016
A49	Divulgar o serviço aos professores	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
Meta 13 - Manter a climatização do ambiente <i>Data Center</i>					
A50	Adquirir solução de monitoramento de temperatura	DTI	DTI	Jun/2016	Dez/2016
A51	Contratar manutenções periódicas do sistema de refrigeração	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
Meta 14 - Melhorar o controle de acesso do ambiente <i>Data Center</i>					
A52	Adquirir sistema de controle de acesso	DTI	DTI	Jan/2019	Dez/2019
A53	Adquirir equipamentos de videomonitoramento no ambiente de <i>Data Center</i>	DTI	DTI	Jan/2017	Dez/2017
Meta 15 - Melhorar as condições de energia do ambiente <i>Data Center</i>					
A54	Contratar serviço de suporte para o gerador do <i>Data Center</i> do <i>campus</i> de Viçosa	DTI	DTI	Jan/2017	Dez/2019
A55	Adquirir geradores para os <i>Data Centers</i> de Rio Paranaíba e Florestal	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A56	Contratar serviço de manutenção preventiva para os <i>nobreaks</i> em todos os <i>campi</i>	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A57	Aquisição de baterias para os <i>nobreaks</i>	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
Meta 16 - Melhorar a capacidade e prazo de armazenamento das cópias de segurança dos sistemas e					

ID	Descrição	Principal Responsável	Órgãos Envolvidos	Início	Fim
máquinas servidoras da instituição					
A58	Definir política de cópias de segurança	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2016
A59	Identificar solução de cópias de segurança adequada à demanda da UFV	DTI	DTI	Jan/2016	Jun/2016
A60	Aquisição de solução de cópias de segurança	DTI	DTI	Jul/2016	Dez/2017
Meta 17 - Melhorar a avaliação dos usuários					
A61	Capacitar equipe no atendimento	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2016
A62	Criar métricas para tempo de primeira resposta e tempo de atualização	DTI	DTI	Jan/2018	Dez/2018
A63	Implementar avaliação do usuário no sistema de ordens de serviços usado pelos terceirizados	DTI	DTI	Jan/2018	Dez/2018
Meta 18 - Aumentar taxa de resolução de problemas via telefone no primeiro nível					
A64	Remodelar o <i>Service Desk</i>	DTI	DTI	Jul/2016	Dez/2016
A65	Criar uma base de conhecimento (<i>FAQ</i>) relacionado aos serviços de TI prestados	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A66	Implantar PABX	DTI	DTI	Jan/2016	Jun/2016
Meta 19 - Aumentar pontos de Acesso de Rede sem fio					
A67	Levantamento de necessidades de pontos de acesso à rede sem fios	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A68	Aquisição de pontos de acesso à rede sem fios	DTI	DTI, PPO, CRP, CAF	Jan/2016	Dez/2019
A69	Instalação de pontos de acesso à rede sem fios	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A70	Adequação da infraestrutura predial para instalação dos equipamentos	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
Meta 20 - Modernizar a infraestrutura de telefonia					
A71	Desenvolver projeto de modernização da telefonia	PAD	DTI, PPO, CRP, CAF, PAD	Jan/2017	Dez/2017
A72	Contratação e implantação de solução de modernização de telefonia	PAD	DTI, PPO, CRP, CAF, PAD	Jan/2018	Dez/2019
Meta 21 - Promover a utilização de software livre na UFV					
A73	Disseminar cultura de utilização de software livre na UFV	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A74	Capacitar os funcionários da UFV no uso de softwares livres	PGP	PGP, DTI	Jan/2016	Dez/2019
A75	Adotar soluções livres sempre que viável	UFV	UFV	Jan/2016	Dez/2019
Meta 22 - Melhorar o serviço de videoconferências					
A76	Registrar eventos que utilizam videoconferência	CEAD	CEAD, DTI	Jan/2016	Dez/2019
A77	Coletar avaliação dos usuários em relação à qualidade da videoconferência	CEAD	CEAD, DTI	Jan/2016	Dez/2019

ID	Descrição	Principal Responsável	Órgãos Envolvidos	Início	Fim
A78	Modernizar solução de videoconferência	CEAD	CEAD, DTI	Jan/2016	Dez/2019
Meta 23 - Apoiar o processo de aquisição de bens e serviços de TI					
A79	Manter atualizadas as especificações padrão de bens e serviços de informática	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A80	Adequar o processo de aquisição de soluções de TI às legislações vigentes	DMT	DMT, DTI	Jan/2016	Dez/2016
Meta 24 - Aumentar a cobertura de vigilância por câmeras nos 3 Campi da UFV					
A81	Levantamento de necessidades pontos de vigilância por câmeras	PAD	PAD	Jan/2017	Dez/2017
A82	Aquisição de equipamentos de videomonitoramento para atendimento da demanda	PAD	PAD, DTI	Jan/2018	Dez/2018
A83	Instalação de equipamentos de videomonitoramento	PAD	DAP, DTI	Jan/2019	Dez/2019
Meta 25 - Criar e adotar um processo ou metodologia para priorizar e filtrar solicitações de desenvolvimento de software					
A84	Criar processo ou metodologia para priorizar e filtrar solicitações de desenvolvimento de software	DTI	DTI	Jan/2016	Jun/2016
A85	Implantar processo ou metodologia para priorizar e filtrar solicitações de desenvolvimento de software	DTI	DTI	Jul/2016	Dez/2016
Meta 26 - Aumentar número de sistemas orientados a serviços					
A86	Definir um padrão de desenvolvimento de software orientado à serviços	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2016
Meta 27 - Aumentar número de sistemas <i>Multicampi</i>					
A87	Desenvolver todos os novos sistemas com adequação <i>multicampi</i>	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
Meta 28 - Aumentar número de sistemas desenvolvidos com a equipe <i>Multicampi</i>					
A88	Realizar treinamento <i>multicampi</i> sobre os padrões de desenvolvimento adotados	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A89	Envolver técnicos de todos os <i>campi</i> em alguns projetos de desenvolvimento de software	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
Meta 29 - Aumentar a utilização do Serviço de Processamento de Alto Desempenho					
A90	Modernizar a infraestrutura do <i>cluster</i>	DTI	DTI, PPG, PPO	Jan/2016	Dez/2016
Meta 30 - Implantar e manter uma Política de Uso de Recursos de TI					
A91	Criar minuta da Política de Uso de Recursos de TI	DTI	PPO, DTI	Jan/2017	Jun/2017
A92	Submeter a Minuta de Política Uso de Recursos de TI à COETI	COETI	DTI, PPO, COETI	Jun/2017	Dez/2017
A93	Submeter a Minuta de Política Uso de Recursos	CONSU	DTI, PPO,	Jan/2018	Jun/2018

