



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL)
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (NTI)

**PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
2015-2017**

Maceió
2015

CORPO DIRIGENTE DA UNIVERSIDADE
GESTÃO (03/12/2011 a 02/12/2015)

Eurico de Barros Lôbo Filho
REITOR

Rachel Rocha de Almeida Barros
VICE-REITORA

Pedro Valentim dos Santos
PRÓ-REITOR DE GESTÃO INSTITUCIONAL

Amauri da Silva Barros
PRÓ-REITOR DE GRADUAÇÃO

Simoni Margareti Plentz Meneghetti
PRÓ-REITORA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

Silvia Regina Cardeal
PRÓ-REITORA DE GESTÃO DE PESSOAS E DO TRABALHO

Pedro Nelson Bomfim Gomes Ribeiro
PRÓ-REITOR ESTUDANTIL

Eduardo Silvio Sarmiento de Lyra
PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

Valéria Carneiro Lages Ressurreição
PROCURADORA-GERAL

Elias Barbosa da Silva
CHEFE DE GABINETE

COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Eurico de Barros Lôbo Filho
PRESIDENTE

Alan Pedro da Silva
VICE-PRESIDENTE

Pedro Valentim dos Santos
PRÓ-REITOR DE GESTÃO INSTITUCIONAL

Amauri da Silva Barros
PRÓ-REITOR DE GRADUAÇÃO

Eduardo Silvio Sarmiento de Lyra
PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

Pedro Nelson Bomfim Gomes Ribeiro
PRÓ-REITOR ESTUDANTIL

Silvia Regina Cardeal
PRÓ-REITORA DE GESTÃO DE PESSOAS E DO TRABALHO

Simoni Margareti Plentz Meneghetti
PRÓ-REITORA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PDTI

Alan Pedro da Silva
Anderson de Barros Dantas
Argos de Omena Albuquerque
Bianca Teixeira Jacintho
Daniell Pontes Silva
Davi Bibiano Brito
Donizetti Calheiros Marques B. Neto
Elaine Cristina Pimentel Costa
Felipe José de Queiroz Sarmiento
Francisco Bruno de Souza Meneses
Guilmer Brito Silva
Jarman da Silva Aderico
Josilan Paulino Barbosa
Luiz Cláudio Pereira da Silva Junior
Maria Galvão Gonçalves
Rodrigo de Lima Pinheiro
Rômulo Nunes de Oliveira
Stefany Cavalcante Gomes
Wanessa Christina Beirauti Simões

LISTA DE TERMOS E ABREVIATURAS

COBIT	<i>Control Objectives for Information and Related Technology</i>
DCF	Departamento de Contabilidade e Finanças
DMBok	<i>Data Management Body of Knowledge</i>
DR	Documentos de Referência
EGTI	Estratégia Geral de Tecnologia da Informação
e-Mag	Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico
e-PING	Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico
EqPDTI	Equipe de Elaboração do PDTI
GUT	Gravidade Tendência Urgência
IFES	Instituição Federal de Ensino Superior
IN	Instrução Normativa
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
LDO	Lei de Diretrizes Orçamentárias
LOA	Lei Orçamentária Anual
MEC	Ministério da Educação
MPOG/MP	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
NTI	Núcleo de Tecnologia da Informação
PD	Princípios e Diretrizes
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PLOA	Projeto de Lei Orçamentária Anual
PMBok	<i>Project Management Body of Knowledge</i>
PPA	Plano Plurianual
PROGINST	Pró-reitoria de Gestão Institucional
RNP	Rede Nacional de Ensino e Pesquisa
SEFTI	Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação do TCU
SINFRA	Superintendência de Infraestrutura
SISP	Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação

SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
VOIP	<i>Voice Over IP</i>

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Fases da Elaboração do PDTI	13
Figura 2 – Fase de Preparação do PDTI	14
Figura 3 – Fase de Diagnóstico do PDTI.....	15
Figura 4 – Fase de Planejamento do PDTI	16
Figura 5 – Estrutura Organizacional da Ufal (geral)	25
Figura 6 – Estrutura Organizacional do NTI (detalhada)	26
Figura 7 – Mapa Estratégico do NTI	32
Figura 8 – Mapa Estratégico da Ufal.....	38

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1. METODOLOGIA APLICADA	13
2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	17
3. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES	21
4. ORGANIZAÇÃO DA TI	25
5. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI	32
5.1. Missão	32
5.2. Visão	33
5.3. Valores	33
5.4. Objetivos estratégicos	33
5.5. Análise SWOT	37
6. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO	38
7. INVENTÁRIO DAS NECESSIDADES	42
7.1. Critérios de priorização	42
7.2. Necessidades identificadas	43
7.3. Necessidades priorizadas	45
8. PLANO DE METAS E AÇÕES	47
9. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS	68
10. PLANO DE INVESTIMENTO E CUSTEIO	70
11. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS	92
12. PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA DE TI	113
13. PROCESSO DE REVISÃO E MONITORAMENTO DO PDTI	116
14. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI	117
CONCLUSÃO	118
ANEXOS	119
ANEXO A – Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia de Informação	120
ANEXO B – Portaria de Nomeação da Comissão de Elaboração e Comitê de TI	135
ANEXO C – Questionário de necessidades de ti aplicado com a comunidade acadêmica	136

ANEXO D – Estimativa para a quantidade de servidores (NTI/Ufal)	139
ANEXO E – Catálogo de Serviços (NTI/Ufal)	144
ANEXO F – Política de Segurança da Informação (NTI/Ufal).....	189

APRESENTAÇÃO

A Universidade Federal de Alagoas (Ufal), criada pela Lei Federal nº 3.867, de 25 de janeiro de 1961, é uma instituição pública de Educação Superior pluridisciplinar, que promove a implementação de ensino, pesquisa e extensão. Sua missão consiste em produzir, multiplicar e recriar o saber coletivo em todas as áreas do conhecimento, de forma comprometida com a ética, a justiça social, o desenvolvimento humano e o bem comum.

Cabe a esta Universidade, na qualidade de instituição pública, gratuita e inovadora, diante do quadro de mudanças, das novas dinâmicas globais e dos avanços científicos, manter o seu compromisso com o crescimento econômico e o desenvolvimento social do Estado de Alagoas, constituindo-se como referencial em Educação, Ciência, Cultura e Tecnologia.

Neste contexto, visando a melhorias de condições materiais e humanas para o alcance da missão institucional, foi elaborado o **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)**, que tem como objetivos estratégicos, por exemplo, na perspectiva de infraestrutura, ampliar, adequar e racionalizar a Tecnologia de Informação e Comunicação em todas as unidades e setores, bem como ampliar, adequar e racionalizar a infraestrutura física e de equipamentos.

O desenvolvimento do potencial tecnológico da Universidade contribuirá para que as metas presentes no PDI sejam atendidas. Diante deste quadro, foram mapeadas, inicialmente, 30 (trinta) necessidades de Tecnologia da Informação (TI), com grande relevância para a melhoria dos serviços executados por esta instituição. Por fim, foram priorizadas as 9 (nove) maiores necessidades de TI.

Para cumprimento dessas prioridades, foi elaborado o primeiro **Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)**, que contribuirá para o funcionamento de todas as atividades da Universidade, proporcionando impactos de grande valia nos serviços oferecidos à comunidade acadêmica.

INTRODUÇÃO

Este documento apresenta o **Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)** da Universidade Federal de Alagoas, com vigência para 2015-2017. O PDTI é um instrumento de diagnóstico e planejamento, que objetiva dimensionar a oferta e a gestão de recursos de Tecnologia da Informação, a fim de que a Universidade possa atingir seus objetivos e metas estabelecidos no PDI.

O PDTI busca delinear e dimensionar os serviços estratégicos da Ufal, alinhado às regulamentações dos órgãos de controle, tais como o Sisp, do Ministério do Planejamento, e a Sefti, do Tribunal de Contas da União. Tais regulamentações visam estabelecer um maior nível de controle dos recursos de Tecnologia da Informação, níveis de qualidade e requisitos importantes para a administração pública, assim como uma maior eficiência no uso do orçamento público nas diversas áreas da Tecnologia da Informação.

Os objetivos descritos no PDI desta Universidade têm como consequência a implantação de diversos serviços e soluções de Tecnologia da Informação em vários segmentos, tais como:

- I. Gestão Tecnológica de Sistemas de Informação: implantação, manutenção e evolução, com velocidade adequada, dos diversos sistemas de informação da Ufal, visando otimizar os processos internos desta instituição;
- II. Gestão da Rede Lógica da Ufal: manutenção e universalização da Rede Lógica da Ufal, a fim de proporcionar o acesso à internet e aos diversos serviços oriundos da computação, de forma segura, para todos os membros da comunidade acadêmica;
- III. Gestão da Conectividade à Internet: dimensionar e gerir adequadamente uma largura de banda para cada um dos *campi* desta Universidade, proporcionando recursos compatíveis com cada uma das atividades desenvolvidas tanto no âmbito acadêmico quanto no âmbito administrativo;
- IV. Gestão de Ativos de Software: planejar e oferecer softwares acadêmicos e administrativos para toda a Universidade, de forma

compatível com a estrutura tecnológica do NTI e de maneira eficiente e eficaz, respeitando recomendações dos órgãos de controle;

V. Gestão de Equipamentos de Informática: planejar, oferecer e manter equipamentos de informática, tais como computadores, monitores e projetores multimídia, com requisitos aceitáveis em nível de custo, qualidade e capacidade de manutenção;

VI. Gestão de Ativos de Redes: implica em especificar e dimensionar os ativos de redes, de acordo com as necessidades da Universidade, a fim de proporcionar um nível de qualidade adequado, de acordo com o crescimento no uso dos recursos de redes, e com um custo eficiente para a Ufal;

VII. Gestão de Recursos Humanos de TI: planejar e capacitar os diversos servidores de Tecnologia da Informação, com a velocidade aderente ao dinamismo inerente ao universo da computação, permitindo uma sistemática eficiente na administração das soluções de TI do NTI e da Ufal;

VIII. Gestão do Sistema de Telefonia Voip: viabilizar e universalizar um sistema moderno de comunicação, baseado em redes de computadores, de acordo com os padrões tecnológicos adotados pelo NTI, a fim de obter compatibilidade e eficiência em seu uso;

IX. Gestão da Segurança da Informação: promover níveis de segurança aceitáveis e exigidos pelos órgãos de controle a todos os membros da Ufal, em suas diversas atribuições.

Desta forma, O PDTI representa uma análise detalhada da real conjuntura da Universidade, no que diz respeito aos avanços tecnológicos necessários para o desenvolvimento da Instituição e para o cumprimento às orientações e acordos dos órgãos de controle. Além disso, o documento contempla ações de curto, médio e longo prazo.

Nesse contexto, o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) representa a área de Tecnologia da Informação da Universidade Federal de Alagoas, tendo por objetivo oferecer, gerenciar e controlar as soluções de Tecnologia da Informação e

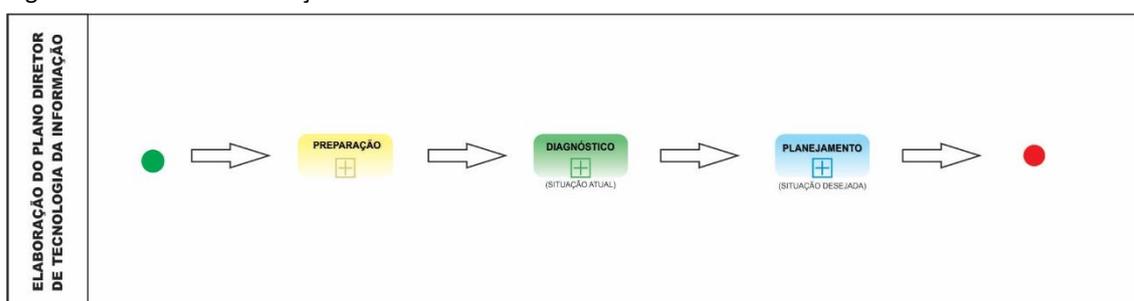
Comunicação desta Universidade. Atualmente, todas as diferentes áreas de negócio possuem serviços oferecidos pelo NTI, transformando-o em uma unidade com atuação transversal.

Diante deste cenário, é relevante mencionar que o presente Plano compreende os anos de 2015 a 2017, podendo ser alterado e devendo passar por revisões técnicas ao longo deste período, de forma a manter-se atualizado e de acordo com as novas prioridades da Universidade.

1. METODOLOGIA APLICADA

A construção deste PDTI priorizou como base teórica a utilização do *Guia Prático de Elaboração do PDTI*, documento publicado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MP). Os conceitos desta ferramenta e as melhores práticas de Gestão na Administração Pública serviram como principais referências para a comissão do PDTI na confecção do documento. Segundo o MPOG (2012), o processo do PDTI deve ser pautado em três fases principais: Preparação, Diagnóstico e Planejamento (Figura 1).

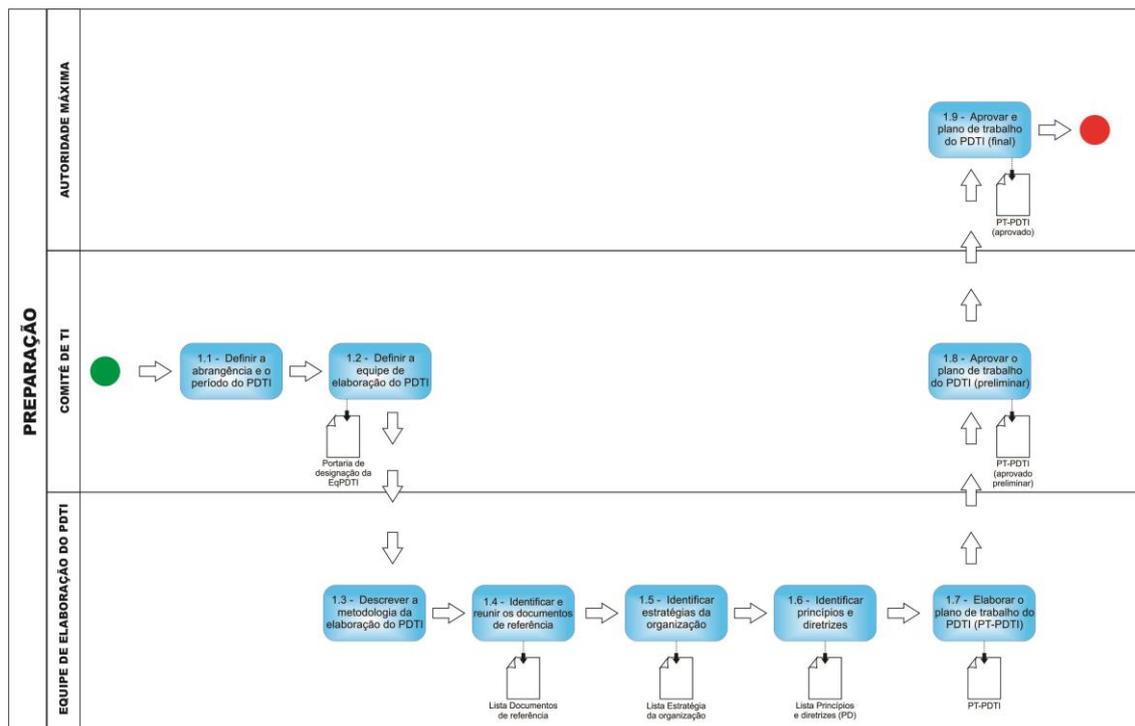
Figura 1 – Fases da Elaboração do PDTI



Fonte: Fluxo de Macroprocesso de elaboração do PDTI, MPOG (2012).

A primeira fase foi a de Preparação, e representou o início do projeto de elaboração do PDTI. Nela foi definido, inicialmente, o período de abrangência deste PDTI (2015 a 2017) e foram estabelecidos a Comissão de Elaboração do PDTI e o Comitê do TI, pela Portaria nº 1731/2014-GR-Ufal. Outra decisão tomada nesta fase foi a identificação do PDI como principal ferramenta de alinhamento estratégico da Universidade. Em seguida, foram definidos os demais documentos de referência, os princípios e as diretrizes que descreveram o plano de trabalho da comissão, aprovado pelo comitê. Por fim, elaborou-se uma estrutura para o plano de trabalho do PDTI. A Figura 2 mostra o fluxograma que representa as ações que compõem esta fase.