ID	Descrição	Principal Responsável	Órgãos Envolvidos	Início	Fim
	de TI para a aprovação no CONSU		COETI, CONSU		
A94	Elaborar processo de acompanhamento de Uso de Recursos de TI	DTI	DTI	Jul/2018	Dez/2019
Meta 31 - Possuir sistema de controle de Ponto Biométrico instalado e operacional					
A95	Levantamento de necessidades de pontos biométricos	PGP	PGP	Jan/2016	Mar/2016
A96	Aquisição de pontos biométricos	PGP	PGP, DTI	Abr/2016	Ago/2016
A97	Instalação de pontos biométricos	PGP	PGP, DTI	Set/2016	Dez/2019
Meta 32 - Manter o parque tecnológico atualizado					
A98	Realizar levantamento de necessidades de hardware e software	DMT	DMT, DTI, PPO	Jan/2016	Dez/2019
A99	Construção de ata de registro de preços	DMT	DMT, DTI, PPO	Jan/2016	Dez/2019
A100	Aquisição de equipamentos de TI e softwares	DMT	DMT, DTI, PPO	Jan/2016	Dez/2019
Meta 33 - Implantar o Sistema Eletrônico de Informações (SEI)					
A101	Adequar a infraestrutura de servidores, de <i>storage</i> e cópias de segurança	DTI	DTI	Jan/2016	Jul/2016
A102	Implantar o SEI	DTI	DTI	Jan/2016	Jul/2016
A103	Migrar categorias de processos para o SEI	PPO	PPO, DTI	Ago/2016	Dez/2019
Meta 34 - Expandir o número de equipamentos de TI inventariados					
A104	Instalar do OCS (software de inventário) em computadores da UFV	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
A105	Monitorar a evolução do parque tecnológico	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
Meta 35 - Fortalecer o corpo técnico nos setores de TI da UFV					
106	Ampliação do espaço físico dos setores de TI da UFV	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
107	Aquisição de mobiliários	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
108	Incentivar e promover a capacitação e qualificação dos técnicos	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
109	Contratar servidores para ampliação do corpo técnico e substituição dos aposentados e exonerados	DTI	DTI	Jan/2016	Dez/2019
Meta 36 - Ampliar e manter o serviço terceirizado de digitalização e impressão de documentos.					
A110	Contratar e renovar serviço terceirizado de impressão/digitalização.	DMT	DMT, DTI	Jan/2016	Dez/2019

12. Plano de Gestão de Pessoas

No plano de pessoas estão definidas as necessidades relacionadas aos temas de pessoal para o cumprimento das metas e ações definidas no PDTI 2016-2019 (Quadro 13).

Quadro 13: Plano de Pessoal para cumprimento de metas e ações.

ID	Descrição	Divisões de TI envolvidas	Início	Fim	Pessoas de TI
Meta 1 - Diminuir o prazo médio de atendimento de ordens de serviço de suporte em TI					
A1	Contratar serviço terceirizado de suporte técnico em TI contendo Acordos de Níveis de Serviço com prazo de atendimento	DAU	Jan/2016	Dez/2019	2
A2	Adequação do Sistema de Ordens de Serviço para atender às novas demandas de gerenciamento contratual	DSI	Jan/2016	Jul/2016	5
A3	Incentivar atendentes a usar o sistema de ordens de serviço o tempo todo	DAU	Jan/2016	Dez/2019	1
A4	Filtrar ordens de serviço antes de serem repassadas para o serviço terceirizado	DAU	Jan/2016	Dez/2019	2
Meta 2 - Implantar e manter uma Política de Segurança da Informação definida e adotada					
A6	Atualizar a minuta da política de segurança da informação	DRS	Fev/2016	Dez/2016	3
A7	Submeter a Minuta de Segurança de Informação à COETI	Diretoria	Jan/2017	Jun/2017	1
A8	Submeter a Minuta de Segurança de Informação para a aprovação no CONSU	COETI, CONSU	Jul/2017	Dez/2017	-
A9	Elaborar processo de acompanhamento de violações da Política de Segurança da Informação	DRS	Jan/2018	Dez/2018	3
A10	Adquirir ferramentas e equipamentos para melhoria da gestão de segurança da informação	DRS	Jan/2017	Dez/2017	3
Meta 3 - Melhorar a disponibilidade dos serviços					
A11	Implantar ferramenta de monitoramento de serviços e equipamentos	DAU	Jan/2016	Out/2016	3
A12	Criar equipe de monitoramento de notificação	DAU	Nov/2016	Dez/2016	2
A13	Aquisição de novos servidores corporativos	DST	Out/2017	Fev/2018	3
A14	Manter e expandir a solução de virtualização	DST	Out/2017	Fev/2018	3
A15	Renovar contratos de suporte para equipamentos de rede, servidores, <i>storage</i> e <i>softwares</i>	DST, DRS	Jan/2016	Dez/2019	6
A16	Adquirir peças de reposição para equipamentos de TI	DRS	Jan/2016	Dez/2019	3
A17	Adquirir equipamentos de rede para atender à demanda de tráfego de dados	DRS	Jan/2016	Dez/2019	3

ID	Descrição	Divisões de TI envolvidas	Início	Fim	Pessoas de TI
A18	Contratação, manutenção e expansão dos <i>links</i> de <i>Internet</i>	DRS	Jan/2016	Dez/2019	3
A19	Adequar as salas de infraestrutura dos prédios que possuem equipamentos de TI, tais como <i>racks</i> , <i>switches</i> e infraestrutura elétrica	DRS	Jan/2018	Dez/2019	2
A20	Contratar serviço de manutenção e instalação de cabeamento estruturado e fibra óptica	DRS	Jan/2016	Dez/2019	2
A21	Contratação de Serviço de provedor de acesso à <i>Internet</i>	DRS	Jan/2016	Dez/2019	2
Meta 4 - Adotar processos do ITIL					
A22	Aquisição de Coleção de Livros <i>ITIL</i>	DAU	Jan/2016	Dez/2019	1
A23	Definir e monitorar processo de gestão de incidentes	DAU	Jan/2016	Dez/2016	2
A24	Definir e monitorar processo de gestão de requisições de serviço	DAU	Jan/2016	Dez/2016	2
A25	Definir e monitorar processo de gestão de eventos	DAU	Jan/2016	Dez/2016	2
A26	Definir e monitorar processo de gestão de problemas	DAU	Jan/2016	Dez/2016	2
A27	Definir e monitorar processo de gestão de itens de configuração	DAU	Jan/2017	Dez/2017	2
A28	Definir e monitorar processo de gestão de mudanças	DAU	Jan/2017	Dez/2017	2
A28	Definir e monitorar processo de gestão de liberação de distribuição	DAU	Jan/2017	Dez/2017	2
A30	Definir e monitorar processo de gestão de catálogo de serviços	DAU	Jan/2018	Dez/2018	2
A31	Definir e monitorar processo de gestão de acordos de nível de serviço	DAU	Jan/2018	Dez/2018	2
A32	Definir e monitorar processo de gestão de disponibilidade	DAU	Jan/2018	Dez/2018	2
A33	Definir e monitorar processo de gestão de capacidade	DAU	Jan/2019	Dez/2019	2
A34	Definir e monitorar processo de gestão de portfólio de serviços	DAU	Jan/2019	Dez/2019	2
A35	Definir e monitorar processo de gestão de demanda	DAU	Jan/2019	Dez/2019	2
Meta 5 - Possuir disponibilidade do plantão 24x7					
A36	Viabilizar recursos financeiros para pagamento dos plantonistas	Diretoria	Jan/2016	Dez/2019	1
Meta 6 - Possuir apenas uma ferramenta para registro de demandas de TI					
A37	Construir uma interface unificada para registro	DSI	Jan/2017	Dez/2017	4

ID	Descrição	Divisões de TI envolvidas	Início	Fim	Pessoas de TI
	de todas as demandas de serviços de TI		N22		
Meta 7 - Adotar ferramentas de apoio a decisões gerenciais					
A38	Criar grupo de trabalho para identificação de alternativas existentes no mercado, compatíveis com as tecnologias utilizadas na UFV	DSI, DST, DAU	Jan/2018	Jun/2018	6
A39	Adotar ferramenta de apoio a decisões gerenciais	DSI	Jul/2018	Dez/2018	2
A40	Construir soluções para apoio a decisões gerenciais	DSI	Jan/2019	Dez/2019	2
Meta 8 - Adequar sistemas e sítios ao padrão eMAG					
A41	Identificar sítios e sistemas que necessitam ser adaptados ao padrão eMAG	DSI	Jan/2016	Jun/2016	1
A42	Aplicar as orientações do eMAG nos sistemas e sítios identificados	DSI	Jul/2016	Dez/2019	2
Meta 9 - Aumentar o número de sistemas entregues					
A43	Contratar serviço terceirizado de desenvolvimento de software contendo Acordos de Níveis de Serviço	DSI	Jan/2016	Dez/2019	2
A44	Rever a metodologia de gerenciamento de projetos	DSI	Jan/2016	Dez/2016	4
Meta 10 - Diminuir a ocorrência de erros em sistemas					
A45	Utilizar padrões de tecnologia no desenvolvimento de sistema	DSI	Jan/2016	Dez/2019	30
A46	Criar equipe e formalizar metodologia de testes de sistemas	DSI	Jan/2017	Dez/2019	6
Meta 11 - Aumentar o número de aplicativos desenvolvidos para plataformas <i>Mobile</i>					
A47	Definir padrão de desenvolvimento para aplicações <i>Mobile</i>	DSI	Jan/2016	Dez/2016	6
Meta 12 - Aumentar a quantidade de laboratórios de Informática atendidos					
A48	Fazer o levantamento de laboratórios	DAU	Jan/2016	Jul/2016	8
A49	Divulgar o serviço aos professores	DAU	Jan/2016	Dez/2019	1
Meta 13 - Manter a climatização do ambiente <i>Data Center</i>					
A50	Adquirir solução de monitoramento de temperatura	DAU, DRS	Jun/2016	Dez/2016	4
A51	Contratar manutenções periódicas do sistema de refrigeração	DAU	Jan/2016	Dez/2019	1
Meta 14 - Melhorar o controle de acesso do ambiente <i>Data Center</i>					
A52	Adquirir sistema de controle de acesso	DAU	Jan/2019	Dez/2019	2
A53	Adquirir equipamentos de videomonitoramento no ambiente de <i>Data Center</i>	DAU	Jan/2017	Dez/2017	2
Meta 15 - Melhorar as condições de energia do ambiente <i>Data Center</i>					
A54	Contratar serviço de suporte para o gerador do	DAU	Jan/2017	Dez/2019	2

ID	Descrição	Divisões de TI envolvidas	Início	Fim	Pessoas de TI
	<i>Data Center</i> do campus de Viçosa				
A55	Adquirir geradores para os <i>Data Centers</i> de Rio Paranaíba e Florestal	DTI-RP, DTI-CAF	Jan/2016	Dez/2019	4
A56	Contratar serviço de manutenção preventiva para os <i>nobreaks</i> em todos os <i>campi</i>	DAU, DTI-CRP, DTI-CAF	Jan/2016	Dez/2019	6
A57	Aquisição de baterias para os <i>nobreaks</i>	DAU	Jan/2016	Dez/2019	2
Meta 16 - Melhorar a capacidade e prazo de armazenamento das cópias de segurança dos sistemas e máquinas servidoras da instituição					
A58	Definir política de cópias de segurança	DST	Jan/2016	Dez/2016	3
A59	Identificar solução de cópias de segurança adequada à demanda da UFV	DST	Jan/2016	Jun/2016	3
A60	Aquisição de solução de cópias de segurança	DST	Jul/2016	Dez/2017	3
Meta 17 - Melhorar a avaliação dos usuários					
A61	Capacitar equipe no atendimento	DAU	Jan/2016	Dez/2016	4
A62	Criar métricas para tempo de primeira resposta e tempo de atualização	DAU	Jan/2018	Dez/2018	2
A63	Implementar avaliação do usuário no sistema de ordens de serviços usado pelos terceirizados	DSI	Jan/2018	Dez/2018	4
Meta 18 - Aumentar taxa de resolução de problemas via telefone no primeiro nível					
A64	Remodelar o <i>Service Desk</i>	DAU	Jul/2016	Dez/2016	4
A65	Criar uma base de conhecimento (<i>FAQ</i>) relacionado aos serviços de TI prestados	DSI, DST, DAU, DRS, DCT	Jan/2016	Dez/2019	40
A66	Implantar PABX	DAU	Jan/2016	Jun/2016	4
Meta 19 - Aumentar pontos de Acesso de Rede sem fio					
A67	Levantamento de necessidades de pontos de acesso à rede sem fios	DRS	Jan/2016	Dez/2019	4
A68	Aquisição de pontos de acesso à rede sem fios	DRS	Jan/2016	Dez/2019	2
A69	Instalação de pontos de acesso à rede sem fios	DRS	Jan/2016	Dez/2019	4
A70	Adequação da infraestrutura predial para instalação dos equipamentos	DRS	Jan/2016	Dez/2019	2
Meta 20 - Modernizar a infraestrutura de telefonia					
A71	Desenvolver projeto de modernização da telefonia	DRS	Jan/2017	Dez/2017	2
A72	Contratação e implantação de solução de modernização de telefonia	DRS	Jan/2018	Dez/2019	2
Meta 21 - Promover a utilização de software livre na UFV					
A73	Disseminar cultura de utilização de software livre na UFV	DAU	Jan/2016	Dez/2019	9
A74	Capacitar os funcionários da UFV no uso de	DRS, DST,	Jan/2016	Dez/2019	8

ID	Descrição	Divisões de TI envolvidas	Início	Fim	Pessoas de TI
	softwares livres	DAU			
A75	Adotar soluções livres sempre que viável	DCT	Jan/2016	Dez/2019	2
Meta 22 - Melhorar o serviço de videoconferências					
A76	Registrar eventos que utilizam videoconferência	CEAD, DTI	Jan/2016	Dez/2019	-
A77	Coletar avaliação dos usuários em relação à qualidade da videoconferência	CEAD, DTI	Jan/2016	Dez/2019	-
A78	Modernizar solução de videoconferência	DRS	Jan/2016	Dez/2019	2
Meta 23 - Apoiar o processo de aquisição de bens e serviços de TI					
A79	Manter atualizadas as especificações padrão de bens e serviços de informática	DST	Jan/2016	Dez/2019	2
A80	Adequar o processo de aquisição de soluções de TI às legislações vigentes	DST	Jan/2016	Dez/2016	2
Meta 24 - Aumentar a cobertura de vigilância por câmeras nos 3 Campi da UFV					
A81	Levantamento de necessidades pontos de vigilância por câmeras	PAD	Jan/2017	Dez/2017	-
A82	Aquisição de equipamentos de videomonitoramento para atendimento da demanda	DRS	Jan/2018	Dez/2018	2
A83	Instalação de equipamentos de videomonitoramento	DAP	Jan/2019	Dez/2019	-
Meta 25 - Criar e adotar um processo ou metodologia para priorizar e filtrar solicitações de desenvolvimento de software					
A84	Criar processo ou metodologia para priorizar e filtrar solicitações de desenvolvimento de software	DSI	Jan/2016	Jun/2016	4
A85	Implantar processo ou metodologia para priorizar e filtrar solicitações de desenvolvimento de software	DSI	Jul/2016	Dez/2016	4
Meta 26 - Aumentar número de sistemas orientados a serviços					
A86	Definir um padrão de desenvolvimento de software orientado à serviços	DSI	Jan/2016	Dez/2016	4
Meta 27 - Aumentar número de sistemas <i>Multicampi</i>					
A87	Desenvolver todos os novos sistemas com adequação <i>multicampi</i>	DSI	Jan/2016	Dez/2019	30
Meta 28 - Aumentar número de sistemas desenvolvidos com a equipe <i>Multicampi</i>					
A88	Realizar treinamento <i>multicampi</i> sobre os padrões de desenvolvimento adotados	DSI	Jan/2016	Dez/2019	4
A89	Envolver técnicos de todos os <i>campi</i> em alguns projetos de desenvolvimento de software	DSI, DTI-RP, DTI-CAF	Jan/2016	Dez/2019	8
Meta 29 - Aumentar a utilização do Serviço de Processamento de Alto Desempenho					