Figura 2 – Fase de Preparação do PDTI

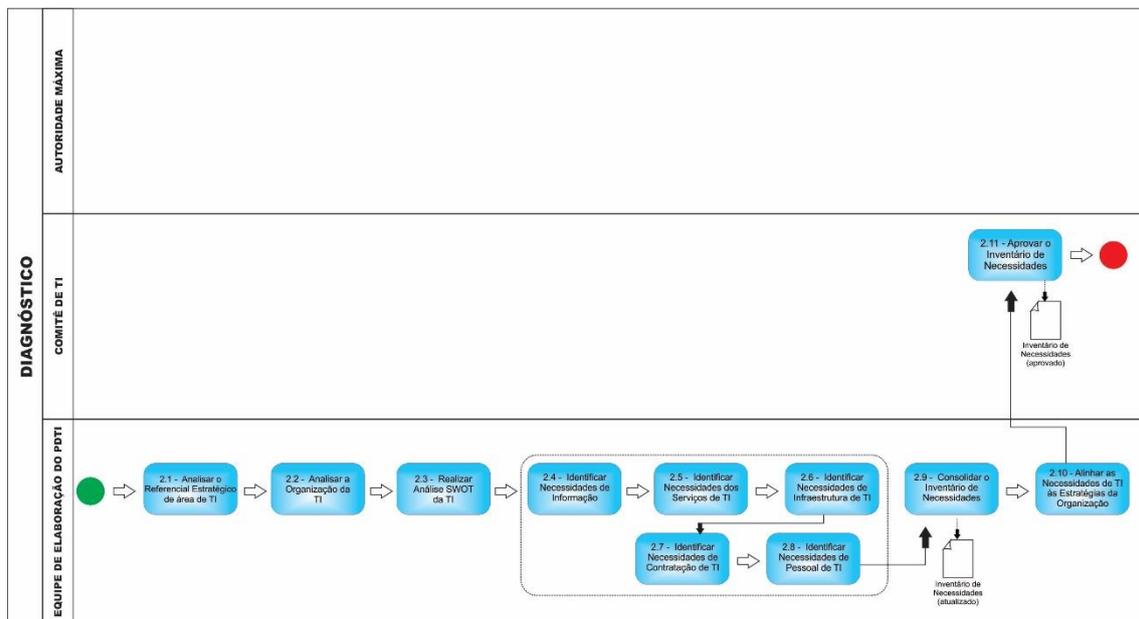


Após a aprovação do Plano de Trabalho, iniciou-se a fase de Diagnóstico. Nesta fase, buscou-se compreender a real conjuntura da situação de TI na organização, alinhada ao referencial estratégico definido no PDI da Universidade. Além disso, foi realizada uma pesquisa com consulta aos membros de todas as categorias da comunidade acadêmica (estudantes, técnicos administrativos e docentes), com o objetivo de fazer um Inventário de Necessidades de TI (problemas ou oportunidades) que se esperam resolver com as soluções de TI relacionadas a serviços, infraestrutura, contratação e pessoal de TI. Este Inventário foi desenvolvido em **cinco** etapas: a) elaboração dos questionários; b) consolidação dos questionários; c) aplicação dos questionários; d) diagnóstico da situação atual de TI; e) identificação, consolidação e priorização das necessidades.

A elaboração e a aplicação do questionário foram realizadas pelo próprio NTI. Após a verificação dos questionários respondidos, a equipe procedeu à construção do Inventário das Necessidades. A priorização das necessidades foi realizada pelo Comitê de TI, através da metodologia GUT (Gravidade, Tendência e Urgência), que permite a mensuração de critérios em uma priorização. Inicialmente, foram levantadas 52

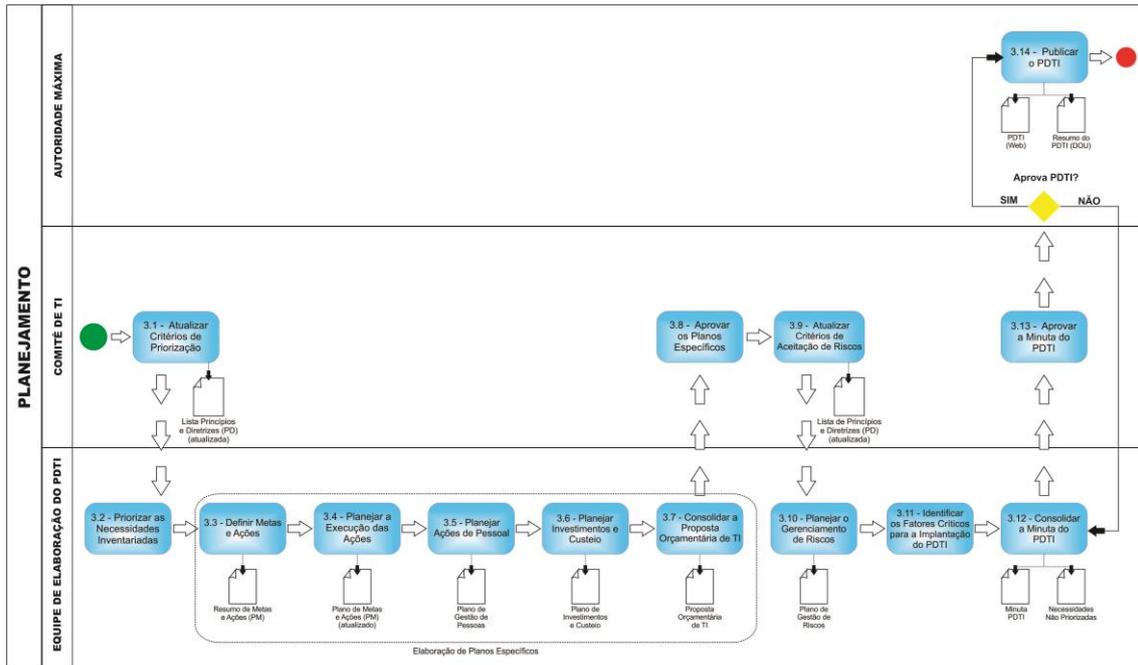
necessidades de TI. Após o processo de consolidação pela comissão de elaboração, restaram 30. E, por fim, nove delas, segundo critérios de priorização, foram detalhadas neste documento. A Figura 3 mostra o fluxograma com as etapas desta fase.

Figura 3 – Fase de Diagnóstico do PDTI



A partir do diagnóstico, seguiu-se para a fase de Planejamento. O fluxograma da Figura 4 mostra cada etapa do Planejamento do PDTI, desde a atualização dos critérios de priorização para as necessidades de TI inventariadas, passando pela elaboração dos planos específicos, até suas respectivas aprovações por parte dos membros da comissão. Para cada necessidade, foram estipuladas metas e ações para o seu atendimento. Essas ações envolvem a contratação de serviços e a aquisição de equipamentos, inclusive recursos humanos, para o seu desenvolvimento. Logo após, passou-se para o levantamento dos riscos e fatores críticos para a implantação do PDTI. Por fim, consolidou-se a minuta do PDTI, que seguiu para aprovação e posterior publicação.

Figura 4 – Fase de Planejamento do PDTI



Na seção 10, temos o detalhamento sobre os critérios de priorização, necessidades identificadas e priorizadas para o período de vigência deste PDTI. Além disso, vale ressaltar que, apesar de terem sido priorizadas um terço das necessidades propostas, as demais não serão descartadas. As mesmas podem vir a ser priorizadas em outro momento, dentro do período de abrangência estabelecido e durante os processos de revisão do documento.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Para a elaboração do PDTI, foi utilizado um conjunto de referências normativas, estratégicas, construtivas, consultivas e de boas práticas. No Quadro 1, estão listados os principais documentos utilizados:

Quadro 1 – Documentos de referência

ID	Documento	Descrição
NORMATIVOS		
DR01	Decreto nº 2.271/1997	Trata da Política de Terceirização para a Administração Pública Federal
DR02	Acórdão nº 2.746/2010-P	Relatório de auditoria do TCU. Avaliação de controles gerais de Tecnologia da Informação
DR03	Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010	Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal
DR04	Instrução Normativa GSI/PR nº 01/2008	Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal
DR05	Norma Complementar nº 5 / IN nº 1 DSIC GSI/PR	Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal
DR06	Norma Complementar nº 8 / IN nº 1 DSIC GSI/PR	Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal
DR07	Norma Complementar Nº 21 / IN nº 1 DSIC GSI/PR	Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal
DR08	Portaria nº 97/2014 SG/PR	Gestão de Segurança da Informação e

		Comunicações na Administração Pública Federal
DR09	Portaria SLTI/MP nº 31, de 29 de novembro de 2010	Métricas de Software
DR10	Portaria Interministerial MP/MC/MD nº 141/2014	Decreto que normatiza a comunicação de dados na Administração Pública
DR11	e-MAG – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico	Modelos e padrões de dados que a Administração Pública deve seguir, a fim de promover uma melhor acessibilidade
DR12	e-PING	Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – definem 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
DR13	Acórdão 2.585/2012-TCU-Plenário	Normas de governança que devem ser aplicadas nas diversas áreas de TI
DR14	Acórdão 3051/2014-TCU-Plenário	Normas de governança que devem ser aplicadas nas diversas áreas de TI
DR15	Acórdão 1233/2012-TCU-Plenário	Normas de governança que devem ser aplicadas nas diversas áreas de TI
DR16	Decreto 8.135, de 4 de novembro de 2013	Decreto que normatiza a comunicação de dados na Administração Pública
DR17	Regimento Interno da Ufal	Estabelece os aspectos gerais e comuns da estruturação e do funcionamento dos órgãos e serviços da Universidade Federal de Alagoas
DR18	PDI da Ufal	Plano de Desenvolvimento Institucional da Universidade Federal de Alagoas, que estabelece objetivos

		estratégicos, propondo análise e planejamento para melhor condução das atividades da Ufal
DR19	PLOA 2015	Guia do Orçamento Público, que estabelece a previsão das despesas para o exercício de 2015
ESTRATÉGICOS		
DR20	Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2009	Estabelece as bases para a transição entre a situação atual de gestão dos ambientes de informática do Executivo Federal – heterogênea e em geral vulnerável, conforme apontado no Acórdão 1603/2008 TCU Plenário – e o pleno cumprimento da Instrução Normativa SLTI 04/2008
DR21	Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2010	Incorpora arranjos e ajustes necessários definidos pela SLTI. Busca o alinhamento de estratégias de TI visando alcançar o aumento da maturidade de processos de Governança de Tecnologia da Informação
DR22	Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2011	Estabelece metas de curto e médio prazos a serem cumpridas pelos órgãos do SISP, em diferentes perspectivas de atuação, e propõe a mensuração objetiva de resultados por meio de indicadores. Incentiva e promove a troca de informações, experiências, conhecimento e desenvolvimento colaborativo entre os órgãos que compõem o sistema SISP
BOAS PRÁTICAS		
DR23	<i>COBIT – Control Objectives for Information and related Technology</i>	Conjunto de boas práticas em Governança de TI recomendadas pelos órgãos de controle e reconhecidas internacionalmente, para todas

		as áreas de Tecnologia da Informação
DR24	<i>ITIL – Information Technology Infrastructure Library</i>	Conjunto de boas práticas em Gestão de Serviços de TI recomendadas pelos órgãos de controle e reconhecidas internacionalmente
DR25	NBR ISO/IEC 27002/2005	Conjunto de boas práticas em Segurança da Informação recomendadas pelos órgãos de controle e reconhecidas internacionalmente
DR26	<i>PMBoK</i>	Conjunto de boas práticas em Gestão de Projetos recomendadas pelos órgãos de controle e reconhecidas internacionalmente
DR27	<i>DMBoK</i>	Conjunto boas práticas na Gestão de Dados, reconhecido internacionalmente
INSTRUTIVO		
DR28	Levantamento de Governança de TI 2012 (TCU)	Levantamento de governança de TI realizado pelo TCU, combinado de um conjunto de recomendações
CONSULTIVOS		
DR29	Guia de Elaboração do PDTI – SISP	Documento produzido pelo SISP, com a finalidade de orientar a produção de um PDTI
DR30	Questionários aplicados pelo NTI	Questionário aplicado pelo NTI, para um levantamento sistemático das necessidades relacionadas à TI no âmbito de toda a comunidade da Ufal

3. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

A partir dos documentos de referência elencados no Quadro 1, foram estabelecidos princípios e diretrizes para orientar a elaboração e a execução do PDTI. Neste sentido, o Quadro 2 apresenta os princípios e diretrizes, além dos documentos que os originam:

Quadro 2 – Princípios e diretrizes

ID	Princípios e Diretrizes	Origem
PD01	Toda contratação de serviços deve visar ao atendimento de objetivos de negócio, o que será avaliado por meio de mensuração e avaliação de resultados	<ul style="list-style-type: none">▪ Decreto nº 2.271/1997;▪ Acórdão 2.746/2010-P;▪ Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010
PD02	O pagamento de serviços contratados deve, sempre que possível, ser definido em função de resultados objetivamente mensurados	<ul style="list-style-type: none">▪ Decreto nº 2.271/1997;▪ Acórdão 2.746/2010-P;▪ Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010
PD03	As necessidades por produtos e serviços de TI devem estar alinhadas ao planejamento estratégico institucional da Ufal	<ul style="list-style-type: none">▪ Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2009;▪ Estratégia Geral de Tecnologia da

		Informação – EGTI 2010
PD04	Deve-se considerar a promoção do aprimoramento qualiquantitativo dos recursos humanos, em especial para a gestão do PDTI e dos processos de contratação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2011
PD05	Aprimoramento da gestão orçamentária de TI para garantir os recursos orçamentários necessários ao cumprimento das metas Institucionais	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2011; ▪ Acórdão 2.746/2010-P
PD06	Todas as compras realizadas pela Ufal e relacionadas à TI devem ser autorizadas pelo NTI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010
PD07	Todos os projetos de sistemas, e também de redes de computadores, devem ser concebidos com requisitos de Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrução Normativa GSI/PR nº 01/2008; ▪ Norma Complementar nº 5/IN nº 1 DSIC GSI/PR; ▪ Norma Complementar nº 8/IN nº 1 DSIC GSI/PR; ▪ Norma Complementar nº 21/IN nº 1 DSIC GSI/PR;

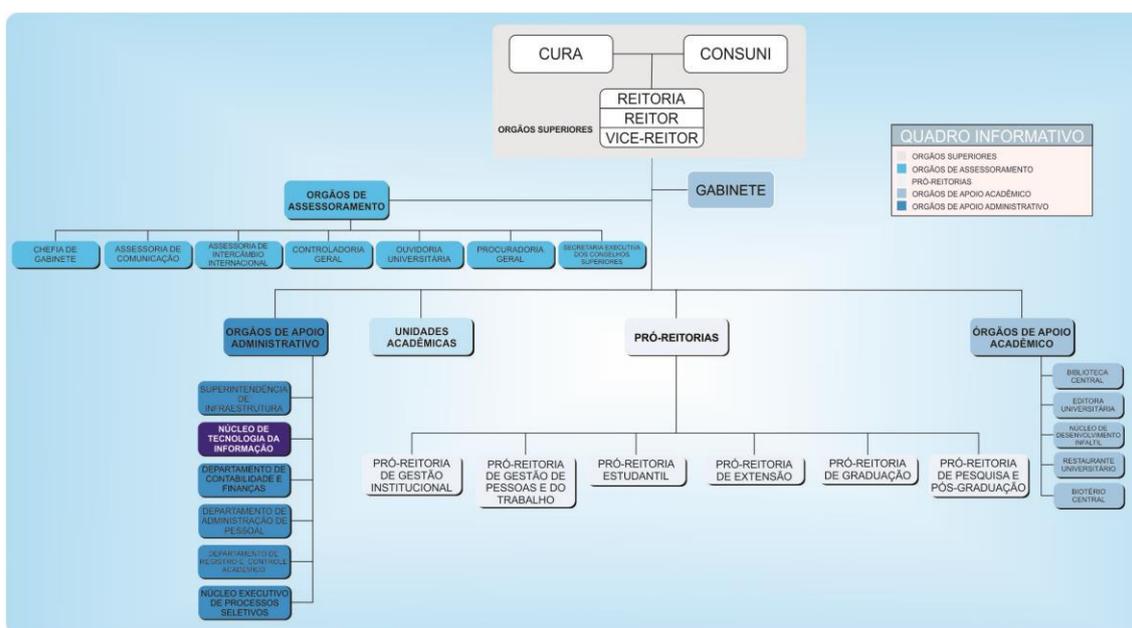
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portaria nº 97/2014 SG/PR
PD08	A Governança de TI deve ser estabelecida priorizando a adoção de padrões propostos pelo Governo Federal para as práticas de TI relacionadas com Planejamento, Contratações, Gestão de Projetos, Desenvolvimento de Sistemas e Segurança da Informação e Acessibilidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acórdão 2.585/2012-TCU-Plenário; ▪ Acórdão 3051/2014-TCU-Plenário; ▪ Levantamento de Governança de TI 2012 (TCU)
PD09	Ações devem ser promovidas para que a área de TI seja vista como um recurso estratégico da Ufal. Para as atividades de Ensino, Pesquisa, Extensão e Gestão	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acórdão 2.585/2012-TCU-Plenário; ▪ Acórdão 3051/2014-TCU-Plenário; ▪ Levantamento de Governança de TI 2012 (TCU)
PD10	A Universidade viabilizará uma estrutura organizacional de TI que permita o cumprimento das metas definidas no PDI e no PDTI da Ufal, priorizando a atuação do quadro de servidores nas atividades de governança e gestão de TI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acórdão 2.585/2012-TCU-Plenário; ▪ Acórdão 3051/2014-TCU-Plenário; ▪ Levantamento de Governança de TI 2012 (TCU)
PD11	Garantia dos recursos necessários para manutenção, modernização e ampliação da	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acórdão 2.585/2012-TCU-

	infraestrutura de TI, permitindo o cumprimento de metas institucionais estabelecidas no PDI e no PDTI da Ufal	Plenário; <ul style="list-style-type: none">▪ Acórdão 3051/2014-TCU-Plenário;▪ Levantamento de Governança de TI 2012 (TCU)
--	---	--

4. ORGANIZAÇÃO DA TI

A Universidade Federal de Alagoas é uma autarquia sob regime especial do Poder Executivo, criada pela Lei Federal nº 3.867, de 25 de janeiro de 1961, e vinculada ao Ministério da Educação da República Federativa do Brasil, com sede na cidade de Maceió, Alagoas, no Campus A. C. Simões, e outros dois *campi* nas cidades de Arapiraca (Campus Arapiraca) e Delmiro Gouveia (Campus Sertão). Possui seu Estatuto aprovado pela Portaria do MEC nº 4.067, de 29/12/2003, e Regimento Geral aprovado pela Resolução nº 01/2006 – Consuni/Cepe.

Figura 5 – Estrutura Organizacional da Ufal (geral)



Dentro da estrutura organizacional da Ufal, existe o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI), órgão de apoio administrativo encarregado de fornecer suporte tecnológico na área de TI da instituição. Recentemente, o NTI passou por uma reestruturação no seu parque computacional, com renovação de equipamentos, aprimoramento dos Sistemas de Controle Acadêmico e *Pibic online* e readequação da rede interna de comunicação de dados.