ID	Descrição	Divisões de TI envolvidas	Início	Fim	Pessoas de TI
A90	Modernizar a infraestrutura do <i>cluster</i>	DCT	Jan/2016	Dez/2016	3
Meta 30 - Implantar e manter uma Política de Uso de Recursos de TI					
A91	Criar minuta da Política de Uso de Recursos de TI	DAU, DRS, DST, DSI, DCT	Jan/2017	Jun/2017	6
A92	Submeter a Minuta de Política Uso de Recursos de TI à COETI	Diretoria	Jun/2017	Dez/2017	1
A93	Submeter a Minuta de Política Uso de Recursos de TI para a aprovação no CONSU	DTI, PPO, COETI, CONSU	Jan/2018	Jun/2018	-
A94	Elaborar processo de acompanhamento de Uso de Recursos de TI	DAU, DRS, DST, DSI, DCT	Jul/2018	Dez/2019	6
Meta 31 - Possuir sistema de controle de Ponto Biométrico instalado e operacional					
A95	Levantamento de necessidades de pontos biométricos	PGP	Jan/2016	Mar/2016	-
A96	Aquisição de pontos biométricos	DSI, DRS, DST	Abr/2016	Ago/2016	6
A97	Instalação de pontos biométricos	PGP, DTI	Set/2016	Dez/2019	-
Meta 32 - Manter o parque tecnológico atualizado					
A98	Realizar levantamento de necessidades de hardware e software	DMT, DTI, PPO	Jan/2016	Dez/2019	-
A99	Construção de ata de registro de preços	DST	Jan/2016	Dez/2019	2
A100	Aquisição de equipamentos de TI e softwares	DST	Jan/2016	Dez/2019	2
Meta 33 - Implantar o Sistema Eletrônico de Informações (SEI)					
A101	Adequar a infraestrutura de servidores, de <i>storage</i> e cópias de segurança	DST, DSI	Jan/2016	Jul/2016	5
A102	Implantar o SEI	DST, DSI	Jan/2016	Jul/2016	5
A103	Migrar categorias de processos para o SEI	DSI	Ago/2016	Dez/2019	3
Meta 34 - Expandir o número de equipamentos de TI inventariados					
A104	Instalar do OCS (software de inventário) em computadores da UFV	DAU	Jan/2016	Dez/2019	8
A105	Monitorar a evolução do parque tecnológico	DAU	Jan/2016	Dez/2019	8
Meta 35 - Fortalecer o corpo técnico nos setores de TI da UFV					
106	Ampliação do espaço físico dos setores de TI da UFV	DTI-RP, DTI-CAF	Jan/2016	Dez/2019	4
107	Aquisição de mobiliários	DTI, DTI-RP, DTI-CAF	Jan/2016	Dez/2019	3

ID	Descrição	Divisões de TI envolvidas	Início	Fim	Pessoas de TI
108	Incentivar e promover a capacitação e qualificação dos técnicos	DRS, DST, DAU, DSI, DCT	Jan/2016	Dez/2019	10
109	Contratar servidores para ampliação do corpo técnico e substituição dos aposentados e exonerados	Diretoria	Jan/2016	Dez/2019	1
Meta 36 - Ampliar e manter o serviço terceirizado de digitalização e impressão de documentos.					
110	Ampliar e manter o serviço terceirizado de digitalização e impressão de documentos.	DST	Jan/2016	Dez/2019	1

13. Plano Orçamentário

No plano de investimento e custeio (Quadro 14) estão definidas todas as aquisições necessárias para o cumprimento das metas e ações definidas no PDTI 2016-2019.

Quadro 14: Plano de investimento e custeio.

Ação			Estimativa de Gastos (em R\$)				
ID	Descrição	Tipo de Despesa	2016	2017	2018	2019	Subtotal
A1	Contratar serviço terceirizado de suporte técnico em TI contendo Acordos de Níveis de Serviço com prazo de atendimento	Custeio	985.033,98	1.132.789,08	1.302.707,44	1.498.113,55	4.918.644,05
A10	Adquirir ferramentas e equipamentos para melhoria da gestão de segurança da informação	Investimento	-	700.000,00	-	-	700.000,00
A13	Aquisição de novos servidores corporativos	Investimento	-	250.000,00	250.000,00	-	500.000,00
A14	Manter e expandir a solução de virtualização	Investimento	-	100.000,00	100.000,00	-	200.000,00
A15	Renovar contratos de suporte para equipamentos de rede, servidores, <i>storage</i> e <i>softwares</i>	Custeio	125.000,00	125.000,00	125.000,00	125.000,00	500.000,00
A16	Adquirir peças de reposição para equipamentos de TI	Custeio	175.000,00	175.000,00	175.000,00	175.000,00	700.000,00
A17	Adquirir equipamentos de rede para atender à demanda de tráfego de dados	Investimento	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	400.000,00
A18	Contratação, manutenção e expansão dos <i>links</i> de <i>Internet</i>	Custeio	225.000,00	225.000,00	225.000,00	225.000,00	900.000,00

Ação			Estimativa de Gastos (em R\$)				
ID	Descrição	Tipo de Despesa	2016	2017	2018	2019	Subtotal
A19	Adequar as salas de infraestrutura dos prédios que possuem equipamentos de TI, tais como <i>racks</i> , <i>switches</i> e infraestrutura elétrica	Investimento	62.500,00	62.500,00	62.500,00	62.500,00	250.000,00
A20	Contratar serviço de manutenção e instalação de cabeamento estruturado e fibra óptica	Custeio	200.000,00	200.000,00	100.000,00	100.000,00	600.000,00
A21	Contratação de Serviço de provedor de acesso à <i>Internet</i>	Custeio	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	104.000,00
A22	Aquisição de Coleção de Livros <i>ITIL</i>	Investimento	-	4.000,00	4.000,00	-	8.000,00
A36	Viabilizar recursos financeiros para pagamento dos plantonistas	Custeio	40.000,00	40.000,00	40.000,00	40.000,00	160.000,00
A39	Adotar ferramenta de apoio a decisões gerenciais	Investimento	-	-	500.000,00	-	500.000,00
A43	Contratar serviço terceirizado de desenvolvimento de software contendo Acordos de Níveis de Serviço	Custeio	1.500.000,00	1.500.000,00	1.500.000,00	1.500.000,00	6.000.000,00
A50	Adquirir solução de monitoramento de temperatura	Investimento	2.000,00	-	-	-	2.000,00
A51	Contratar manutenções periódicas do sistema de refrigeração	Custeio	12.500,00	12.500,00	12.500,00	12.500,00	50.000,00

Ação			Estimativa de Gastos (em R\$)				
ID	Descrição	Tipo de Despesa	2016	2017	2018	2019	Subtotal
A52	Adquirir sistema de controle de acesso	Investimento	-	-	-	2.000,00	2.000,00
A53	Adquirir equipamentos de videomonitoramento no ambiente de <i>Data Center</i>	Investimento	-	50.000,00	-	-	50.000,00
A54	Contratar serviço de suporte para o gerador do <i>Data Center</i> do campus de Viçosa	Custeio	-	20.000,00	20.000,00	20.000,00	60.000,00
A55	Adquirir geradores para os <i>Data Centers</i> de Rio Paranaíba e Florestal	investimento	-	120.000,00	120.000,00	-	240.000,00
A56	Contratar serviço de manutenção preventiva para os <i>nobreaks</i> em todos os <i>campi</i>	Custeio	12.500,00	12.500,00	12.500,00	12.500,00	50.000,00
A57	Aquisição de baterias para os <i>nobreaks</i>	Investimento	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	8.000,00
A60	Aquisição de solução de cópias de segurança	Investimento	250.000,00	250.000,00	-	-	500.000,00
A68	Aquisição de pontos de acesso à rede sem fios	Investimento	250.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	550.000,00
A70	Adequação da infraestrutura predial para instalação dos equipamentos	Custeio	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	240.000,00

Ação			Estimativa de Gastos (em R\$)				
ID	Descrição	Tipo de Despesa	2016	2017	2018	2019	Subtotal
A72	Contratação e implantação de solução de modernização de telefonia	Investimento	1.200.000,00	1.200.000,00	1.200.000,00	1.200.000,00	4.800.000,00
A74	Capacitar os funcionários da UFV no uso de softwares livres	Custeio	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	40.000,00
A78	Modernizar solução de videoconferência	Investimento	50.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	200.000,00
A82	Aquisição de equipamentos de videomonitoramento para atendimento da demanda	Investimento	-	100.000,00	200.000,00	-	300.000,00
A90	Modernizar a infraestrutura do cluster	Investimento	-	600.000,00	-	-	600.000,00
A96	Aquisição de pontos biométricos	investimento	300.000,00	100.000,00	60.000,00	40.000,00	500.000,00
A100	Aquisição de equipamentos de TI e softwares	Investimento	2.000.000,00	2.000.000,00	2.000.000,00	2.000.000,00	8.000.000,00
A100	Adequar a infraestrutura de servidores, de storage e cópias de segurança	Investimento	400.000,00	-	-	-	400.000,00
A106	Ampliação do espaço físico dos setores de TI da UFV	Custeio	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	240.000,00
A107	Aquisição de mobiliários	Investimento	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	60.000,00

Ação			Estimativa de Gastos (em R\$)				
ID	Descrição	Tipo de Despesa	2016	2017	2018	2019	Subtotal
A108	Incentivar e promover a capacitação e qualificação dos técnicos	Custeio	50.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	200.000,00
A110	Contratar e renovar serviço terceirizado de impressão/digitalização.	Custeio	500.000,00	500.000,00	500.000,00	500.000,00	2.000.000,00

14. Plano de Gestão de Riscos

Segundo o dicionário MICHAELIS², risco significa “possibilidade de perigo, incerto, mas previsível, que ameaça de dano a pessoa ou coisa”. Desta forma, foram considerados riscos eventos ou condições internas que podem gerar efeito negativo em alguma meta ou ação do PDTI. Assim, torna-se necessário a definição dos critérios de aceitação dos riscos, ou seja, qual o limite de tolerância a riscos que a instituição está disposta a aceitar. Depois de definido o limite aceitável, é necessário a identificação desses riscos, bem como, o tratamento que será dado a cada um deles.

14.1. Critérios de aceitação de Riscos

Para cada risco identificado deve ser adotada uma estratégia de tratamento e resposta ao risco. São estratégias possíveis de respostas às ameaças:

- Aceitar: não fazer nada previamente;
- Eliminar: eliminar a ameaça eliminando a sua causa. Esse é o critério a ser utilizado para risco não toleráveis pela instituição;
- Mitigar: minimizar os impactos negativos e a probabilidade do risco ocorrer, reduzindo sua criticidade e tornando-o um risco menor;
- Transferir: tornar outra parte responsável pelo risco, como por exemplo, contratando terceiros para desempenho do trabalho.

O critério de aceitação é atribuído a uma categoria de risco, que identifica a área de conhecimento a qual o risco é aplicável. Desta forma, o gerenciamento de riscos é realizado de forma unificada para cada categoria. O Quadro 15 apresenta as categorias de risco e os critérios de aceitação destes.

Quadro 15: Categoria de riscos e critérios de aceitação.

Categoria de Risco	Descrição	Critério de Aceitação
Recursos Humanos	Riscos relacionados à adequação dos recursos humanos em termos de número de pessoas, conhecimentos, habilidades e experiência necessária para execução da meta ou ação.	Somente serão aceitos quando não houver possibilidade de realocação de pessoas, redefinição das prioridades, terceirização do serviço ou extensão dos prazos.
Orçamentário	Riscos relativos à falta, corte ou não aprovação de recursos orçamentários e/ou financeiros necessários para execução da meta ou ação.	Somente serão aceitos quando não houver condições de execução da meta/ação por equipe interna e os recursos existentes.
Externo	Riscos externos ao controle direto da instituição, mas que ainda assim podem afetar o sucesso das metas e ações.	Os riscos externos podem ser aceitos pois independem de ação direta.
Operacional	Riscos que afetam o desempenho e a	Os riscos devem ser mitigados,

² Disponível em <<http://michaelis.uol.com.br/>> Acesso em 13 de junho de 2012.

Categoria de Risco	Descrição	Critério de Aceitação
	qualidade das atividades operacionais de TI.	transferidos, eliminados ou explorados, pois não poderão ser aceitos.
Reputação	Riscos que podem afetar a imagem da organização.	Os riscos devem ser mitigados, transferidos, eliminados ou explorados, pois não poderão ser aceitos.

14.2. Identificação e tratamento de riscos

A identificação dos riscos foi feita por meio de reuniões, com a participação de técnicos da Diretoria de Tecnologia da Informação, Comissão Executiva de Tecnologia da Informação da UFV e a comissão de elaboração do PDTI.

Para cada meta foram identificados os riscos relevantes, sua descrição, categoria, probabilidade e impacto, considerando o grupo de ações definido para aquela meta. Para definição das probabilidades foram utilizados os critérios do Quadro 16.

Quadro 16: Critérios para definição de probabilidade.

Pontos	Probabilidade
5	Iminente (>80%)
4	Muito provável (60% a 80%)
3	Provável (40% a 60%)
2	Pouco provável (20% a 40%)
1	Improvável (< 20%)

O impacto dos riscos recebe a seguinte classificação exposta no Quadro 16.

Quadro 17: Classificação do impacto dos riscos.

Pontos	Impacto	Critério de classificação
5	Muito Alto	Risco cujo impacto impede a execução da meta/ação
4	Alto	Impacta seriamente as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (> 25%) e podem impedir a execução da meta/ação
3	Médio	Impacta as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (entre 15 e 25%), mas não impede a execução da meta/ação
2	Baixo	Impacta as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (entre 5% e 15%). Claramente há contornos que permitem a execução da meta/ação
1	Muito Baixo	Impacta as condições de prazo, custo, escopo ou recursos humanos (<5%)

A operação de multiplicação dos pontos atribuídos na classificação de probabilidade e de impacto definirá o grau de exposição ao risco a que se está sujeito (Quadro 18). O resultado dessa multiplicação possui valores possíveis de 1 a 25. Os riscos de baixa exposição apresentam o resultado inferior a 7, os de exposição média estão entre 7 e 14 e acima de 14 estão os riscos de exposição Alta.