Pretende-se que a estrutura organizacional do NTI permaneça composta por sete coordenadorias, divididas em dois eixos – Eixo Gestão e Eixo Serviços –, além da

Assessoria de Governança de TI e da Secretaria Executiva, diretamente ligadas à Direção, conforme organograma detalhado abaixo.

Figura 6 – Estrutura Organizacional do NTI (detalhada)



A seguir, são descritas as competências de cada setor do NTI:

4.1 Assessoria de Governança de TI

Tem como função assessorar a Direção em um sistema de Governança de TI, dirigindo e controlando o uso atual e futuro da TI. Este sistema direciona e avalia o uso de TI para dar suporte à organização e monitorar seu uso para execução dos planos estabelecidos. Inclui a estratégia e as políticas de uso de TI na Ufal.

4.2 Secretaria Executiva

Visa secretariar a Direção e os demais setores no desempenho de suas funções, gerenciando informações, auxiliando na execução de suas tarefas administrativas, na

tomada de decisões e em reuniões, marcando e cancelando compromissos. Coordena e controla equipes e atividades; controla documentos e correspondências. Atende a clientes externos e internos; organizar eventos e viagens, bem como cuida da agenda pessoal da Direção.

4.3 Coordenadoria de Gestão da Informação

Promove o desenvolvimento, a manutenção e o gerenciamento dos portais da Universidade. Atualmente, é composta por dois integrantes e tem como principal missão a criação de meios de informação interna e externa, para garantir sua distribuição. Outra atribuição relevante é a manutenção da identidade visual dos portais, garantindo, assim, a qualidade da imagem que a Ufal representa. A atual identidade visual foi definida de forma a atender ao novo modelo da arquitetura da informação. Outro ponto importante a ser mencionado é a participação desta Coordenadoria, em 2010 e 2011, na Comissão dos Portais, responsável por definir a nova arquitetura da informação dos Portais Temáticos da Universidade.

4.4 Coordenadoria de Relacionamento Institucional, Compras e Contratos

Gerencia o relacionamento institucional entre Gabinete da Reitoria, Procuradoria, Proginst, DCF e Sinfra, buscando trabalhar de forma alinhada com esses setores, para imprimir celeridade às atividades administrativas que demandam interação direta com o NTI, tais como aquisição de equipamentos de TI, gestão de contratos de TI e acompanhamento de obras/serviços que envolvam Tecnologia da Informação.

4.5 Coordenadoria de Gestão de Dados

Controla e alavanca eficazmente o uso dos ativos dados, bem como atende às necessidades de informação de todos os envolvidos (*stakeholders*) da Ufal em termos de disponibilidade, segurança e qualidade, sendo responsável por gerir os modelos

físicos e lógicos de banco de dados, bem como por disponibilizar informações “sadias” à comunidade acadêmica.

Foi adotada a divisão em três subáreas, a fim de segmentar as áreas de acordo com suas finalidades:

- Administração de Dados (AD): responsável por desenvolver e administrar, de modo centralizado, as estratégias e práticas para o processo de gerência dos recursos de dados. Executa atividades como: implantação de metodologias e padrões, estruturação do dicionário de dados, auditoria de modelo de dados, implantação de ferramentas de apoio, otimização dos processos de gestão de dados, etc.;
- Administração de Banco de Dados (DBA): responsável pela manutenção e gestão do banco de dados ou sistemas de bancos de dados, com foco em: recuperabilidade, integridade, segurança, disponibilidade, desempenho, auxílio em desenvolvimento e testes, etc.;
- *Business Intelligence* (BI): responsável por apoiar os clientes de nível estratégico da Universidade, propondo e desenvolvendo novas ferramentas. Assim, seria responsável por integrar informações retiradas de bancos de dados, onde mostrar-se-iam os desempenhos de praticamente todas as áreas da Ufal, viabilizando a tomada de decisão.

4.6 Coordenadoria de Redes e Infraestrutura

Tem como função manter os servidores que disponibilizam os diversos serviços institucionais: Sistema Acadêmico; Sistema de Informação para o Ensino (SIE); correio eletrônico; listas de discussão; hospedagem de páginas web; acesso à internet; sistemas administrativo-governamentais (Siape, Siafi, Siasg, Sicaf); acesso remoto aos periódicos Capes; rede sem fio institucional; pregão eletrônico; Sistema Integrado de Gestão (SIGRH, Sigaa, Sipac, etc.); Educação a Distância (*Moodle*); Telefonia Voip e bancos de dados, entre outros.

Além disso, é responsável por toda a estrutura passiva (cabearamento) e ativa (equipamentos de rede) do *backbone*, bem como pelos servidores de rede e das sub-redes distribuídas pelos *campi* e Unidades Externas. Também é de competência desta

coordenadoria a elaboração de projetos de rede e de reestruturação de redes lógicas antigas, com o objetivo de adequar as demandas de transmissão de dados à realidade tecnológica disponível na Ufal, de forma a prever o possível crescimento institucional.

4.7 Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas

Promove o desenvolvimento e executa a manutenção dos sistemas de informação da Ufal. Além do coordenador de sistemas, esta coordenadoria é composta por quatro equipes de desenvolvimento e dois comitês:

- Equipe de Desenvolvimento de Sistemas Acadêmicos e Desenvolvimento de Sistemas Administrativos, responsáveis pela implantação e evolução dos respectivos sistemas;
- Equipe de Desenvolvimento de Sistemas *EaD*, que mantém e evolui o ambiente virtual de aprendizagem, além de gerenciar as integrações entre os sistemas acadêmicos/administrativos e o ambiente virtual de aprendizagem;
- Equipe de Suporte aos Sistemas, que visa executar manutenções corretivas oriundas dos sistemas em produção, mantendo um canal direto com a Central de Atendimento ao Usuário do NTI;
- Comitê de Qualidade, que apoia as equipes de desenvolvimento e de suporte em soluções relacionadas à arquitetura, gerência de configuração, gerência de implantação, qualidade e segurança;
- Comitê de Projetos, que visa direcionar os projetos de desenvolvimento de sistemas ao objetivo, através da adoção de boas práticas e de atividades de monitoramento e controle.

Todo o fluxo de desenvolvimento adotado pela Coordenadoria de Sistemas é controlado por uma ferramenta de gestão de atividades, que permite a criação e a delegação de projetos e tarefas.

A coordenadoria conta com profissionais qualificados e com conhecimentos que abrangem processos, técnicas e tecnologias relacionados ao desenvolvimento de softwares. A equipe é predominantemente composta por graduados em Ciência da Computação, Sistemas de Informação e Engenharia da Computação, além de

especialistas, mestres e doutores. Os bolsistas têm uma oportunidade única de vivenciar situações complexas do dia a dia, onde é necessário pôr em prática os conhecimentos adquiridos em seus cursos. A interação com os membros mais experientes da equipe também favorece um ambiente produtivo de aprendizado contínuo.

Compete a esta Coordenadoria coordenar o planejamento, a execução e a avaliação das atividades; planejar, especificar, desenvolver, documentar, instalar e manter sistemas de informação, estabelecendo cronogramas de execução; planejar, especificar e acompanhar o desenvolvimento e a instalação dos sistemas de informação terceirizados, estabelecendo cronogramas de execução; elaborar estimativas de custos de projetos e implantação de sistemas; administrar os sistemas de informações implantados; assessorar o diretor nos assuntos relacionados a Sistemas, auxiliando-o na tarefa de coordenar e dirigir os trabalhos das diversas áreas do Núcleo; desempenhar outras atividades correlatas atribuídas pelo diretor; atender aos usuários da Ufal interessados no serviço de utilização dos sistemas institucionais; fornecer manuais sobre os sistemas da Universidade.

4.8 Coordenadoria de Suporte e Manutenção

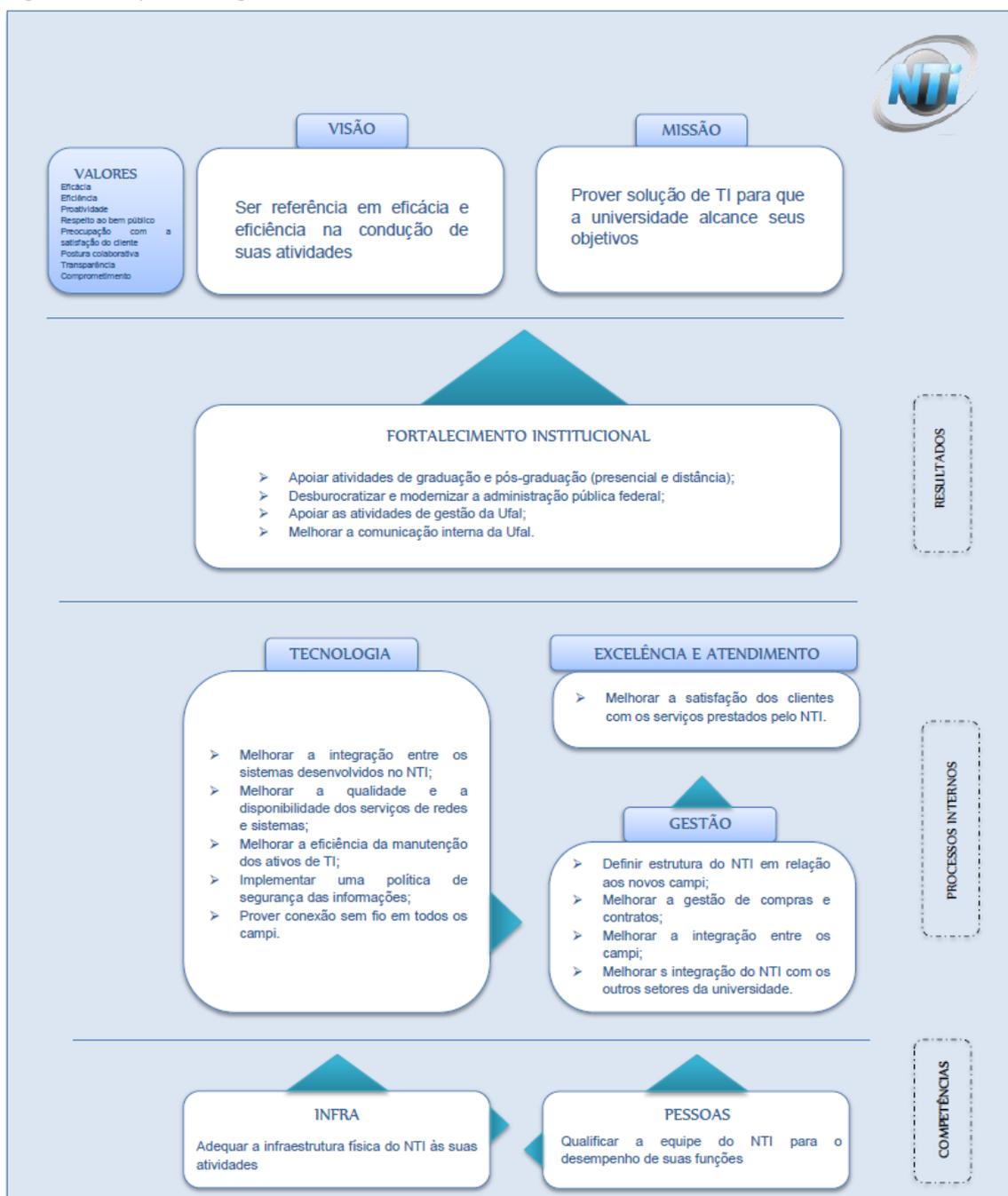
Busca atender às necessidades dos diversos setores da Universidade, no que diz respeito às manutenções de equipamentos de informática que fazem parte do patrimônio da Ufal; realizar manutenção preventiva, instalação de antivírus e suporte técnico aos usuários que possuam dificuldades em utilizar os recursos computacionais disponíveis. Os atendimentos a essas demandas são contabilizados, de maneira que se pode coletar indicadores de produtividade do Setor, visando à melhoria na qualidade do atendimento oferecido.

4.9 Coordenadoria de Atendimento ao Usuário

Tem como função ampliar a comunicação entre a comunidade acadêmica e os demais setores do NTI, e tem como objetivo oferecer atendimento aos usuários em relação aos sistemas gerenciados pelo NTI, sejam eles desenvolvidos pelo quadro de

pessoal ou adquiridos pela Universidade. Além disso, tem como responsabilidades receber, processar e responder aos usuários sobre todas e quaisquer solicitações de atendimento, informação, sugestão ou reclamação referentes ao uso destes sistemas, contando com profissionais que passam por constante qualificação profissional. Esta coordenadoria oferece, ainda, atendimento diretamente na Central, por telefone ou e-mail, tendo sempre em vista valores como o profissionalismo, a qualidade e a responsabilidade.

Figura 7 – Mapa Estratégico do NTI



5.1 Missão

Prover Soluções de Tecnologia da Informação mais adequadas para o alcance dos objetivos da Universidade e o atendimento das necessidades da comunidade acadêmica.

5.2 Visão

Ser referência nacional entre as IFES pela eficiência, eficácia e inovação nas nossas Soluções de Tecnologia da Informação.

5.3 Valores

- Eficiência;
- Proatividade;
- Valorização humana;
- Preocupação com a satisfação do cliente;
- Postura colaborativa;
- Transparência;
- Comprometimento.

5.4 Objetivos estratégicos

Aqui se encontram os objetivos estratégicos de TI que estão alinhados aos objetivos estratégicos da Ufal estabelecidos no PDI.

OB01 – Objetivo 01: universalizar o acesso à internet

Disponibilizar acesso à internet a todos os membros da comunidade acadêmica, com uma largura de banda aderente às suas respectivas e diversas atividades, com níveis de segurança de acordo com as normas previstas pelos órgãos de controle. Para isso, as redes lógicas da Ufal, tanto a cabeada quanto a sem fio, devem ser deliberadamente ampliadas para todas as áreas ativas, de todos os *campi*. Para que esse objetivo seja alcançado, faz-se necessário um bom gerenciamento de rede, assim como dimensionar e gerenciar adequadamente a largura de banda em cada um dos *campi*.

OB02 – Objetivo 02: otimizar as atividades acadêmicas e administrativas da Ufal através de Sistemas de Informação

Otimizar as atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação da Universidade, a fim de que os processos acadêmicos e administrativos sejam facilitados e expandidos. A integração deve ser um requisito básico, para que as informações possam ser correlacionadas e não haja inconsistências, oferecendo uma visão mais precisa da Universidade em tempo real e de forma transparente. Além disso, os sistemas devem ser implantados, implementados e mantidos de acordo com procedimentos, boas práticas e níveis de qualidade estabelecidos pelos órgãos de controle, tais como os especificados no MPS-BR e ITIL.

OB03 – Objetivo 03: fornecer e manter adequadamente equipamentos de informática

Racionalizar o fornecimento dos equipamentos de informática da Ufal, a fim de que as diversas atividades da universidade possam ser melhoradas, ou até mesmo viabilizadas, respeitando boas práticas de otimização dos recursos públicos, evitando desperdícios, otimizando a capacidade de manutenção, compartilhando os recursos e aumentando suas taxas de vida útil sempre que possível, com níveis de qualidade aderentes aos seus respectivos usos.

OB04 – Objetivo 04: manter adequadamente o sistema de telefonia Voip

Fornecer o sistema de telefonia Voip de maneira a melhorar a comunicação entre os diversos membros da comunidade acadêmica, através de todos os seus recursos e contínuas melhorias inerentes a esta tecnologia, sem interrupções do serviço, e de forma controlada e racional, a fim de não onerar a Universidade com atividades não institucionais.

OB05 – Objetivo 05: gerir racionalmente demandas de softwares específicos

Gerenciar o fornecimento de softwares específicos, que atendem às demandas das atividades acadêmicas e administrativas, e que devem ser adquiridos e gerenciados de acordo com as especificações dos equipamentos de informática. Tais

requisitos visam otimizar os recursos públicos. Além disso, faz-se necessário aumentar o acesso a tais requisitos para o maior grupo possível de membros da comunidade acadêmica e com a maior capacidade possível de compartilhamento.

OB06 – Objetivo 06: implantar e disseminar boas práticas de Segurança da Informação

Implantar boas práticas de Segurança da Informação assegura que os diversos membros da comunidade acadêmica podem acessar os diversos Sistemas da Informação e demais serviços de tecnologia com um nível de qualidade reconhecido internacionalmente. Isso é importante para que haja maior satisfação e produtividade de todos os membros da comunidade acadêmica, além de melhorar diretamente todos os processos desta Universidade.

OB07 – Objetivo 07: fornecer soluções de segurança e controle de acesso

Aprimorar as políticas de segurança institucionais, através do uso de tecnologia da informação. O uso de câmeras, controles de acesso e demais equipamentos de segurança nesta universidade podem contribuir para aumento dos níveis de segurança dos membros da comunidade acadêmica.

OB08 – Objetivo 08: gerenciar e manter o Datacenter da Ufal

Garantir o gerenciamento do Datacenter da Ufal, que possui a função básica de suportar os diversos sistemas de informação e vários serviços que são transparentes para a comunidade acadêmica. Além disso, um datacenter robusto pode oferecer à Universidade serviços de virtualização e de computação nas nuvens para usuários avançados, com necessidades específicas e relevantes para a Universidade, a fim de melhorar os indicadores acadêmicos.

OB09 – Objetivo 09: obter eficiência em Governança de TI

Delinear todas as ações de TI através da Governança de Tecnologia da Informação, de tal forma que elas agreguem valor à organização, através de colaboradores capacitados e motivados. Em se tratando de Ufal, tal aspecto é

relevante para que todas as ações relacionadas à TI estejam diretamente relacionadas a um benefício ou objetivo para um conjunto amplo de membros da comunidade acadêmica. Em se tratando de Administração Pública, temos o uso do Cobit como ferramenta recomendada pelos órgãos de controle e, por isso, os projetos e ações do órgão de TI devem estar em consonância com ela, proporcionando um instrumento de garantia de que os serviços relevantes serão fornecidos de forma controlada, previsível e transparente.