Quadro 18: Grau de exposição ao risco.

Probabilidade	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
Impacto						

O Quadro 19 apresenta os riscos identificados e o respectivo plano de tratamento:

Quadro 19: Riscos identificados e plano de tratamento.

ID	Riscos	Categoria	Probabilidade	Impacto	Exposição	Estratégia	Plano de Ação	Resposta ao Risco	Responsáveis	
Meta 1 - Diminuir o prazo médio de atendimento de ordens de serviço de suporte em TI										
R1	Não conseguir contratar serviço de suporte terceirizado	Orçamentário	3	5	15	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	Reduzir os atendimentos a ordens de Serviço	DTI
R2	Não haver tempo para implementação das modificações no sistema de ordens de serviço em relação ao novo contrato	Operacional	4	4	16	Alta	Mitigar	Encaminhar novos requisitos ao setor de desenvolvimento e alocar o projeto com alta prioridade	Realizar o processamento manual das ordens de serviço	DTI
R3	Ordens de Serviços ficarem muito tempo em processo de filtragem antes de ser repassada ao serviço terceirizado	Recursos Humanos	2	5	10	Média	Eliminar	Acompanhar o tempo gasto na fase de filtragem de ordens	Alocar mais pessoas para realizar a atividade	DTI
R4	A quantidade de serviço contratada não ser suficiente para atender aumentos de demanda	Operacional	2	4	8	Média	Mitigar	Realizar a estimativa do total contratado de acordo com a média dos últimos anos	Revisar a priorização dos atendimentos	DTI
Meta 2 - Implantar e manter uma Política de Segurança da Informação definida e adotada										

ID	Riscos	Categoria	Probabilidade	Impacto	Exposição		Estratégia	Plano de Ação	Resposta ao Risco	Responsáveis
R5	A Minuta de Política de Segurança da Informação não ser analisa e aprovada em tempo hábil na COETI ou no CONSU	Operacional	2	5	10	Média	Eliminar	Sensibilizar os membros dos conselhos sobre a importância da avaliação da política	Persistir na sensibilização dos membros do conselho	DTI
R6	A Política de Segurança não ser monitorada para geração de resultados periódicos	Operacional	3	2	6	Baixa	Mitigar	Divulgação periódica dos resultados do acompanhamento da política	Revisar o processo	DTI
R7	Não haver recursos financeiros para aquisição de equipamentos para melhoria da gestão da Segurança da Informação	Orçamentário	3	3	9	Média	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	Implementar as políticas apenas parcialmente	DTI
Meta 3 - Melhorar a disponibilidade dos serviços										
R8	Não haver recursos para aquisição de novos servidores corporativos	Orçamentário	3	4	12	Média	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos		DTI
R10	Não haver recursos para expansão de solução de virtualização	Orçamentário	3	4	12	Média	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos		DTI
R11	Não haver recursos para renovação de contratos de suporte para equipamentos de rede, servidores, <i>storage</i> e <i>softwares</i>	Orçamentário	3	4	12	Média	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos		DTI
R12	Não haver recursos para aquisição de peças de reposição para equipamentos de TI	Orçamentário	3	4	12	Média	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos		DTI
R13	Não haver recursos para aquisição de serviço para manutenção e expansão do <i>link</i> de Internet	Orçamentário	3	5	15	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	Priorizar o tráfego bloqueando o acesso a alguns sites	DTI

ID	Riscos	Categoria	Probabilidade	Impacto	Exposição	Estratégia	Plano de Ação	Resposta ao Risco	Responsáveis	
	Falta de mão de obra para criação de equipe de monitoramento	Recursos Humanos	1	5	5	Baixa	Mitigar	Priorizar a formação da equipe de monitoramento	Automatizar o envio de alertas onde for possível	DTI
Meta 4 - Adotar processos do ITIL										
R15	Não haver recursos para treinamento da equipe em <i>ITIL</i>	Orçamentário	3	5	15	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	Realizar treinamento interno	DTI
R16	Não haver aderência por parte da equipe técnica em relação ao uso de processos <i>ITIL</i>	Recursos Humanos	4	5	20	Alta	Mitigar	Realizar reuniões periódicas mostrando a importância do <i>ITIL</i>	Renegociar os prazos das metas associadas	DTI
Meta 5 - Possuir disponibilidade do plantão 24x7										
R17	Não conseguir viabilizar recursos financeiros para pagamento dos plantonistas	Orçamentário	3	5	15	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos		DTI
	Não haver mão de obra para realização do serviço	Recursos Humanos	4	5	20	Alta	Mitigar	Trabalhar preventivamente evitando ocorrência de incidentes durante o período do plantão	Treinar pessoas de outras equipes para realização do plantão	DTI
Meta 6 - Possuir apenas uma ferramenta para registro de demandas de TI										
	Não haver uma solução tecnológica de integração com as ferramentas existentes	Operacional	2	5	10	Média	Mitigar	Aplicar solução de <i>web service</i> para realizar a comunicação entre sistemas	Desenvolver uma interface para criação de ordens de serviço e realizar o redirecionamento posteriormente	DTI
Meta 7 - Adotar ferramentas de apoio a decisões gerenciais										

ID	Riscos	Categoria	Probabilidade		Impacto		Exposição		Estratégia	Plano de Ação	Resposta ao Risco	Responsáveis
R19	Falta de envolvimento da equipe no estudo das ferramentas	Recursos Humanos	4	5	20	Alta	Mitigar	Estabelecer equipe de estudos	Renegociar prazos	DTI		
Meta 8 - Adequar sistemas e sítios ao padrão eMAG												
R20	Existência de sítios que são desenvolvidos pelos próprios departamentos	Reputação	5	4	20	Alta	Mitigar	Divulgar o serviço de desenvolvimento de sítios oferecido pela DTI	Comunicar formalmente à Comissão de sites	DTI		
Meta 9 - Aumentar o número de sistemas entregues												
R21	Não conseguir contratar serviço de desenvolvimento terceirizado	Orçamentário	2	5	10	Média	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	Restringir a aceitação de novos projetos de desenvolvimento de sistemas	DTI		
R22	Não haver aderência por parte da equipe técnica em relação a mudanças na metodologia de gestão de projetos	Recursos Humanos	3	4	12	Média	Mitigar	Divulgar os indicadores dos projetos entre equipe técnica	Revisar o processo com maior participação da equipe	DTI		
Meta 10 - Diminuir a ocorrência de erros em sistemas												
R24	Falta de pessoal qualificado para criação e execução do processo de testes de software	Recursos Humanos	4	4	16	Alta	Mitigar	Realizar estudos e treinamentos	Contratar consultoria especializada	DTI		
Meta 11 - Aumentar o número de aplicativos desenvolvidos para plataformas Mobile												
R25	Falta de pessoal qualificado para criação e execução de padrões para desenvolvimento mobile	Recursos Humanos	4	4	16	Alta	Mitigar	Realizar parceria com o Departamento de Informática	Alocar mais desenvolvedores na equipe técnica	DTI		
Meta 12 - Aumentar a quantidade de laboratórios de Informática atendidos												

ID	Riscos	Categoria	Probabilidade		Impacto		Exposição		Estratégia	Plano de Ação	Resposta ao Risco	Responsáveis
R26	Resistência por parte dos professores em aceitar técnicos de outro departamento prestando serviços em seus laboratórios	Operacional	3	4	12	Média	Mitigar		Divulgar o serviço junto aos demais departamentos		DTI	
Meta 13 - Manter a climatização do ambiente Data Center												
R27	Não haver recursos financeiros para contratação de serviço de manutenção do sistema de refrigeração	Orçamentário	3	5	15	Alta	Mitigar		Sensibilizar a administração superior para a alocação dos recursos	Contratar o serviço avulso quando necessário	DTI	
R28	Não haver recursos financeiros para aquisição de solução de monitoramento da temperatura	Orçamentário	3	3	9	Média	Mitigar		Sensibilizar a administração superior para a alocação dos recursos		DTI	
Meta 14 - Melhorar o controle de acesso do ambiente Data Center												
R29	Não haver recursos financeiros para aquisição de solução controle de acesso	Orçamentário	3	2	6	Baixa	Mitigar		Sensibilizar a administração superior para a alocação dos recursos		DTI	
R30	Não haver recursos financeiros para aquisição de solução de videomonitoramento	Orçamentário	3	4	12	Média	Mitigar		Sensibilizar a administração superior para a alocação dos recursos		DTI	
Meta 15 - Melhorar as condições de energia do ambiente Data Center												
R31	Não haver recursos financeiros para contratação de serviço de manutenção do gerador	Orçamentário	3	4	12	Média	Mitigar		Sensibilizar a administração superior para a alocação dos recursos	Contratar o serviço avulso quando necessário	DTI	
R33	Não haver recursos para compra de geradores para os <i>campi</i> de Rio Paranaíba e Florestal	Orçamentário	3	4	12	Média	Mitigar		Sensibilizar a administração superior para a alocação dos recursos		DTI	
R34	Não haver recursos financeiros para troca das baterias dos <i>nobreaks</i>	Orçamentário	3	5	15	Alta	Mitigar		Sensibilizar a administração superior para a alocação dos recursos	Contratar o serviço avulso quando necessário	DTI	
Meta 16 - Melhorar a capacidade e prazo de armazenamento das cópias de segurança dos sistemas e												

ID	Riscos	Categoria	Probabilidade	Impacto	Exposição	Estratégia	Plano de Ação	Resposta ao Risco	Responsáveis	
máquinas servidoras da instituição										
R35	Não haver recursos financeiros para compra de solução de cópia de segurança	Orçamentário	3	5	15	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	Adotar política de backup mais restritiva	DTI
R36	Aumento do tamanho dos dados que precisam de cópia	Operacional	5	5	25	Alta	Mitigar	Gerenciar o crescimento das cópias de segurança	Adotar política de backup mais restritiva	DTI
	Mudanças tecnológicas que geram incompatibilidade com as soluções atuais	Externo	4	2	8	Média	Aceitar			DTI
Meta 17 - Melhorar a avaliação dos usuários										
R37	Falta de interesse por parte dos usuários em preencher a pesquisa de satisfação	Operacional	4	5	20	Alta	Mitigar	Conscientizar usuários da importância da pesquisa de satisfação		DTI
Meta 18 - Aumentar taxa de resolução de problemas via telefone no primeiro nível										
R39	Falta de interesse dos técnicos em alimentar o FAQ	Recursos Humanos	4	4	16	Alta	Mitigar	Divulgar os efeitos do FAQ na queda de atendimentos em segundo nível		DTI
Meta 19 - Aumentar pontos de Acesso de Rede sem fio										
R41	Falta de condições dos demais departamentos em realizar a adequação da infraestrutura predial	Operacional	3	5	15	Alta	Mitigar	Encaminhar a necessidade à Pró-Reitoria de Administração		DTI
R42	Falta de recursos para aquisição dos pontos de acesso à rede sem fio	Orçamentário	3	5	15	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos		DTI
Meta 20 - Modernizar a infraestrutura de telefonia										
R43	Falta de recursos financeiros para aquisição de solução de telefonia	Orçamentário	3	5	15	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos		DTI

ID	Riscos	Categoria	Probabilidade	Impacto	Exposição	Estratégia	Plano de Ação	Resposta ao Risco	Responsáveis
Meta 21 - Promover a utilização de software livre na UFV									
	Escassez de cursos de qualificação	Operacional	3	4	12	Média	Eliminar	Construir junto à PGP um cronograma de cursos	DTI
	Falta de mão de obra para suporte aos usuários	Recursos Humanos	2	4	8	Média	Eliminar	Manter em vigor o contrato de suporte em TI terceirizado	DTI
	Falta de conhecimento de soluções livres para atendimento das demandas	Operacional	4	3	12	Média	Mitigar	Oferecimento de cursos de capacitação e participação em fóruns de software livre	DTI
Meta 22 - Melhorar o serviço de videoconferências									
R46	Falta de recursos para modernização dos equipamentos de videoconferência	Orçamentário	3	4	12	Média	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	DTI
R47	Instabilidade da Internet durante as videoconferências	Operacional	2	4	8	Média	Mitigar	Priorizar o tráfego de dados de videoconferências	DTI
Meta 23 - Apoiar o processo de aquisição de bens e serviços de TI									
	Falta de atualização tecnológica dos técnicos	Recursos Humanos	3	4	12	Média	Mitigar	Incentivar a participação dos técnicos em eventos de divulgação de novas tecnologias	DTI
	Pouco conhecimento e experiência na legislação vigente	Recursos Humanos	4	4	16	Alta	Mitigar	Propiciar a participação dos técnicos em eventos de orientação de contratações	DTI

ID	Riscos	Categoria	Probabilidade	Impacto	Exposição	Estratégia	Plano de Ação	Resposta ao Risco	Responsáveis	
	Falta de apoio da administração	Operacional	3	5	15	Alta	Mitigar	Estabelecer parceria com a DMT para criação de um fluxo eficiente entre técnicos e compradores	DTI	
Meta 24 - Aumentar a cobertura de vigilância por câmeras nos 3 Campi da UFV										
R49	Falta de recursos financeiros para aquisição de solução de vigilância	Orçamentário	3	5	15	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	DTI	
R50	Falta de integração entre as equipes de TI e da equipe de Segurança	Recursos Humanos	3	3	9	Média	Mitigar	Promover entre os gestores uma conscientização da necessidade de integração	DTI	
R51	Aquisição de soluções não integradas ao portfólio de soluções de TI da UFV	Operacional	3	3	9	Média	Mitigar	Conhecer e especificar bem as soluções a serem adquiridas de forma a evitar a utilização de equipamentos fora do padrão da UFV	DTI	
Meta 25 - Criar e adotar um processo ou metodologia para priorizar e filtrar solicitações de desenvolvimento de software										
	Dificuldade em acompanhar mudanças nas prioridades de negócio da UFV	Operacional	2	4	8	Média	Mitigar	Revisar periodicamente as prioridades da UFV junto à PPO	Conscientizar a necessidade de participação da DTI nos processos decisórios	DTI
Meta 26 - Aumentar número de sistemas orientados a serviços										
R53	Baixa adesão por parte dos desenvolvedores à novas metodologias de desenvolvimento de software orientado a serviços	Recursos Humanos	3	4	12	Média	Mitigar	Realizar estudos e treinamentos	Contratar consultoria especializada	DTI