OB10 – Objetivo 10: aprimorar a comunicação da Ufal através de seu Portal

Viabilizar a comunicação através dos portais, que representam uma solução importante para a disseminação de informação entre os diversos membros da comunidade acadêmica. Como a Ufal está distribuída em todo o Estado de Alagoas, faz-se necessária uma ferramenta para este fim. Além disso, o Portal é um ambiente importante para que a Ufal possa exercer procedimentos de transparência requisitados pelos órgãos de controle.

OB11 – Objetivo 11: obter eficiência na gestão de contratos

Melhorar o gerenciamento dos vários contratos de TI sob responsabilidade do NTI, a fim de fornecer serviços essenciais para a Universidade. Uma maior eficiência na gestão de contratos produz serviços de maior qualidade, com custos mais adequados. Este é um processo que se inicia na confecção dos termos de referência, editais e minutas de contratos, e termina na gestão própria dos mesmos.

OB12 – Objetivo 12: implantar novo correio eletrônico baseado no Decreto 8.135, de 4 de novembro de 2013

Adequar o serviço de correio eletrônico da Ufal ao Decreto 8.135, de 4 de novembro de 2013, que estabelece normas para a comunicação de dados na Administração Pública Federal.

OB13 – Objetivo 13: implantar solução de videoconferência adequada à comunidade acadêmica

Projetar solução de videoconferência, um importante instrumento de comunicação entre os diversos membros da comunidade acadêmica que estão fisicamente distantes, a fim de atender à diversidade de necessidades da Ufal.

OB14 - Objetivo 14: implantar um serviço de impressão adequado às necessidades da Ufal

Ampliar o serviço de impressão da Universidade de tal forma que suas necessidades operacionais sejam atendidas, a um custo aceitável na Administração Pública, com políticas estabelecidas com o intuito de evitar desperdícios.

5.5 Análise SWOT

Quadro 3 – Análise SWOT

ANÁLISE SWOT – NTI/UFAL	
FORÇAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">▪ Capacitação técnica▪ Nível significativo de comprometimento▪ Influência nas decisões institucionais▪ Clima organizacional favorável	<ul style="list-style-type: none">▪ MEC▪ CT-Infra▪ Aproximação do Governo do Estado▪ RNP
FRAQUEZAS	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none">▪ Restrições impostas pela legislação pública▪ Espaço físico inadequado▪ Nível significativo de absenteísmo▪ Tamanho da equipe insuficiente face à demanda	<ul style="list-style-type: none">▪ Entraves burocráticos▪ Mudanças na legislação de controle▪ Redirecionamentos políticos nacionais e locais

6. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

Nesta seção, encontram-se as necessidades de TI, identificadas e relacionadas às estratégias da organização, estabelecidas pelas principais políticas, planos governamentais e da Instituição. Com este alinhamento, almejamos obter um nível de qualidade aderente às prioridades da Universidade, vinculado a um uso racional dos recursos públicos, garantindo que as metas e ações de TI sejam organizadas para atender às demandas desta Ifes.

Na Figura 8, temos o mapa estratégico da Universidade, presente no PDI, no qual se destacam as macro prioridades desta Instituição e seus respectivos objetivos estratégicos.

Figura 8 – Mapa Estratégico da Ufal



A tabela a seguir demonstra, para cada objetivo estratégico da organização e para cada objetivo estratégico de TI, listados na seção 8.4, a relação com as respectivas necessidades definidas neste PDTI, que serão descritas na próxima seção.

Quadro 4 – Estratégias da Organização x Necessidades de TI

ESTRATÉGIAS DA UNIVERSIDADE	NECESSIDADES RELACIONADAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI
UFAL E FORMAÇÃO		
Relacionar-se com a Educação Básica	N03, N08, N09, N10, N11, N17, N23	OB01, OB03, OB05, OB08, OB13
Aprimorar a oferta da Educação Superior com inter-relação e qualidade	N02, N03, N08, N10, N11, N12, N13, N14, N16, N17, N18, N20, N21, N22, N23	OB01, OB02, OB03, OB05, OB08, OB13, OB14
Proporcionar formação contemporânea: flexível e adaptável	N02, N03, N08, N09, N11, N12	OB01, OB08
Ampliar o acesso à Educação Superior	N02, N03, N08, N10, N11, N12, N16, N17, N20	OB01, OB02, OB03, OB05, OB08
UFAL E CONHECIMENTO		
Desenvolver, expandir e consolidar áreas de conhecimento	N02, N03, N08, N09, N10, N11, N17, N20, N23, N27	OB01, OB02, OB03, OB05, OB08, OB13
Identificar potencialidades e estabelecer demandas induzidas	-	-
Fomentar a inovação e o empreendedorismo	N02, N03, N08, N09, N10, N11, N12, N15, N17, N23	OB01, OB02, OB03, OB05, OB13

UFAL E SOCIEDADE		
Contribuir com o desenvolvimento do Estado: competências, parcerias, intervenções	N02, N09, N11, N12, N20, N23, N25	OB11, OB13
Intensificar as interfaces: saberes, uma nova cultura política, presença interna e externa	-	-
Valorizar a cultura local/regional	N09, N20, N21	-
DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL		
ACADÊMICO		
Internacionalizar a atividade acadêmica: temas, interfaces, produção, formação	N01, N02, N09, N10, N11, N12, N13, N17, N20, N23	OB02, OB03, OB05, OB14
Ampliar e aperfeiçoar as mobilidades intra e interinstitucional	N01, N02, N03, N04, N08, N09, N11, N12, N16, N17, N18, N19, N20, N21, N22, N23, N24, N27, N30	OB01, OB02, OB04, OB05, OB08, OB10, OB12, OB13
Inovar e implantar novos modelos de gestão, de produção de material didático, de produção científica e de avaliação acadêmica	N02, N17	-
Promover a melhoria da qualidade do fazer acadêmico: produção dos materiais didáticos, taxa de sucesso, condições de permanência (corpo social), acessibilidade, inclusão e inserção	N02, N08, N10, N11, N12, N13, N14, N17, N20, N21, N23	OB01, OB02, OB03, OB05, OB08, OB13, OB14
ADMINISTRATIVO		
Desenvolver e implementar a reestruturação organizacional	N01, N03, N04, N05, N06, N07, N15, N19, N25, N26, N28, N29	OB02, OB04, OB06, OB07, OB11
Criar e atualizar os marcos regulatórios	-	-

Desenvolver modelos de gestão: da informação, da sustentabilidade, da racionalização, da avaliação e de indicadores	N05, N15, N17, N19, N25, N26, N28, N29	OB02, OB05, OB06, OB07, OB09
Redesenhar e implantar uma política de comunicação: regulação, intensificação de meios e visibilidade institucional	N05, N06, N19, N29	OB02, OB06, OB07, OB10
PESSOAS		
Recrutar e dimensionar o quadro de servidores	N07, N15, N19	OB09
Desenvolver e capacitar os servidores	N09, N10, N15, N17, N19, N23	OB03, OB05, OB13
Melhorar a qualidade de vida da comunidade da Ufal	N03, N04, N05, N06, N07, N08, N10, N11, N13, N14	OB01, OB02, OB03, OB04, OB06, OB07, OB08, OB14
FINANÇAS		
Ampliar e garantir a Matriz OCC	N02, N03, N08, N10, N11, N12, N17, N20, N23	OB01, OB02, OB03, OB05, OB08, OB13
Viabilizar a geração de recursos próprios	-	-
Ampliar o orçamento de convênios	N25	-
INFRAESTRUTURA		
Ampliar, adequar e racionalizar a Tecnologia de Informação e Comunicação em todas as unidades e setores	N01, N02, N03, N04, N05, N06, N08, N10, N11, N12, N16, N17, N18, N21, N22, N23, N24, N27, N30	OB01, OB02, OB03, OB04, OB05, OB06, OB07, OB08, OB10, OB12, OB13
Ampliar, adequar e racionalizar a infraestrutura física e de equipamentos	N03, N04, N10, N11, N13, N23	OB03, OB04, OB14

7. INVENTÁRIO DAS NECESSIDADES

Este levantamento consiste em um conjunto de necessidades com quem o atendimento contribui, de forma efetiva, para o alcance dos objetivos de negócio da organização relacionados à TI. Durante a etapa de diagnóstico, as necessidades foram levantadas através da análise do PDI 2013-2017, dos questionários disponibilizados à comunidade acadêmica e das recomendações dos órgãos de controle.

Na etapa de inventário, foram levantadas todas as necessidades que deverão ser atendidas pela área de TI da Universidade, seja visando ao atendimento à comunidade acadêmica ou às demandas de gestão. Uma consulta à comunidade acadêmica foi realizada, e em um primeiro momento foram identificadas 52 necessidades. Após a aplicação do processo de consolidação pela comissão de elaboração do PDTI, chegou-se ao total de 30 necessidades.

7.1 Critérios de priorização

Para os critérios de priorização das necessidades, foi utilizada a matriz GUT – Gravidade, Urgência e Tendência, ferramenta utilizada na priorização das estratégias, tomadas de decisão e solução de problemas de organização/projetos. Cada uma das 30 necessidades foi analisada por representantes do Comitê de TI e recebeu uma nota de 1 a 5, de acordo com os itens listados abaixo:

Quadro 5 – GUTs

Gravidade	Impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão em longo prazo, caso o problema não seja resolvido
Urgência	Relacionada ao tempo que esse problema deverá levar para acontecer. Quanto maior a urgência, menor o tempo disponível para resolver este problema
Tendência	Potencial de crescimento do problema, avaliação da tendência de crescimento, redução ou desaparecimento do problema

Para que a nota não seja subjetiva, cada valor de pontuação tem uma descrição, de acordo com o item relacionado.

Quadro 6 – GUTs (2)

Pontos	Gravidade	Urgência	Tendência
5	Os prejuízos ou dificuldades são extremamente graves	É necessária uma ação imediata	Se nada for feito, o agravamento será imediato
4	Muito grave	Com alguma urgência	Vai piorar a curto prazo
3	Grave	O mais cedo possível	Vai piorar a médio prazo
2	Pouco grave	Pode esperar um pouco	Vai piorar a longo prazo
1	Sem gravidade	Não tem pressa	Não vai piorar ou pode até melhorar

7.2 Necessidades identificadas

Na tabela a seguir, temos a descrição das 30 necessidades de TI identificadas pela Universidade e consolidadas pela comissão de elaboração do PDTI. À cada necessidade foi atribuído um código, e elas estão listadas conforme ordem de priorização, estabelecida após a análise das notas atribuídas pelos membros do Comitê de TI.

Quadro 7 – Inventário das Necessidades de TI

Prioridade	Código	Descrição
1º	N01	Implantação do Sistema de Informação Gerencial (SIG): acadêmico, administrativo, estratégico, de gestão de pessoas e de gestão eletrônica de documentos
	N02	Manutenção e capacitação dos usuários de Ambientes Virtuais de Aprendizagem
	N03	Reestruturação e ampliação da rede lógica dos <i>campi</i>
	N04	Reestruturação e ampliação da rede de telefonia (Voip) em todos os <i>campi</i>
	N05	Implantação de política de segurança da informação
	N06	Implantação de solução tecnológica para o registro e controle da assiduidade e pontualidade dos agentes públicos da Universidade
	N07	Universalizar o acesso à internet de alta velocidade em todos os <i>campi</i>
2º	N08	Acesso à internet nos eventos oficiais promovidos pela Ufal
	N09	Aquisição e manutenção de equipamentos de informática para melhoria das atividades acadêmicas e administrativas
3º	N10	Infraestrutura para implantação de sala de aula eletrônica
4º	N11	Acessibilidade nos Sistemas de Informação para pessoas com deficiência
5º	N12	Otimizar o serviço de impressão
	N13	Ampliar a capacidade de atendimento para manutenção de computadores
6º	N14	Capacitação para a equipe de TI
	N15	Ampliação e otimização de soluções de TI para o atendimento dos restaurantes e residências universitários de todos os <i>campi</i>
7º	N16	Aquisição e gestão de softwares específicos para a melhoria das atividades acadêmicas e administrativas
	N17	Manutenção dos Portais Ufal
	N18	Capacitação em gestão de conteúdo para os Portais Ufal
	N19	Infraestrutura para a publicação de livros digitais

	N20	Fornecimento de soluções de TI para a implantação de TV e rádio universitárias
	N21	Manter adequado o desempenho dos sistemas
	N22	Implantar solução de videoconferência para todos os membros da comunidade acadêmica
	N23	Implantar novo correio eletrônico
8º	N24	Implantação de um modelo de estrutura de gerenciamento de projetos TI, seguindo boas práticas
9º	N25	Implantação de Políticas de Governança de TI baseadas em boas práticas
	N26	Aprimorar a solução de hardware para armazenamento/compartilhamento de arquivos digitais
10º	N27	Implantação de um modelo de processo de desenvolvimento de software, baseado em boas práticas
	N28	Implantação de um modelo de processo de gestão de serviços de TI baseado em boas práticas
11º	N29	Consolidar a Central de Atendimento do NTI (<i>servicedesk</i>)

7.3 Necessidades priorizadas

Diante deste levantamento, e com o cenário econômico atual, foram escolhidas, inicialmente, para serem executadas durante o período de vigência do PDTI, as dez primeiras necessidades de TI, após análise e aprovação dos dirigentes da Universidade. Após nova análise da EqPDTI, foi identificado que as necessidades N05 e N06 possuíam, ambas, aspectos relacionados à segurança, e ficou resolvido que a N06 seria incorporada à N05, restando como prioridades nove necessidades de TI. O Quadro 8 as relaciona, da mesma forma que o anterior.

Com um número menor de necessidades a serem atendidas, esperamos obter maior eficiência na implementação dos planos de metas e ações e utilização racional das despesas da Ufal, devido ao contingenciamento orçamentário do exercício vigente e de acordo com possibilidades futuras da Instituição.

Quadro 8 – Necessidades de TI priorizadas

Prioridade	Código	Descrição
1º	N01	Implantação do Sistema de Informação Gerencial: acadêmico, administrativo, estratégico, de gestão de pessoas e de gestão eletrônica de documentos
	N02	Manutenção e capacitação dos usuários de Ambientes Virtuais de Aprendizagem
	N03	Reestruturação e ampliação da rede lógica dos <i>campi</i>
	N04	Reestruturação e ampliação da rede de telefonia (Voip) em todos os <i>campi</i>
	N05	Implantação de política de Segurança da Informação
	N06	Implantação de solução tecnológica para o registro e controle da assiduidade e pontualidade dos agentes públicos da Universidade
2º	N07	Universalizar o acesso à internet de alta velocidade em todos os <i>campi</i>
	N08	Acesso à internet nos eventos oficiais promovidos pela Ufal
3º	N09	Aquisição e manutenção de equipamentos de informática para melhoria das atividades acadêmicas e administrativas

8. PLANO DE METAS E AÇÕES

Os Planos de Metas e Ações definem marcos mensuráveis, controláveis e quantificáveis para a satisfação de cada necessidade de TI identificada.

As tabelas desta seção mostram as metas estabelecidas para cada uma das nove necessidades de TI priorizadas, inicialmente, para o período de vigência deste PDTI, os gestores e responsáveis pelo acompanhamento de cada meta, bem como as macro ações, os indicadores e os prazos estimados de execução das ações.