ID	Riscos	Categoria	Probabilidade	Impacto	Exposição	Estratégia	Plano de Ação	Resposta ao Risco	Responsáveis	
Meta 27 - Aumentar número de sistemas Multicampi										
R56	Dificuldade em implementar regras de negócios que atendam a todos os <i>campi</i>	Operacional	3	4	12	Média	Mitigar	Envolver todos os campi no processo de coleta de requisitos	DTI	
Meta 28 - Aumentar número de sistemas desenvolvidos com a equipe Multicampi										
R57	Falta de padronização de desenvolvimento de sistemas	Recursos Humanos	3	5	15	Alta	Mitigar	Treinamento das equipes nos padrões definidos	Realizar auditoria de código	DTI
	Falta de integração entre as equipes de desenvolvedores	Recursos Humanos	5	5	25	Alta	Mitigar	Adotar ferramentas comuns de comunicação e de gerenciamento de projetos		DTI
Meta 29 - Aumentar a utilização do Serviço de Processamento de Alto Desempenho										
R59	Obsolescência dos equipamentos	Externo	3	4	12	Média	Aceitar			DTI
R60	Falta de recursos para atualização dos equipamentos	Orçamentário	3	3	9	Média	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	Envolver pesquisadores na aquisição de novos equipamentos	DTI
R61	Falta de suporte especializado	Orçamentário	4	2	8	Média	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	Envolver pesquisadores na aquisição de serviço de suporte	DTI
Meta 30 - Implantar e manter uma Política de Uso de Recursos de TI										
R62	A Minuta de Política de Uso de Recursos de TI não ser analisada e aprovada em tempo hábil na COETI ou no CONSU	Operacional	2	5	10	Média	Eliminar	Sensibilizar os membros dos conselhos sobre a importância da avaliação da política	Persistir na sensibilização dos membros do conselho	DTI
Meta 31 - Possuir sistema de controle de Ponto Biométrico instalado e operacional										

ID	Riscos	Categoria	Probabilidade	Impacto	Exposição	Estratégia	Plano de Ação	Resposta ao Risco	Responsáveis	
R65	Falta de recursos para aquisição de aparelhos de ponto biométrico	Orçamentário	3	5	15	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	DTI	
R66	Falta de padronização dos aparelhos a um sistema de gestão comum	Operacional	2	3	6	Baixa	Mitigar	Conhecer e especificar bem as soluções a serem adquiridas de forma a evitar a utilização de equipamentos fora do padrão estabelecido	DTI	
Meta 32 - Manter o parque tecnológico atualizado										
R67	Falta de recursos para renovação do parque tecnológico	Orçamentário	3	5	15	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	DTI	
Meta 33 - Implantar o Sistema Eletrônico de Informações (SEI)										
R68	Falta de infraestrutura adequada para a implantação do SEI	Orçamentário	2	5	10	Média	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	Desenvolver o projeto em módulos	DTI
R70	Aumento dos dados gerados pela informatização de processos	Operacional	5	3	15	Alta	Mitigar	Gerenciar o crescimento dos dados armazenados	Ampliar a infraestrutura	DTI
Meta 34 - Expandir o número de equipamentos de TI inventariados										
R71	Falta de política de uso de recursos de TI que obrigue a instalação de software de inventário em todas as máquinas	Operacional	3	5	15	Alta	Mitigar	Sensibilizar a COETI sobre a necessidade de uma política		DTI
R72	Resistência dos usuários para a instalação de software de inventário	Recursos Humanos	5	2	10	Média	Mitigar	Conscientizar as pessoas sobre os objetivos do inventário		DTI
Meta 35 - Fortalecer o corpo técnico nos setores de TI da UFV										

ID	Riscos	Categoria	Probabilidade	Impacto	Exposição	Estratégia	Plano de Ação	Resposta ao Risco	Responsáveis
	Não conseguir o envolvimento e o comprometimento dos demais órgãos da UFV para priorização das ampliações físicas necessárias	Operacional	5	4	20	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	DTI
	Não conseguir contratar cursos para equipe	Operacional	3	4	12	Média	Mitigar	Montar a especificação dos cursos com antecedência	DTI
	Não conseguir diárias para a participação nos cursos	Orçamentário	4	4	16	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior para alocação dos recursos	DTI
	Não conseguir novas vagas	Recursos Humanos	3	5	15	Alta	Mitigar	Sensibilizar a administração superior sobre a importância de ampliar a equipe	DTI
	Suspensões de concursos pelo Governo Federal	Externo	2	5	10	Média	Aceitar		DTI
Meta 36 - Ampliar e manter o serviço terceirizado de digitalização e impressão de documentos.									
	A quantidade de impressão ficar acima do estipulado	Operacional	2	2	4	Baixa	Mitigar	Estipular o valor contratado de acordo com o histórico recente	DMT

15. Processo de Revisão do PDTI

As revisões do PDTI poderão ocorrer anualmente. A COETI será responsável pela condução do processo de revisão e o CONSU será responsável pela aprovação das alterações. As revisões poderão ser motivadas por mudanças no ambiente institucional ou até mesmo por alterações no próprio ambiente de TI, que demandará o replanejamento das ações e dos prazos definidos no PDTI.

O processo de revisão será subsidiado pelo processo de acompanhamento do PDTI, na qual serão monitorados os prazos e metas e, a partir da análise dos resultados, se identificará a necessidade de revisão deste documento. Será adotado o processo de revisão proposto pelo Guia de Elaboração do PDTI do SISP Versão 2 Beta, publicado em 12/01/15, que envolve as atividades de Planejamento, Execução, Monitoramento, Avaliação Parcial e Avaliação Final.

16. Fatores Críticos para a Implantação do PDTI

Para que o PDTI da UFV tenha sucesso são condições fundamentais:

- Apoio da Administração Superior da UFV;
- Disponibilidade orçamentária e de recursos humanos;
- Participação ativa da Comissão Executiva de Tecnologia da Informação;
- Disponibilização de treinamento para a equipe;
- Integração das diversas unidades de TI da UFV;
- Conhecimento, por parte da comunidade universitária, do teor do PDTI.

17. Conclusão

A revolução tecnológica e social tem desafiado a Universidade Federal de Viçosa a inovar não só em suas pesquisas, mas também, na forma de se relacionar com seus alunos, servidores e comunidade. A revisão e a implantação de novos processos e metodologias se fazem cada vez mais frequentes e fundamentais para que os objetivos institucionais sejam atendidos.

A tecnologia da informação traz todo o ferramental de apoio para que as ações empreendidas nos processos sejam mais eficazes e eficientes, agregando valor ao negócio institucional. Para que esse alinhamento seja estreito, é de fundamental importância que o planejamento de TI esteja em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI/2012-2017. O PDTI vem estabelecer e formalizar esse alinhamento, apresentando os planos que se desencadeiam para o atingimento das metas estabelecidas.

Durante sua elaboração, foi possível um diagnóstico das necessidades institucionais em relação a TI, sendo possível o desenvolvimento dos planos para atendimento dessas necessidades. Porém, é de suma importância que haja um acompanhamento rigoroso nesses planos, para que não existam falhas que prejudiquem o atingimento dos objetivos.

É de fundamental importância que o PDTI seja revisto anualmente para corrigir alguns rumos que porventura sejam afetados por definições de políticas e orçamentos. Ele deverá ser continuamente monitorado para garantir que os indicadores sejam cumpridos.

Espera-se que o PDTI auxilie a UFV a alcançar seu objetivo principal, a excelência no ensino, pesquisa e extensão.