Quadro 9 – Plano de Metas e Ações (Necessidade 01)

ID	NECESSIDADE:	PRIORIDADE		
N01	Implantação, sustentação tecnológica e desenvolvimento de Sistemas de Informação	01		
	<p>Descrição: O processo de implantação ou desenvolvimento de sistemas deve seguir uma metodologia de ciclo de vida de sistemas e utiliza métodos para desenvolvimento, manutenção ou substituição de um sistema. O processo proporciona uma visão geral da implantação do sistema constituído em fases, permitindo uma perspectiva integrada do desenvolvimento.</p> <p>Sustentação de Sistemas é o serviço contínuo para atualização de versões, quando necessária; manutenção corretiva; atualizações periódicas de ambientes de treinamento/desenvolvimento, homologação e produção; manutenção evolutiva para pequenos ajustes de fluxo, pequenos aprimoramentos e emissão de relatórios, através de consulta em bases de dados.</p> <p>A Coordenadoria de Sistemas do NTI/UFAL é a área responsável pelo processo de implantação, desenvolvimento e sustentação de sistemas de informação e está atuando no projeto de implantação dos SIG; na sustentação dos sistemas legados da UFAL (Sie Web - Graduação, Moodle - Ambiente Virtual de Aprendizagem, MGM - Monitoria, MGE - Estágio, PIBIC - Pesquisa etc.); na gestão e fiscalização dos contratos de soluções de ti; no controle e monitoramento dos serviços oferecidos pelos contratados, utilizando métricas que visam a avaliação da qualidade do trabalho desempenhado, bem como a aferição e validação dos quantitativos de pontos de função relativos aos serviços demandados aos contratados, de modo a evitar desperdício de recursos da Administração Pública; gestão de processos de negócio; gestão de qualidade e arquitetura de software; gestão de segurança da informação.</p>			
	Meta		Ação	
ID	Descrição da Meta	Áreas e responsáveis	ID	Descrição da Ação
M01	Disponibilizar 30 soluções baseadas em software (sistemas ou módulos) integrados ao sistema de gestão da UFAL para apoiar as atividades acadêmicas e administrativas da Universidade.	Gestor: NTI Responsáveis: Coordenadoria de Sistemas	1.1	Promover capacitação técnica e nas áreas de negócios aos servidores do NTI para habilitá-los a atuarem na implantação dos sistemas e módulos
			1.2	Descontinuar os sistemas legados que não estão integrados ao sistema integrado de gestão da UFAL

		do NTI	1.3	Implantar sistemas e/ou módulos
			1.4	Estabelecer e manter base de conhecimento para apoio à utilização dos sistemas implantados
			1.5	Institucionalizar os sistemas e módulos implantados de forma a tornar seu uso efetivo
			1.6	Desenvolver sistemas e/ou módulos
			1.7	Integrar sistemas sob responsabilidade do NTI
M02	Prover sustentação para 100% dos sistemas de informação de responsabilidade do NTI	Gestor: NTI Responsáveis: Coordenadoria de Sistemas do NTI	2.1	Gerenciar a evolução dos sistemas sob a responsabilidade do NTI
			2.2	Prover assistência técnica aos usuários dos sistemas
			2.3	Realizar manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas
			2.4	Estabelecer e manter os ambientes padronizados necessários à operação, treinamento, homologação e manutenção dos sistemas
M03	Implantar programa de qualidade em software para 80% dos projetos	Gestor: NTI Responsáveis: Coordenadoria de Sistemas do NTI	3.1	Planejar a implantação do programa de qualidade em software
			3.2	Contratar consultorias de apoio à implantação de modelos e padrões de qualidade e avaliação de maturidade (MR-MPS, ITIL)
			3.3	Estabelecer novos processos e aperfeiçoar os processos existentes
			3.4	Aperfeiçoar os mecanismos de gerência e controle dos projetos de software executados pelo NTI ou por terceiros contratados pelo NTI
			3.5	Submeter o NTI à avaliação de maturidade

			3.6	Adquirir ferramentas de apoio à gestão e execução de projetos de software
M04	Implantar política de governança de dados	Gestor: NTI Responsáveis: Coordenadoria de Gestão de Dados	4.1	Estabelecer a política de governança
			4.2	Estabelecer e manter o ambiente requerido para a governança de dados
			4.3	Gerenciar da arquitetura de dados
			4.4	Gerir desenvolvimento de dados
			4.5	Gerir operações de bancos de dados
			4.6	Gerir segurança de dados
			4.7	Gerir dados mestres e de referência
			4.8	Gerir data warehousing e BI
			4.9	Gerir documentos e conteúdo
			4.10	Gerir metadados
			4.11	Gerir qualidade de dados
			4.12	Administrar banco de dados
			4.13	Submeter o NTI à avaliação de maturidade em governança de dados
M05	Obter 30 certificações técnicas	Gestor: NTI Responsáveis:	5.1	Qualificar e certificar servidores em modelos e padrões de qualidade (CMMI-SW, MR-MPS-SW e ITIL)
			5.2	Qualificar e certificar servidores para o uso de tecnologias Java (Java EE 6 Web Component

		Coordenadoria de Gestão de Dados e Coordenadoria de Sistemas do NTI		Developer Certified Expert, Java EE 6 Enterprise Architect Certified Master e Java SE 7 Programmer II)
			5.3	Qualificar e certificar servidores em análise de pontos por função (CFPS - Certified Function Point Specialist).
			5.4	Qualificar e certificar servidores em gerência de dados (CDMP - Certified Data Management Professional)
			5.5	Qualificar e certificar servidores em BI (CBIP - Certified Business Intelligence Professional)
			5.6	Qualificar e certificar servidores em gerência de projetos (PMP - Project Management Professional Certification)
			5.7	Qualificar e certificar servidores em teste de software em nível básico e avançado (Certified Tester Foundation Level - CTFL e Certified Tester Advanced Level - CTAL)
			5.8	Qualificar e certificar servidores em engenharia de requisitos (CPRE - Certified Professional for Requirements Engineering)
			5.9	Qualificar os servidores em técnicas, softwares e ferramentas em prol do aumento do desempenho
M06	Identificar inovações, boas práticas e novos padrões a partir da participação em pelo menos 10 eventos ao ano, na área de TI, nacionais ou internacionais, científicos e ou direcionados para Instituições Públicas.	Gestor: NTI Responsáveis: Coordenadoria de Sistemas do NTI	6.1	Identificar eventos considerados relevantes para a evolução da TI na UFAL
			6.2	Planejar a participação dos eventos
			6.3	Participação de eventos para identificação de potenciais parcerias institucionais, divulgar ações desenvolvidas pelo NTI para outras instituições e trocar experiências entre instituições congêneres

			6.4	Disseminar o conhecimento para os servidores do NTI
--	--	--	-----	---

Quadro 10 – Plano de Metas e Ações (Necessidade 02)

ID	NECESSIDADE:	PRIORIDADE		
N02	Manutenção e capacitação aos usuários do Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle.	01		
Meta			Ação	
ID	Descrição da Meta	Áreas e responsáveis	ID	Descrição da Ação
M07	Garantir o acesso a plataforma: estabilidade do sistema, evitando interrupções do AVA	Gestor: CIED e NTI Responsáveis: NTI	7.1	Formar grupo de trabalho para estudo, avaliação, planejamento e definição dos equipamentos necessários para garantir a estabilidade do sistema que dá suporte aos cursos de EAD/UFAL
			7.2	Elaborar toda documentação necessária para abertura de processo licitatório
			7.3	Executar o processo licitatório
			7.4	Comprar solução tecnológica
			7.5	Pesquisar nas comunidades <i>Moodle</i> e sondar a comunidade acadêmica da Ufal sobre quais as necessidades e sugestões de melhorias no ambiente
M08	Atualização e melhorias no ambiente MOODLE: implantação de novos módulos,	Gestor: CIED e NTI Responsáveis: NTI	8.1	Agendar e acompanhar a instalação e configuração de novos plugins

	atualizações e plug-ins.			
			8.2	Testar e validar as atualizações realizadas
M09	Plano de expansão: dimensionar o aumento do sistema para os próximos anos e garantir o acesso dos novos usuários	Gestor: CIED e NTI Responsáveis: NTI	9.1	Formar grupo de trabalho para estudo, avaliação, definição e acompanhamento da implantação dos equipamentos necessários para garantir a expansão do sistema
			9.2	Elaborar toda documentação necessária para abertura de processo licitatório
			9.3	Executar o processo licitatório
			9.4	Comprar solução tecnológica
M10	Suporte e assistência aos usuários	Gestor: CIED, PROGEP e NTI Responsáveis: CIED, PROGEP e NTI	10.1	Planejar, elaborar e Executar projeto de capacitação
			10.2	Elaborar manuais e outros documentos de apoio
			10.3	Inserir no Programa de Inserção do Novo Servidor (PINS) conteúdo de capacitação para utilização do MOODLE
M11	Criação do Repositório Institucional de Objetos de Aprendizagem	Gestor: CIED e NTI Responsáveis: CIED e NTI	11.1	Identificar e adquirir as tecnologias (hardware w softwares) necessárias para a criação do repositório
			11.2	Identificar, analisar e Catalogar as produções de materiais didáticos produzidos para os cursos EAD/UFAL (livros em pdf, videoaulas, animações, jogos, ilustrações, etc)
			11.3	Disponibilizar no repositório institucional todo o material avaliado e aprovado

Quadro 11 – Plano de Metas e Ações (Necessidade 03)

ID	NECESSIDADE:	PRIORIDADE		
	Reestruturação e ampliação da rede lógica nos campi	01		
N03	Descrição: A rede lógica da UFAL necessita acesso nas diversas acomodações da UFAL, tanto no que se refere a rede sem fio como no que se refere cabeada. Além disso, a rede deve estar adequada a utilização de novas tecnologias como também em todos os ambientes físicos da universidade, para as diversas atividade acadêmicas e administrativas.			
Meta			Ação	
ID	Descrição da Meta	Áreas e responsáveis	ID	Descrição da Ação
M12	Implantar rede sem fio em todos os ambientes acadêmicos, administrativos e compartilhados.	Gestor: NTI Responsáveis: Coordenador de Redes e Infraestrutura	12.1	Aquisição de equipamentos e componentes para implantação da rede sem fio
			12.2	Instalação dos equipamentos para fornecimento da rede sem fio
			12.3	Manutenção da rede sem fio
			12.4	Implantação da Eduroam
			12.5	Monitoramento e gestão da rede sem fio
			12.6	Capacitação continua da equipe
M13	Implantar um anél óptico de 40Gb/s em todos os campi	Gestor: Coordenador de Redes e Infraestrutura	13.1	Aquisição de equipamentos e componentes para implantação do anel óptico de 40Gb/s

		Responsáveis: Coordenador de Redes e Infraestrutura	13.2	Instalação dos equipamentos para implantação de todos os anéis ópticos
			13.3	Manutenção do Anel Óptico
			13.4	Monitoramento e gestão do anel óptico
			13.5	Capacitação continua da equipe
M14	Implantar rede cabeada em todos os prédios administrativos e acadêmicos	Gestor: Diretor do NTI e Coordenador de Redes e Infraestrutura Responsáveis: Coordenador de Redes e Infraestrutura	14.1	Aquisição de equipamentos e componentes para implantação da rede lógica
			14.2	Instalação dos equipamentos para implantação da rede lógica
			14.3	Manutenção da rede lógica
			14.4	Monitoramento e gestão da rede lógica
			14.5	Capacitação

Quadro 12 – Plano de Metas e Ações (Necessidade 04)

ID	NECESSIDADE:	PRIORIDADE		
N04	Reestruturação e ampliação da rede de telefonia (VOIP) em todos os campi.	01		
	Descrição: Reestruturação e ampliação da rede de telefonia em todos os campi para que seja viável a utilização do serviço de comunicação baseada em telefonia sobre a rede lógica, IP, de forma racional e adequada para a universidade.			
Meta			Ação	
ID	Descrição da Meta	Áreas e responsáveis	ID	Descrição da Ação
M15	Instalação de centrais telefônicas em todos os campi da UFAL	Gestor: NTI E PROGINST Responsáveis: NTI	15.1	Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de centrais telefônicas VOIP
			15.2	Instalação dos equipamentos de central telefônicas Ips em todos os campi
			15.3	Manutenção e gerenciamento das centrais telefônicas IPs
M16	Manutenção e ampliação dos ramais IP para todos os campi	Gestor: NTI E PROGINST Responsáveis: NTI	16.1	Contração de empresa especializada para fornecimento de ramais IP
			16.2	Instalação dos ramais IPs nos diversos campi da UFAL
			16.3	Manutenção e gerenciamento dos ramais IPs

Quadro 13 – Plano de Metas e Ações (Necessidade 05)

ID	NECESSIDADE:	PRIORIDADE		
N05	Implantação de política de segurança da informação	01		
	Descrição: Implantação de uma política de segurança de informação aderente às tecnologias padronizadas pela UFAL, de acordo com normas de segurança reconhecidas internacionalmente e viabilizando troca de informações segura para todos os membros da comunidade acadêmica.			
Meta		Ação		
ID	Descrição da Meta	Áreas e responsáveis	ID	Descrição da Ação
M17	Projetar e implantar um Plano de Continuidade do Negócio de acordo com a Norma Complementar 06/IN01/DSIC/GSIPR	Gestor: NTI E PROGINST Responsáveis: NTI	17.1	Criação da Comissão de Segurança da Informação e Comunicação
			17.2	Construção do Plano de Continuidade do Negócio da UFAL
			17.3	Compra de equipamentos e soluções de TI para implementação do Plano de Continuidade do Negócio
			17.4	Comprar licenças de software necessárias ao funcionamento do Plano de Continuidade do Negócio
M18	Implantar e gerenciar uma ferramenta de Gestão de Identidade para todos os serviços e equipamentos de TI da UFAL	Gestor: NTI Responsáveis: Coordenador de Redes e Infraestrutura	18.1	Implantação e Manutenção da CAFe RNP
			18.2	Manutenção da CAFe RNP
			18.3	Projeto e implementação de ferramenta de gestão de identidade para acesso aos diversos recursos de TI, tanto de hardware como software.
M19	Garantir excelência em Segurança da Informação	Gestor: NTI E PROGINST	19.1	Criação da Comissão de Segurança da Informação e Comunicação

	através baseada na norma ISO/IEC 27001	Responsáveis: Coordenador de Redes e Infraestrutura	19.2	Criação e implementação da Política de Segurança da Informação da UFAL baseada na norma ISO/IEC 27001
			19.3	Aquisição de equipamentos e soluções de TI para implantação efetiva da Política de Segurança da Informação
M20	Tratar 100% os incidentes de Segurança oriundos do CAIS da RNP	Gestor: NTI Responsáveis: Coordenador de Redes e Infraestrutura	20.1	Instituição da Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança em Redes Computacionais – CSIRT.UFAL
			20.2	Projeto de um ambiente para o Centro de Tratamento de Incidentes
			20.3	Aquisição de equipamentos e soluções de TI para implantação

Quadro 14 – Plano de Metas e Ações (Necessidade 06)

ID	NECESSIDADE:	PRIORIDADE		
N06	Implantação de solução tecnológica para o registro e controle da assiduidade e pontualidade dos agentes públicos da universidade.	01		
	<p>Descrição: A utilização de uma solução eletrônica automatizará o controle de frequência da força de trabalho, permitindo uma melhor administração e acompanhamento das apurações da frequência, auxiliando no gerenciamento dos recursos humanos, na redução de custos, na automatização de tarefas repetitivas, na segurança e na democratização das informações para todos os níveis da hierarquia administrativa. Além de atender ao estipulado pelos Decretos N°s 1.590, DE 10/08/95, 1.867, DE 17/04/96 e inciso I do Art. 7º da Portaria N° 1.342/UFAL, de 03/09/2012.</p>			
Meta		Ação		
ID	Descrição da Meta	Áreas e responsáveis	ID	Descrição da Ação
M21	100% dos equipamentos comprados recebidos, registrados e com etiqueta patrimonial até 31/12/2016.	Gestor: Superintendente de Infraestrutura Responsáveis: Diretor do NTI e Gerente de Patrimônio e Suprimentos	21.1	Formalizar comissão para estudo, avaliação, definição e acompanhamento da implantação de métodos e sistemas apropriados
			21.2	Elaborar toda documentação necessária para abertura de processo licitatório
			21.3	Executar o processo licitatório
			21.4	Comprar solução tecnológica
			21.5	Registrar no sistema os equipamentos recebidos pelo Almoxarifado
			21.6	Inserir etiqueta de patrimônio em todos os equipamentos
M22	Instalação e configuração de 100% dos	Gestor: Superintendente de Infraestrutura	22.1	Agendar e acompanhar a instalação e configuração dos equipamentos

	equipamentos até 31/12/2016	Responsáveis: Diretor do NTI e Gerente de Serviços Gerais	22.2	Testar todos os equipamentos
M23	Cadastrar digitais de 100% de utilizadores até 31/12/2016	Gestor: Pró-reitora de Gestão de Pessoas e do Trabalho Responsáveis: Diretor do Departamento de Pessoal	23.1	Elaborar e divulgar agenda de cadastramento
			23.2	Cadastrar utilizadores
M24	Capacitar 100% dos utilizadores cadastrados até 31/12/2016	Gestor: Pró-reitora de Gestão de Pessoas e do Trabalho Responsáveis: Gerência de Capacitação	24.1	Executar projeto de capacitação
			24.2	Distribuir no momento da posse manual para registro da frequência
			24.3	Inserir no Programa de Inserção do Novo Servidor (PINS) conteúdo de capacitação para utilização do controle de frequência
M25	Capacitar 100% dos gestores e demais manipuladores do software gerencial	Gestor: Pró-reitora de Gestão de Pessoas e do Trabalho Responsáveis: Gerência de Capacitação	25.1	Executar projeto de capacitação
M26	Institucionalizar procedimento e política de registro e controle de frequência até 31/12/16	Gestor: Pró-reitora de Gestão de Pessoas e do Trabalho Responsáveis: Diretor do Departamento de Pessoal, Gerente de Patrimônio e Suprimentos, Gerente de Serviços Gerais e Diretor do NTI	26.1	Elaborar minuta do procedimento e da política
			26.2	Discutir com os envolvidos
			26.3	Submeter minuta final ao CONSUNI
			26.4	Publicar e divulgar normativos

M27	Executar pagamentos a título de remuneração pelo trabalho realizado utilizando os dados do registro eletrônico de frequência até 31/12/16	Gestor: Pró-reitora de Gestão de Pessoas e do Trabalho Responsáveis: Diretor do Departamento de Pessoal	27.1	Redesenhar o processo de trabalho interno afim de permitir a utilização dos dados dos equipamentos de controle de frequência para pagamento pelo trabalho realizado
			27.2	Capacitar equipes que realizam pagamentos

Quadro 15 – Plano de Metas e Ações (Necessidade 07)

ID	NECESSIDADE:	PRIORIDADE		
N07	Universalizar o acesso a Internet de alta velocidade em todos os campi.	02		
	Descrição: Promover o acesso a Internet em todos os campi, garantindo sua disponibilidade, manutenção e velocidade compatível com as demandas locais.			
Meta		Ação		
ID	Descrição da Meta	Áreas e responsáveis	ID	Descrição da Ação
M28	100% dos campi, incluindo suas unidades descentralizadas, com acesso à Internet de alta velocidade.	Gestor: NTI E PROGINST Responsáveis: Coordenador de Redes e Infraestrutura	28.1	Formalizar comissão para avaliação e estudo sobre a demanda de banda e a forma de conexão com a Internet.
			28.2	Informar demandas de banda para RNP.
			28.3	Elaborar toda documentação necessária para abertura de processo licitatório para link redundante ou provisório.
			28.4	Executar o processo licitatório e contratar os serviços de link.
			28.5	Gerenciar os contratos para evitar interrupção do serviço.
M29	Garantir o bom desempenho dos serviços de rede lógica relacionados à pesquisa, ensino, extensão e atividades administrativas através do uso de filtros para os demais acessos.	Gestor: NTI E PROGINST Responsáveis: Coordenador de Redes e Infraestrutura	29.1	Identificar os serviços que não se relacionam com as categorias propostas e/ou causam grande tráfego de rede, analisando e estimando esse volume de tráfego.
			29.2	Criar estratégias para limitar a banda, isolar o tráfego, e/ou otimizar o desempenho para os serviços institucionais.
			29.3	Implementar a melhor estratégia, considerando seu custo

				benefício, e tempo para execução.
			29.4	Avaliar periodicamente a estratégia adotada, ajustando os limites de banda ou filtros, conforme a necessidade.
M30	Criar links de redundância para garantir a conectividade entre os campi, mantendo a disponibilidade dos sistemas institucionais	Gestor: NTI E PROGINST Responsáveis: Coordenador de Redes e Infraestrutura	30.1	Avaliar a demanda de banda necessária para manter a disponibilidade dos sistemas da universidade, considerando também o serviço voip (ver meta M07)
			30.2	Licitatar e contratar links entre os campi, conforme o levantamento prévio de necessidade.
M31	Concluir o upgrade de toda rede interna para velocidade mínima de 1Gbps, através da substituição dos ativos internos de rede e lançamento de fibras óticas.	Gestor: NTI E PROGINST Responsáveis: Coordenador de Redes e Infraestrutura	31.1	Identificar os ativos de rede antigos (100Mbps) para substituição.
			31.2	Adquirir novos equipamentos de rede no padrão 1Gbps; licitar e contratar serviço para lançamento de fibra ótica.
			31.3	Criar planejamento para substituição dos equipamentos antigos por novos.
			31.4	Executar o planejamento causando o menor impacto pela indisponibilidade da rede.
M32	Ampliar a cobertura e qualidade da rede wifi em todos os campi	Gestor: NTI E SINFRA Responsáveis: Coordenador de Redes e Infraestrutura e Representantes locais da divisão de redes nos campi.	32.1	Identificar problemas na rede wifi causados pela ausência de sinal e excesso de tráfego.
			32.2	Planejar e implementar solução para o cada problema encontrado

M33	Capacitar 100% dos servidores que trabalham diretamente com rede lógica para o uso de novas tecnologias e/ou soluções para os problemas relacionados ao setor.	Gestor: Pró-reitora de Gestão de Pessoas e do Trabalho Responsáveis: NTI	33.1	Criar projeto de capacitação a cada ano, conforme as demandas locais
			33.2	Executar projeto de capacitação
M34	Criar e implementar estratégias para manter a disponibilidade do serviço Voip	Gestor: NTI Responsáveis: Coordenador de Redes e Infraestrutura e Representantes locais da divisão de redes nos campi.	34.1	Verificar a qualidade do serviço Voip em cada localidade da UFAL, verificando as taxas de transmissão de pacotes de dados
			34.2	Buscar estratégias para solucionar cada problema local, incluindo a instalação de links entre as unidades descentralizadas (ver meta M03) ou promovendo a saída dos pacotes de voz de forma independente, diretamente para companhia de telefonia local.
			34.3	Criar cronograma implementar a solução para cada problema, considerando o menor impacto pela indisponibilidade do serviço.
			34.4	Realizar testes periódicos semestrais para verificar a qualidade do serviço, apresentando relatório técnico aos representantes locais para acompanhamento.

Quadro 16 – Plano de Metas e Ações (Necessidade 08)

ID	NECESSIDADE:	PRIORIDADE		
N08	Acesso à internet nos eventos oficiais promovidos pela UFAL.	02		
	Descrição: Fornecimento dos serviços de internet para eventos que serão realizados fora da Universidade.			
Meta		Ação		
ID	Descrição da Meta	Áreas e responsáveis	ID	Descrição da Ação
M35	Planejamento da prestação de serviço	Gestor: NTI Responsáveis: NTI e setores com a responsabilidade do evento.	35.1	Reunião do NTI com os responsáveis pelo evento para planejamento do fornecimento dos serviços;
			35.2	Identificação das soluções de TI que atendam a necessidade do evento;
			35.3	Elaboração do planejamento para contratação de empresa especializada para prestação desse serviço;
M36	Contratação de empresa especializada para prestação dos serviços de internet	Gestor: Diretor do NTI Responsáveis: NTI, SINFRA e setores com a responsabilidade do evento	36.1	Definição da modalidade para esse tipo de aquisição;
			36.2	Operacionalização da aquisição do serviço
			36.3	Acompanhamento da prestação de serviço no evento

Quadro 17 – Plano de Metas e Ações (Necessidade 09)

ID	NECESSIDADE:	PRIORIDADE		
N09	Aquisição e manutenção de equipamentos de informática para melhoria das atividades acadêmicas e administrativas	03		
	Descrição: Os equipamentos de informática devem ser fornecidos para a UFAL de forma racional, afim de que as diversas atividades da universidade possam ser melhoradas ou até mesmo viabilizadas, respeitando boas práticas de otimização dos recursos públicos, evitando desperdícios, otimizando a capacidade de manutenção, compartilhando os recursos sempre que possível, aumentando sempre que possível a suas taxas de vida útil, e com níveis de qualidade aderentes aos seus respectivos usos.			
Meta		Ação		
ID	Descrição da Meta	Áreas e responsáveis	ID	Descrição da Ação
M37	Elaborar política de aquisição e manutenção de equipamentos de TI	Gestor: Pró-reitor de gestão institucional Responsáveis: Pró-reitor de gestão institucional, Diretor do NTI e Gerente de Patrimônio e Suprimentos	37.1	Formalizar comissão de elaboração da política de aquisição e manutenção de equipamentos de TI
			37.2	Definição do catálogo básico dos equipamentos de TI
			37.3	Definição do processo aquisição
			37.4	Definição do processo manutenção
			37.5	Definição de indicadores de avaliação da política
			37.6	Aquisição dos Computadores

9. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

Nessa primeira versão do PDTI as metas e ações propostas constituem numa visão geral do que precisa ser executado para o atendimento das necessidades de TI da universidade, assim, a competência e a quantidade de recursos humanos necessários para desempenhar as atividades relacionadas às ações não foram detalhadas nesse momento. Realizamos apenas uma estimativa, de forma preliminar, baseada nos registros de atendimento do NTI nos últimos 24 meses. No planejamento detalhado de cada ação pela área de TI, no momento da elaboração dos projetos, é que essas estimativas serão refinadas, permitindo inclusive, a elaboração do Plano de Capacitação específico.

O NTI conta atualmente com uma equipe de 27 servidores ativos (anexo IV), esse quantitativo mostra-se insuficiente ante as demandas deste PDTI. No quadro abaixo, mostramos que o quantitativo ideal é de no mínimo 51 servidores, dessa forma possuímos um déficit de 24 pessoas, nesse sentido, torna-se imprescindível assegurar a alocação de vagas para o corpo funcional de TI, composto através de concurso, realocação, contratação terceirizada, etc. Além disso, um investimento muito importante deve ser nos níveis de direção e chefia do órgão, de modo a remunerar a coordenação dos projetos de maneira diferenciada, motivando a celeridade no desenvolvimento de produtos e serviços de TI, a fixação do servidor na universidade e o alto desempenho da equipe. O quadro também ressalta a qualificação ideal do servidor, bem como a atividade estratégica que deve ser desenvolvida para a execução das ações.

Quadro 18 – Plano de Gestão de Pessoas

Qualificação Ideal	Atividade Estratégica	Quantitativo	Quantitativo
		Atual	Desejado
Graduação em Administração	Assessoria de Governança de TI	0	1
Nível Superior	Secretaria Executiva	1	2
Graduação em Sistemas de Informação ou áreas afins	Gestão da Informação	2	2
Direito	Relações Institucionais, Compras e Contratos	3	5
Ciência da Computação ou áreas afins	Análise de Sistemas, Engenharia de Software e Programação	9	18
Ciência da Computação ou áreas afins	Redes e Infraestrutura	7	10
Técnico em Informática	Suporte e Manutenção	4	6
Técnico em Informática	Atendimento ao Usuário	1	4
Ciência da Computação ou áreas afins	Gestão de Dados	0	3
Total dos Servidores		27	51

10. PLANO DE INVESTIMENTO E CUSTEIO

Para consolidar o Plano de Investimento e Custeio deste PDTI, foram analisadas as metas e/ou ações planejadas que demandam orçamento da Universidade e estimados os gastos necessários para a realização de cada uma, descrevendo a classificação orçamentária e identificando as despesas como investimento ou custeio. Esta distribuição está de acordo com a PLOA 2015, devido à não liberação, até o presente momento, de elaboração deste levantamento, do Orçamento Anual da Universidade. Além disso, encontra-se em conformidade com a Lei 4.320, de 17 de março de 1964, que prevê Normas Gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal.

Os valores referentes ao exercício vigente são baseados na PLOA 2015 da Ufal, distribuídos de acordo com orçamento destinado à TI para o ano corrente, e diante do contingenciamento de recursos iminente. As informações foram levantadas pelo próprio NTI em conjunto com a Pró-reitoria de Gestão Institucional (Proginst), responsável, dentre outras atribuições, por acompanhar e executar a programação orçamentária e financeira da Universidade, tendo em vista os compromissos e os recursos repassados pelo Ministério da Educação (MEC). Além disso, os valores aqui presentes são estimados e podem ser alterados durante a vigência deste PDTI.

Salientamos, ainda, que algumas ações não puderam ter a previsão orçamentária mensurada de imediato. Caso haja necessidade, ao longo das revisões, será realizada nova análise para um maior detalhamento dessas ações.

Quadro 19 – Plano de Investimento e Custeio

Planejamento de Investimento e Custeio								
ID Meta	ID Ação	Descrição da Ação	Valores Anuais Estimados					
			2015		2016		2017	
			Investimento	Custeio	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio
M01	1.1	Promover capacitação técnica e nas áreas de negócios ao servidores do NTI para habilitá-los a atuarem na implantação dos sistemas e módulos						
	1.2	Descontinuar os sistemas legados que não estão integrados ao sistema integrado de gestão da UFAL						
	1.3	Implantar sistemas e/ou módulos						
	1.4	Estabelecer e manter base de conhecimento para apoio à utilização dos sistemas implantados						
	1.5	Institucionalizar os sistemas e módulos implantados de forma						
			R\$ 1.000.000,00		R\$ 1.000.000,00			

		a tornar seu uso efetivo					
	1.6	Desenvolver sistemas e/ou módulos					
	1.7	Integrar sistemas sob responsabilidade do NTI					
M02	2.1	Gerenciar a evolução dos sistemas sob a responsabilidade do NTI		R\$ 600.000,00	R\$ 600.000,00	R\$ 900.000,00	
	2.2	Prover assistência técnica aos usuários dos sistemas					
	2.3	Realizar manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas					
	2.4	Estabelecer e manter os ambientes padronizados necessários à operação, treinamento, homologação e manutenção dos sistemas					
M03	3.1	Planejar a implantação do programa de qualidade em software					
	3.2	Contratar consultorias de apoio					

		à implantação de modelos e padrões de qualidade e avaliação de maturidade (MR-MPS, ITIL)						
	3.3	Estabelecer novos processos e aperfeiçoar os processos existentes;						
	3.4	Aperfeiçoar os mecanismos de gerência e controle dos projetos de software executados pelo NTI ou por terceiros contratados pelo NTI;						
	3.5	Submeter o NTI à avaliação de maturidade;						
	3.6	Adquirir ferramentas de apoio à gestão e execução de projetos de software;						
M04	4.1	Estabelecer a política de governança						
	4.2	Estabelecer e manter o ambiente requerido para a governança de dados						

	4.3	Gerenciar da arquitetura de dados;						
	4.4	Gerir desenvolvimento de dados;						
	4.5	Gerir operações de bancos de dados;						
	4.6	Gerir segurança de dados;						
	4.7	Gerir dados mestres e de referência;						
	4.8	Gerir data warehousing e BI;						
	4.9	Gerir documentos e conteúdo;						
	4.10	Gerir metadados;						
	4.11	Gerir qualidade de dados;						
	4.12	Administrar banco de dados;						
	4.13	Submeter o NTI à avaliação de maturidade em governança de dados;						
M05	5.1	Qualificar e certificar servidores em modelos e padrões de qualidade (CMMI-SW, MR-MPS-SW e ITIL)						
	5.2	Qualificar e certificar servidores						

	para o uso de tecnologias Java (Java EE 6 Web Component Developer Certified Expert, Java EE 6 Enterprise Architect Certified Master e Java SE 7 Programmer II)					
5.3	Qualificar e certificar servidores em análise de pontos por função (CFPS - Certified Function Point Specialist).					
5.4	Qualificar e certificar servidores em gerência de dados (CDMP - Certified Data Management Professional);		100.000,00		100.000,00	100.000,00
5.5	Qualificar e certificar servidores em BI (CBIP - Certified Business Intelligence Professional);					
5.6	Qualificar e certificar servidores em gerência de projetos (PMP - Project Management Professional Certification)					
5.7	Qualificar e certificar servidores em teste de software em nível					

		básico e avançado (Certified Tester Foundation Level - CTFL e Certified Tester Advanced Level - CTAL)						
	5.8	Qualificar e certificar servidores em engenharia de requisitos (CPRE - Certified Professional for Requirements Engineering)						
	5.9	Qualificar os servidores em técnicas, softwares e ferramentas em prol do aumento do desempenho						
M06	6.1	Identificar eventos considerados relevantes para a evolução da TI na UFAL						
	6.2	Planejar a participação dos eventos						
	6.3	Participação de eventos para identificação de potenciais parcerias institucionais, divulgar ações desenvolvidas pelo NTI para outras instituições e trocar						

		experiências entre instituições congêneres;						
	6.4	Disseminar o conhecimento para os servidores do NTI;						
M07	7.1	Formar grupo de trabalho para estudo, avaliação, planejamento e definição dos equipamentos necessários para garantir a estabilidade do sistema que dá suporte aos cursos de EAD/Ufal			R\$ 500.000,00			
	7.2	Elaborar toda a documentação necessária para a abertura de processo licitatório						
	7.3	Executar o processo licitatório						
	7.4	Comprar solução tecnológica						

M08	8.1	Agendar e acompanhar a instalação e a configuração de novos <i>plugins</i>						
	8.2	Testar e validar as atualizações realizadas						
M09	9.1	Formar grupo de trabalho para estudo, avaliação, definição e acompanhamento da implantação dos equipamentos necessários para garantir a expansão do sistema						
	9.2	Elaborar toda a documentação necessária para a abertura de processo licitatório						
	9.3	Executar o processo licitatório						
	9.4	Comprar solução tecnológica						
M10	10.1	Planejar, elaborar e executar projeto de capacitação						
	10.2	Elaborar manuais e outros documentos de apoio						

	10.3	Inserir no Programa de Inserção do Novo Servidor (Pins) conteúdo de capacitação para utilização do <i>Moodle</i>						
M11	11.1	Identificar e adquirir as tecnologias (hardwares e softwares) necessárias para a criação do repositório						
	11.2	Identificar, analisar e catalogar as produções de materiais didáticos para os cursos EAD/Ufal (livros em PDF, vídeo-aulas, animações, jogos, ilustrações, etc.)						
	11.3	Disponibilizar no repositório institucional todo o material avaliado e aprovado						
M12	12.1	Aquisição de equipamentos e componentes para implantação da rede sem fio					R\$ 3.000.000,00	
	12.2	Instalação dos equipamentos para fornecimento da rede sem fio		R\$ 100.000,00		R\$ 100.000,00		R\$ 100.000,00

	12.3	Manutenção da rede sem fio						
	12.4	Implantação da Eduroam						
	12.5	Monitoramento e gestão da rede sem fio		R\$ 200.000,00	R\$ 300.000,00	R\$ 200.000,00		R\$ 200.000,00
	12.6	Capacitação		R\$ 60.000,00		R\$ 60.000,00		R\$ 60.000,00
M13	13.1	Aquisição de equipamentos e componentes para implantação do anel óptico de 40Gb/s	R\$ 400.000,00					
	13.2	Instalação dos equipamentos para implantação de todos os anéis ópticos		R\$ 100.000,00		R\$ 100.000,00		R\$ 100.000,00
	13.3	Manutenção do anel óptico		R\$ 50.000,00		R\$ 50.000,00		R\$ 50.000,00
	13.4	Monitoramento e gestão do						

		anel óptico		R\$ 200.000,00		R\$ 200.000,00		R\$ 200.000,00
	13.5	Capacitação		R\$ 60.000,00		R\$ 60.000,00		R\$ 60.000,00
M14	14.1	Aquisição de equipamentos e componentes para implantação da rede lógica	R\$ 2.000.000,00		R\$ 2.000.000,00		R\$ 2.000.000,00	
	14.2	Instalação dos equipamentos para implantação da rede lógica		R\$ 1.000.000,00		R\$ 1.000.000,00		R\$ 1.000.000,00
	14.3	Manutenção da rede lógica						
	14.4	Monitoramento e gestão da rede lógica		R\$ 200.000,00		R\$ 200.000,00		R\$ 200.000,00
	14.5	Capacitação						
M15	15.1	Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de centrais telefônicas Voip		R\$ 500.000,00		R\$ 500.000,00		R\$ 500.000,00
	15.2	Instalação dos equipamentos de centrais telefônicas IPs em todos os <i>campi</i>						

	15.3	Manutenção e gerenciamento das centrais telefônicas IPs						
M16	16.1	Contração de empresa especializada para fornecimento de ramais IP						
	16.2	Instalação dos ramais IPs nos diversos <i>campi</i> da Ufal						
	16.3	Manutenção e gerenciamento dos ramais IPs						
M17	17.1	Criação da Comissão de Segurança da Informação e Comunicação						
	17.2	Construção do Plano de Continuidade do Negócio da Ufal						
	17.3	Compra de equipamentos e soluções de TI para implementação do Plano de Continuidade do Negócio						
	17.4	Comprar licenças de software necessárias ao funcionamento do Plano de Continuidade do		R\$ 100.000,00				

		Negócio						
M18	18.1	Implantação e Manutenção da CAFE RNP						
	18.2	Manutenção da CAFE RNP						
	18.3	Projeto e implementação de ferramenta de gestão de identidade para acesso aos diversos recursos de TI, tanto de hardware como software						
M19	19.1	Criação da Comissão de Segurança da Informação e Comunicação						
	19.2	Criação e implementação da Política de Segurança da Informação da Ufal, com base na Norma ISO/IEC 27001						
	19.3	Aquisição de equipamentos e soluções de TI para implantação efetiva da Política de Segurança da Informação			R\$ 1.000.000,00			
M20	20.1	Instituição da Equipe de Tratamento e Resposta a						

		Incidentes de Segurança em Redes Computacionais – Csirt.Ufal						
	20.2	Projeto de um ambiente para o Centro de Tratamento de Incidentes						
	20.3	Aquisição de equipamentos e soluções de TI para implantação			R\$ 500.000,00			
M21	21.1	Formalizar comissão para estudo, avaliação, definição e acompanhamento da implantação de métodos e sistemas apropriados						
	21.2	Elaborar toda a documentação necessária para abertura de processo licitatório						
	21.3	Executar o processo licitatório						
	21.4	Comprar solução tecnológica para o ponto eletrônico			R\$ 600.000,00			
	21.5	Registrar no sistema os equipamentos recebidos pelo						

		Almozarifado						
	21.6	Inserir etiqueta de patrimônio em todos os equipamentos						
M22	22.1	Agendar e acompanhar a instalação e a configuração dos equipamentos						
	22.2	Testar todos os equipamentos						
M23	23.1	Elaborar e divulgar agenda de cadastramento						
	23.2	Cadastrar utilizadores						
M24	24.1	Executar projeto de capacitação						
	24.2	Distribuir, no momento da posse, manual para registro da frequência						
	24.3	Inserir no Programa de Inserção do Novo Servidor (Pins) conteúdo de capacitação para utilização do controle de frequência						
M25	25.1	Executar projeto de capacitação						
M26	26.1	Elaborar minuta do procedimento e da política						

	26.2	Discutir com os envolvidos						
	26.3	Submeter minuta final ao Consuni						
	26.4	Publicar e divulgar normativos						
M27	27.1	Redesenhar o processo de trabalho interno, a fim de permitir a utilização dos dados dos equipamentos de controle de frequência para pagamento pelo trabalho realizado						
	27.2	Capacitar equipes que realizam pagamentos						
M28	28.1	Formalizar comissão para avaliação e estudo sobre a demanda de banda e a forma de conexão com a internet						
	28.2	Informar demandas de banda para RNP						
	28.3	Elaborar toda a documentação necessária para abertura de processo licitatório para link redundante ou provisório						

	28.4	Executar o processo licitatório e contratar os serviços de link		R\$ 400.000,00		R\$ 400.000,00		R\$ 400.000,00
	28.5	Gerenciar os contratos para evitar interrupção do serviço						
M29	29.1	Identificar os serviços que não se relacionam com as categorias propostas e/ou causam grande tráfego de rede, analisando e estimando esse volume de tráfego						
	29.2	Criar estratégias para limitar a banda, isolar o tráfego e/ou otimizar o desempenho para os serviços institucionais						
	29.3	Implementar a melhor estratégia, considerando seu custo-benefício e o tempo para execução						
	29.4	Avaliar periodicamente a estratégia adotada, ajustando os limites de banda ou filtros, conforme a necessidade						

M30	30.1	Avaliar a demanda de banda necessária para manter a disponibilidade dos sistemas da Universidade, considerando também o serviço Voip (ver meta M07)						
	30.2	Licitar e contratar links entre os <i>campi</i> , conforme o levantamento prévio de necessidade						
M31	31.1	Identificar os ativos de rede antigos (100Mbps) para substituição						
	31.2	Adquirir novos equipamentos de rede no padrão 1Gbps; licitar e contratar serviço para lançamento de fibra ótica	R\$ 1.000.000,00		R\$ 1.000.000,00		R\$ 1.000.000,00	
	31.3	Criar planejamento para substituição dos equipamentos antigos por novos						
	31.4	Executar o planejamento, causando o menor impacto pela indisponibilidade da rede						

M32	32.1	Identificar problemas na rede Wi-Fi causados por ausência de sinal e excesso de tráfego						
	32.2	Planejar e implementar soluções para cada problema encontrado						
M33	33.1	Criar projeto de capacitação a cada ano, conforme as demandas locais						
	33.2	Executar projeto de capacitação						
M34	34.1	Verificar a qualidade do serviço Voip em cada localidade da Ufal, observando as taxas de transmissão de pacotes de dados						
	34.2	Buscar estratégias para solucionar cada problema local, incluindo a instalação de links entre as unidades descentralizadas (ver meta M03) ou promovendo a saída dos pacotes de voz de forma independente, diretamente						

		para a companhia de telefonia local						
	34.3	Criar cronograma implementar a solução para cada problema, considerando o menor impacto pela indisponibilidade do serviço						
	34.4	Realizar testes periódicos semestrais para verificar a qualidade do serviço, apresentando relatório técnico aos representantes locais para acompanhamento						
M35	35.1	Reunião do NTI com os responsáveis pelo evento, para planejamento do fornecimento dos serviços						
	35.2	Identificação das soluções de TI que atendam à necessidade do evento						
	35.3	Elaboração do planejamento para contratação de empresa especializada para prestação		R\$ 30.000,00		R\$ 60.000,00		R\$ 30.000,00

		desse serviço						
M36	36.1	Definição da modalidade para esse tipo de aquisição						
	36.2	Operacionalização da aquisição do serviço						
	36.3	Acompanhamento da prestação de serviço no evento						
M37	37.1	Formalizar comissão de elaboração da política de aquisição e manutenção de equipamentos de TI						
	37.2	Definição do catálogo básico dos equipamentos de TI						
	37.3	Definição do processo de aquisição						
	37.4	Definição do processo de manutenção						
	37.5	Definição de indicadores de avaliação da política						
	37.6	Aquisição dos equipamentos de informática	R\$ 1.000.000,00		R\$ 1.000.000,00		R\$ 1.000.000,00	
Total por Categoria Econômica:			R\$ 3.400.000,00	R\$ 4.700.000,00	R\$ 5.900.000,00	R\$ 4.630.000,00	R\$ 5.000.000,00	R\$ 4.600.000,00

11. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

O plano de gestão de riscos identifica, para as ações planejadas, os principais riscos que podem afetar, total ou parcialmente, a execução dessas ações, provocando impactos no alcance das metas e na realização do que foi previsto neste PDTI.

Para cada risco identificado, foram analisados o grau probabilidade e o impacto de ocorrência. Foi aplicada uma escala com 5 níveis de classificação: muito baixo, baixo, médio, alto e muito alto. Os critérios utilizados para realizar a classificação em cada um desses níveis são apresentados nos quadros a seguir. Após a classificação, realizou-se o planejamento de respostas aos riscos, estabelecendo as ações de contingência e os responsáveis por seu tratamento. A análise realizada neste plano tem caráter preliminar, pois ainda não existem informações detalhadas das ações que permitam realizar uma análise de riscos mais concisa.

Quadro 20 – Grau de probabilidade e impacto de ocorrência de riscos

Grau de Probabilidade	Definição
Muito Baixo	<ul style="list-style-type: none">▪ Chance muito rara de acontecer o evento;▪ São raros os casos práticos onde se percebe a ocorrência deste tipo de evento;▪ Estima-se em menor que 5% a chance deste evento de risco ocorrer.
Baixo	<ul style="list-style-type: none">▪ Dificilmente pode acontecer o evento;▪ Observa-se a ocorrência deste tipo de evento esporadicamente;▪ Estima-se entre 5 e 30% a chance deste evento de risco ocorrer.
Médio	<ul style="list-style-type: none">▪ É comum a ocorrência deste tipo de evento;▪ Estima-se entre 30 e 70% a chance deste evento de risco ocorrer.
Alto	<ul style="list-style-type: none">▪ Grande probabilidade de acontecer o evento;▪ São bastante frequentes os casos práticos onde se percebem a ocorrência deste tipo de evento;▪ Estima-se entre 70 e 90% a chance deste evento de risco ocorrer.
Muito Alto	<ul style="list-style-type: none">▪ Quase certeza de acontecer o evento;▪ Estima-se em maior que 90% a chance deste evento de risco ocorrer.

Para definir o grau de impacto, foram utilizados os seguintes critérios de análise qualitativa:

Quadro 21 – Definição do grau de impacto dos eventos

Grau de Impacto	Definição
Muito Baixo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os efeitos do evento de risco são imperceptíveis; ▪ Não requerem ações de prevenção; ▪ Na maioria das vezes, o custo da prevenção do risco é maior que o custo do evento do risco.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os efeitos do evento são baixos; ▪ Quanto estes eventos afetam o custo, o prazo ou a qualidade do projeto, podem ser facilmente reparados e ajustados, não causando ameaças ao sucesso do projeto; ▪ Gerentes, líderes, fiscais e gestores têm autonomia de tratar estes eventos.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os efeitos do evento são moderados; ▪ Quanto estes eventos afetam o custo, o prazo ou a qualidade do projeto, podem ser reparados e ajustados; entretanto, os impactos podem afetar os planos do projeto, necessitando de renegociação de prazos e custos; ▪ Gerentes, líderes, fiscais e gestores têm a capacidade de tratar esses eventos; entretanto, necessitam de autorização superior.
Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os efeitos do evento são elevados; ▪ Quanto estes eventos afetam o custo, o prazo ou a qualidade do projeto, somente podem ser reparados através de replanejamento, necessitando de renegociação de prazos e custos entre as partes; ▪ Gerentes, líderes, fiscais e gestores necessitam de autorização superior e atuação em conjunto para tratar eventos desse tipo.
Muito Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os efeitos do evento são críticos; ▪ Quanto estes eventos afetam o custo, o prazo ou a qualidade do projeto, somente podem ser reparados através de replanejamento, necessitando de renegociação de prazos e custos entre as partes; ▪ Deve ser validado se o projeto deve prosseguir ou ser cancelado; ▪ Somente autoridades superiores têm poderes para tratar esses tipos de eventos.

Quadro 22 – Plano de Gestão de Riscos

Ação		Análise do Risco			Ação de Contingência	Área Responsável pelo Monitoramento do Risco
ID	Descrição	Descrição Do Risco	Probabilidade de Ocorrência	Impacto		
1.1	Promover capacitação técnica e nas áreas de negócios ao servidores do NTI para habilitá-los a atuarem na implantação dos sistemas e módulos	Indisponibilidade de recursos financeiros	Alta	Alto	Replanejamento dos projetos de implantação e Capacitação interna por pessoas da UFAL que possam atuar no apoio ao aprendizado do conhecimento do negócio.	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.1	Promover capacitação técnica e nas áreas de negócios ao servidores do NTI para habilitá-los a atuarem na implantação dos sistemas e módulos	Indisponibilidade de agenda dos servidores em função da superalocação de tarefas	Média	Alto	Repriorização das tarefas e replanejamento	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.2	Descontinuar os sistemas legados que não estão integrados ao sistema integrado de gestão da UFAL	Inexistência de funcionalidades nos novos sistemas que atendam plenamente ao usuário	Média	Alto	Customizar novo sistema a ser disponibilizado e definir procedimentos manuais para suprir a necessidade do usuário até que a customização esteja disponível ou Redefinir o processo de	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento

					negócio do usuário ou Manter o sistema legado e integrá-lo ao sistema de gestão da UFAL	
1.3	Implantar sistemas e/ou módulos	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito alto	Diminuição do escopo da implantação ou Replanejar projetos ou Suspensão dos projetos de implantação	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.3	Implantar sistemas e/ou módulos	Vencimento do contrato e/ou convênio com fornecedores	Alta	Alto	Elaborar aditivos contratuais ou Planejar nova contratação e/ou estabelecer novos convênios	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.3	Implantar sistemas e/ou módulos	Incompatibilidade do processo de negócio do cliente com o sistema a ser implantado	Alta	Alto	Readequar o processo do cliente ou Customizar solução para atender ao cliente ou Definir procedimentos adicionais em conjunto com o cliente para suprir a incompatibilidade identificada	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.3	Implantar sistemas e/ou módulos	Resistência cultural à mudança	Alta	Muito alto	Envolver o gestor imediate da unidade de negócio (cliente) E	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento

					Manter a alta gerência informada sobre os impedimentos e o andamento do projeto	
1.3	Implantar sistemas e/ou módulos	Indisponibilidade dos usuários (clientes) para atividades de implantação	Média	Alto	Obtenção de novo comprometimento com a Gestão da unidade e demais usuários envolvidos; replanejamento do projeto de implantação Ou Suspensão do projeto de implantação	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.3	Implantar sistemas e/ou módulos	Tempo de resposta inadequado do fornecedor (contratado ou conveniado)	Alta	Média	Exigência do cumprimento do SLA para a contratada E Registro formal das dificuldades e notificação às conveniadas e contratadas sobre as violações do acordo pactuado Ou Revisão dos termos contratuais que disciplinam o acordo entre as partes Ou Cancelamento do contrato/ Finalização do convênio	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento

1.3	Implantar sistemas e/ou módulos	Escassez de pessoal	Alta	Muito alto	Realocação ou contratação de novos servidores e/ou Contratação de prestadores de serviço especializado	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.3	Implantar sistemas e/ou módulos	Excesso de demandas urgentes	Média	Alto	Repriorização das tarefas Ou Replanejamento dos projetos de implantação Ou Contratação de prestadores de serviço especializado Ou Realocação ou contratação de novos servidores	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.3	Implantar sistemas e/ou módulos	Ausência de conhecimento no processo de negócio	Médio	Muito Alto	Solicitação de apoio presencial ou remoto dos fornecedores Ou Identificação de pessoas na Universidade que possam suprir este conhecimento Ou Visitas técnicas às instituições congêneres Ou Contratação de especialistas na área de	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento

					negócio	
1.3	Implantar sistemas e/ou módulos	Mudança de gestão nos setores em implantação	Baixo	Médio	Obtenção de novo comprometimento com o novo gestor E Intensificação do acompanhamento da unidade envolvida na implantação	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.4	Estabelecer e manter base de conhecimento para apoio à utilização dos sistemas implantados	Escassez de pessoal	Alto	Alto	Replanejamento dos projetos Ou Realocação ou contratação de novos servidores Ou Contratação de prestadores de serviço especializado	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.5	Institucionalizar os sistemas e módulos implantados de forma a tornar seu uso efetivo	Escassez de pessoal	Alto	Muito Alto	Realocação ou contratação de novos servidores Ou Contratação de prestadores de serviço especializado	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.6	Desenvolver sistemas e/ou módulos	Escassez de pessoal	Muito Alta	Muito Alto	Contratação de prestadores de serviço especializados	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.6	Desenvolver sistemas e/ou módulos	Excesso de demandas de desenvolvimento e manutenção	Alta	Alto	Repriorização das tarefas Ou Replanejamento dos projetos de desenvolvimento	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento

					Ou Contratação de prestadores de serviço especializado	
1.6	Desenvolver sistemas e/ou módulos	Ausência de conhecimento no processo de negócio	Médio	Muito Alto	Solicitação de apoio presencial ou remoto dos fornecedores Ou Identificação de pessoas na Universidade que possam suprir este conhecimento Ou Visitas técnicas às instituições congêneres Ou Contratação de especialistas na área de negócio	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.6	Desenvolver sistemas e/ou módulos	Conhecimento técnico limitado	Média	Médio	Promover capacitação com foco nas tecnologias em evidência ou Contratar consultoria especializada para transferência de tecnologia	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.6	Desenvolver sistemas e/ou módulos	Indisponibilidade dos usuários (clientes) para atividades de desenvolvimento	Média	Alto	Obtenção de novo comprometimento com a gestão da unidade e demais usuários envolvidos; replanejamento do projeto de	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento

					desenvolvimento Ou Suspensão do projeto de desenvolvimento	
1.7	Integrar sistemas sob responsabilidade do NTI	Alta complexidade das regras de negócio e da organização dos dados dos sistemas a serem integrados	Média	Alto	Alocação dos especialistas do NTI para tratar a demanda E Envolver fornecedores no processo de integração (em caso de solução desenvolvida por terceiros)	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
1.7	Integrar sistemas sob responsabilidade do NTI	Complexidade inerente aos requisitos não funcionais (necessidade de sincronização,	Média	Alto	Alocação dos especialistas do NTI para tratar a demanda E Envolver fornecedores no processo de integração (em caso de solução desenvolvida por terceiros)	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
2.1	Gerenciar a evolução dos sistemas sob a responsabilidade do NTI	Problemas de incompatibilidade entre versões	Alta	Muito Alta	Mapear os pontos comuns de conflitos e incorporá-los nos procedimentos de controle de evolução dos sistemas	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
2.2	Prover assistência técnica aos usuários dos sistemas	Escassez de pessoal	Alta	Muito Alta	Suspender projetos em andamento E Realocar pessoal para prover assistência técnica aos usuários	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento

2.2	Prover assistência técnica aos usuários dos sistemas	Excesso de falhas no sistema	Alta	Muito Alta	Suspender projetos em andamento E Realocar pessoal para prover assistência técnica aos usuários E Promover ações em prol da estabilidade dos sistemas	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
2.3	Realizar manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas	Escassez de pessoal	Muito Alta	Muito Alto	Realocar pessoal do desenvolvimento para realizar manutenções e/ou Contratação de prestadores de serviço especializados	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
2.3	Realizar manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas	Excesso de demandas de desenvolvimento e manutenção	Alta	Alto	Repriorização das tarefas Ou Replanejamento dos projetos de desenvolvimento Ou Contratação de prestadores de serviço especializado	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
2.3	Realizar manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas	Ausência de conhecimento no processo de negócio	Médio	Muito Alto	Solicitação de apoio presencial ou remoto dos fornecedores Ou Identificação de pessoas na Universidade que possam suprir este conhecimento	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento

					<p>Ou</p> <p>Visitas técnicas às instituições congêneres</p> <p>Ou</p> <p>Contratação de especialistas na área de negócio</p>	
2.3	Realizar manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas	Conhecimento técnico limitado	Média	Médio	<p>Promover capacitação com foco nas tecnologias em evidência</p> <p>ou</p> <p>Contratar consultoria especializada para transferência de tecnologia</p>	<p>NTI</p> <p>Coordenadoria de Desenvolvimento</p>
2.3	Realizar manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas	Indisponibilidade dos usuários (clientes) para atividades de manutenção	Média	Alto	<p>Obtenção de novo comprometimento com a gestão da unidade e demais usuários envolvidos;</p> <p>replanejamento do projeto de manutenção</p> <p>Ou</p> <p>Suspensão do projeto de manutenção</p>	<p>NTI</p> <p>Coordenadoria de Desenvolvimento</p>
2.4	Estabelecer e manter os ambientes padronizados necessários à operação, treinamento, homologação e manutenção dos	Infraestrutura Inadequada	Baixa	Alto	<p>Aquisição de hardware e softwares para adequação da Infraestrutura</p> <p>E</p> <p>Capacitação para os servidores responsáveis pela manutenção da infraestrutura</p>	<p>NTI</p> <p>Coordenadoria de Desenvolvimento</p>

	sistemas				Ou Contratação de serviço especializado para configuração e manutenção da infraestrutura	
2.4	Estabelecer e manter os ambientes padronizados necessários à operação, treinamento, homologação e manutenção dos sistemas	Falta de conhecimento	Baixa	Alto	Capacitação para os servidores responsáveis pela manutenção da infraestrutura Ou Contratação de serviço especializado para configuração e manutenção da infraestrutura e repasse de conhecimento	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
3.1	Planejar a implantação do programa de qualidade em software	Resistência cultural à mudanças	Média	Alto	Atividades em prol da motivação E Seminários internos E Intensificação do acompanhamento da Gestão E Avaliações de marco ao longo da implantação do programa de qualidade	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
3.2	Contratar consultorias de apoio à implantação de modelos de qualidade e avaliação de	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito alto	Suspensão da implantação do programa Ou Qualificar a equipe para	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento

	maturidade				suprir a necessidade de consultoria externa para implantação	
3.3	Estabelecer novos processos e aperfeiçoar os processos existentes	Falta de coordenação para definição e institucionalização dos processos	Muito baixa	Alta	Realocação de responsabilidades no programa de qualidade	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
3.3	Estabelecer novos processos e aperfeiçoar os processos existentes	Escassez de pessoal	Média	Alta	Realocar pessoal do desenvolvimento para realizar manutenções e/ou Contratação de prestadores de serviço especializados	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
3.4	Aperfeiçoar os mecanismos de gerência e controle dos projetos de software executados pelo NTI ou por terceiros contratados pelo NTI.	Escassez de pessoal	Média	Alta	Realocar pessoal do desenvolvimento para realizar manutenções e/ou Contratação de prestadores de serviço especializados	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
3.4	Aperfeiçoar os mecanismos de gerência e controle dos projetos de software executados pelo NTI ou por terceiros contratados pelo NTI.	Ausência de ferramentas adequadas	Alta	Alta	Aquisição de ferramentas adequadas	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
3.4	Aperfeiçoar os	Inadequação da	Média	Alta	Readequação da	NTI

	mecanismos de gerência e controle dos projetos de software executados pelo NTI ou por terceiros contratados pelo NTI.	estrutura organizacional para viabilizar a gerência e controle dos projetos de software do NTI			estrutura organizacional do NTI	Coordenadoria de Desenvolvimento
3.5	Submeter o NTI à avaliação de maturidade	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito Alta	Suspensão da avaliação	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
3.6	Adquirir ferramentas de apoio à gestão e execução de projetos de software	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito Alta	Replanejamento dos projetos de desenvolvimento e de manutenção e Revisão dos procedimentos de assistência aos usuários e Replanejamento da implantação do programa de qualidade em software	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
4.1	Estabelecer a política de governança de dados	Escassez de pessoal	Alta	Alta	Contratação de prestadores de serviço especializados	NTI Coordenadoria de Gestão de Dados
4.1	Estabelecer a política de governança de dados	Perda de prioridade para a alta gestão	Baixa	Alta	Replanejamento da implantação da política de governança de dados	NTI Coordenadoria de Gestão de Dados
4.2	Estabelecer e manter o ambiente requerido para a governança de	Falta de recursos financeiros	Média	Muito Alta	Replanejamento da implantação da política de governança de dados	NTI Coordenadoria de Gestão de Dados

	dados				ou Suspensão da implantação da governança de dados	
4.13	Submeter o NTI à avaliação de maturidade em governança de dados	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito Alta	Suspensão da avaliação	NTI Coordenadoria de Gestão de Dados
5.1	Qualificar e certificar servidores em modelos e padrões de qualidade (CMMI-SW, MR-MPS-SW e ITIL)	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito Alto	Replanejamento dos projetos de desenvolvimento e de manutenção e Revisão dos procedimentos de assistência aos usuários e Replanejamento da implantação do programa de qualidade em software E Replanejamento da implantação da política de gestão de dados	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
5.2	Qualificar e certificar servidores para o uso de tecnologias Java (Java EE 6 Web Component Developer Certified Expert, Java EE 6 Enterprise Architect Certified	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito Alto	Replanejamento dos projetos de desenvolvimento e de manutenção e Revisão dos procedimentos de assistência aos usuários e	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento

	Master e Java SE 7 Programmer II)				Replanejamento da implantação do programa de qualidade em software	
5.3	Qualificar e certificar servidores em análise de pontos por função (CFPS - Certified Function Point Specialist).	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito Alto	Replanejamento ou suspensão dos projetos de desenvolvimento e de manutenção	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
5.4	Qualificar e certificar servidores em gerência de dados (CDMP - Certified Data Management Professional)	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito Alto	Replanejamento ou suspensão da implantação da política de governança de dados	NTI Coordenadoria de Gestão de Dados
5.5	Qualificar e certificar servidores em BI (CBIP - Certified Business Intelligence Professional)	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito Alto	Replanejamento ou suspensão da implantação da política de governança de dados	NTI Coordenadoria de Gestão de Dados
5.6	Qualificar e certificar servidores em gerência de projetos (PMP - Project Management Professional Certification)	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito Alto	Replanejamento ou suspensão de projetos de desenvolvimento e de manutenção e Replanejamento ou suspensão da implantação do programa de qualidade em software	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
5.7	Qualificar e certificar	Falta de recursos	Alta	Muito Alto	Replanejamento ou	NTI

	servidores em teste de software em nível básico e avançado (Certified Tester Foundation Level - CTFL e Certified Tester Advanced Level - CTAL)	financeiros			suspensão da implantação do programa de qualidade em software	Coordenadoria de Desenvolvimento
5.8	Qualificar e certificar servidores em engenharia de requisitos (CPRE - Certified Professional for Requirements Engineering)	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito Alto	Replanejamento ou suspensão de projetos de desenvolvimento e de manutenção e Replanejamento ou suspensão da implantação do programa de qualidade em software	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
5.9	Qualificar os servidores em técnicas, softwares e ferramentas em prol do aumento do desempenho	Falta de recursos financeiros	Alta	Muito Alto	Replanejamento dos projetos de desenvolvimento e de manutenção e Revisão dos procedimentos de assistência aos usuários e Replanejamento da implantação do programa de qualidade em software E Replanejamento da	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento e Coordenadoria de Gestão de Dados

					implantação da política de gestão de dados	
6.3	Participação de eventos para identificação de potenciais parcerias institucionais, divulgar ações desenvolvidas pelo NTI para outras instituições e trocar experiências entre instituições congêneres	Falta de recursos financeiros	Alta	Alto	Desenvolver relacionamento com outras instituições públicas utilizando e-mail, contato telefônico e vídeo conferências e Alocação dos servidores para estudo individual em busca de inovações, boas práticas e novos padrões aplicáveis ao contexto do NTI e Replanejamento da implantação do programa de qualidade em software E Replanejamento da implantação da política de gestão de dados	NTI Coordenadoria de Desenvolvimento
6.4	Disseminar o conhecimento para os servidores do NTI	Superalocação dos servidores	Muito Alta	Muito Alto	Repriorização de tarefas Estímulo ao trabalho em pares	
13.1	Aquisição de equipamentos e componentes para implantação do anel óptico de 40Gb/s	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Implantação de Cabeamento Convencional para Interligação dos Prédios	Coordenação de Redes e Infraestrutura

13.2	Instalação dos equipamentos para implantação de todos os anéis ópticos	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Implantação de Cabeamento Convencional para Interligação dos Prédios	Coordenação de Redes e Infraestrutura
13.3	Manutenção do Anel Óptico	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Implantação de Cabeamento Convencional para Interligação dos Prédios	Coordenação de Redes e Infraestrutura
13.5	Capacitação.	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Não Possui	Coordenação de Redes e Infraestrutura
14.1	Aquisição de equipamentos e componentes para implantação da rede lógica	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Não Possui	Coordenação de Redes e Infraestrutura
14.2	Instalação dos equipamentos para implantação da rede lógica	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Não Possui	Coordenação de Redes e Infraestrutura
14.3	Manutenção da rede lógica	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Não Possui	Coordenação de Redes e Infraestrutura
14.4	Monitoramento e gestão da rede lógica	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Não Possui	Coordenação de Redes e Infraestrutura
15.1	Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de centrais telefônicas VOIP	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Redução no Serviço de Telefonia da UFAL	Coordenação de Redes e Infraestrutura
15.2	Instalação dos equipamentos de central telefônicas Ips em todos	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Redução no Serviço de Telefonia da UFAL	Coordenação de Redes e Infraestrutura

	os campi					
15.3	Manutenção e gerenciamento das centrais telefônicas IPs	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Redução no Serviço de Telefonia da UFAL	Coordenação de Redes e Infraestrutura
16.1	Contração de empresa especializada para fornecimento de ramais IP	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Não ampliar o sistema de telefonia VOIP	Coordenação de Redes e Infraestrutura
16.2	Instalação dos ramais IPs nos diversos campi da UFAL	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Não ampliar o sistema de telefonia VOIP	Coordenação de Redes e Infraestrutura
16.3	Manutenção e gerenciamento dos ramais IPs	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Não ampliar o sistema de telefonia VOIP	Coordenação de Redes e Infraestrutura
19.1	Criação da Comissão de Segurança da Informação e Comunicação	O tamanho da equipe do NTI pode não ser suficiente para avançar na condução desta comissão	Média	Média	Por se tratar de um tema de segurança, faz-se necessária uma ampliação no quadro de servidores	NTI
19.2	Criação e implementação da Política de Segurança da Informação da UFAL baseada na norma ISO/IEC 27001	O tamanho da equipe do NTI pode não ser suficiente para avançar na condução desta comissão	Média	Média	Por se tratar de um tema de segurança, faz-se necessária uma ampliação no quadro de servidores	NTI
19.3	Aquisição de equipamentos e soluções de TI para implantação efetiva da Política de Segurança da	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Utilização de <i>Softwares</i> Livres de Baixa Qualidade e com pouca automação	NTI

	Informação					
20.1	Instituição da Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança em Redes Computacionais – CSIRT.UFAL	O tamanho da equipe do NTI pode não ser suficiente para avançar na condução desta comissão	Média	Média	Por se tratar de um tema de segurança, faz-se necessária uma ampliação no quadro de servidores	NTI
21.3	Executar o processo licitatório	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Não Possui	NTI, PROGEP e PROGINST
21.4	Comprar solução tecnológica para o ponto eletrônico	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Não Possui	NTI, PROGEP e PROGINST
37.6	Aquisição dos Equipamentos de Informática	Contingenciamento de recursos do Governo Federal	Alta	Alto	Não Possui	PROGINST

12. PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA DE TI

Com base no Plano de Investimento e Custeio, consolidamos a proposta orçamentária de TI para o período de vigência 2015-2017. Para tanto, realizamos a contabilização e a totalização dos valores necessários para a execução das ações planejadas, agrupando os valores por classificação da atividade, especificando a finalidade da aquisição ou serviço e classificando as despesas em Investimento e Custeio.

Assim como no Plano de Investimento e Custeio, a proposta orçamentária está de acordo com a PLOA 2015 e foi analisada em conjunto com a Pró-reitoria de Gestão Institucional, responsável pela Programação Orçamentária da Universidade. Os valores estimados podem sofrer alterações ou restrições, caso o orçamento disponível para o exercício vigente não seja suficiente para suprir os futuros gastos, devido aos cortes orçamentários previstos para o exercício corrente e à incerteza no cenário econômico dos anos que seguem, possibilidades previstas no Plano de Gestão de Riscos.

Quadro 23 – Proposta Orçamentária de TI

Proposta Orçamentária						
Classificação da Atividade	Valores Anuais Estimados					
	2015		2016		2017	
	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio	Investimento	Custeio
Aquisição de equipamentos de informática	R\$ 1.000.000,00	-	R\$ 1.000.000,00	-	R\$ 1.000.000,00	-
Aquisição de equipamentos de rede no padrão 1Gbps – fibra óptica	R\$ 1.000.000,00	-	R\$ 1.000.000,00	-	R\$ 1.000.000,00	-
Compra de solução tecnológica para ponto eletrônico	-	-	R\$ 600.000,00	-	-	-
Aquisição de equipamentos e soluções de TI para Segurança da Informação	-	-	R\$ 1.500.000,00	-	-	-
Aquisição de equipamentos para rede cabeada	R\$ 2.000.000,00	-	R\$ 2.000.000,00	-	R\$ 2.000.000,00	-
Aquisição de equipamentos para anel óptico – 40Gb/s	R\$ 400.000,00	-	-	-	-	-
Aquisição de equipamentos para	-	-	R\$ 300.000,00	-	R\$ 3.000.000,00	-

monitoramento da rede sem fio						
Aquisição de equipamentos para estabilidade do sistema <i>Moodle</i>	-	-	R\$ 500.000,00	-	-	-
Serviços de terceiros – pessoa jurídica para implantação do SIG	-	R\$ 1.700.000,00	-	R\$ 1.700.000,00	-	R\$ 1.700.000,00
Serviços de instalação de rede sem fio	-	R\$ 300.000,00	-	R\$ 300.000,00		R\$ 300.000,00
Serviços de instalação de anel óptico	-	R\$ 350.000,00	-	R\$ 350.000,00	-	R\$ 350.000,00
Serviços de instalação da rede cabeada	-	R\$ 1.200.000,00	-	R\$ 1.200.000,00	-	R\$ 1.200.000,00
Contratação de serviços – Voip	-	R\$ 500.000,00	-	R\$ 500.000,00	-	R\$ 500.000,00
Compra de licenças de software	-	R\$ 100.000,00	-	-	-	-
Serviços de links	-	R\$ 400.000,00		R\$ 400.000,00		R\$ 400.000,00
Capacitação de servidores	-	R\$ 120.000,00	-	R\$ 120.000,00	-	R\$ 120.000,00
Contratação de empresa especializada para fornecer serviços de internet nos eventos promovidos pela Ufal	-	R\$ 30.000,00	-	R\$ 60.000,00	-	R\$ 30.000,00
Total por Categoria Econômica:	R\$ 3.400.000,00	R\$ 4.700.000,00	R\$ 5.900.000,00	R\$ 4.630.000,00	R\$ 5.000.000,00	R\$ 4.600.000,00
Total Geral por Ano:	R\$ 8.100.000,00		R\$ 10.530.000,00		R\$ 9.600.000,00	

13. PROCESSO DE REVISÃO E MONITORAMENTO DO PDTI

O processo de revisão do PDTI dar-se-á periodicamente após a publicação do documento, pois ainda encontram-se em análise os planos de trabalho das demais necessidades, bem como algumas ações presentes no Plano de Metas e Ações. A EqPDTI será responsável pela revisão, e o Consuni responsável pela aprovação das adaptações e alterações, caso existam. Após a primeira revisão, prevista para 6 (seis) meses após a publicação do Plano Diretor, a EqPDTI definirá a próxima data para atualização do PDTI.

Este documento poderá ser revisado extraordinariamente a qualquer momento, desde que seja julgado necessário pelo Comitê de TI. Atualizações no Plano de Desenvolvimento Institucional da Universidade, atualização de diretrizes e planos e a consolidação da proposta orçamentária de TI para o exercício seguinte são fatores que podem ocasionar a revisão extraordinária do PDTI.

Em paralelo ao processo de revisão, o processo de monitoramento deste plano se dará pelo acompanhamento da execução das atividades e ações aqui detalhadas. A responsabilidade desse monitoramento será do Núcleo de Tecnologia da Informação. Ele será o órgão que identificará os atores envolvidos em cada ação e os relacionamentos necessários para que cada ação seja desenvolvida.

14. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI

Fatores críticos são requisitos necessários para a Ufal alcançar o sucesso na execução do PDTI. A ausência de um ou mais desses requisitos, ou mesmo sua presença de forma deficitária, provocará impacto na estratégia lançada e, conseqüentemente, no negócio da Universidade. Abaixo, temos alguns fatores considerados pela equipe como críticos para a efetiva implantação e conseqüente obtenção dos resultados previstos neste Plano Diretor. São eles:

- Tornar o processo de implantação do PDTI um compromisso para a Universidade, servidores do NTI e órgãos relacionados, responsáveis pelo acompanhamento das metas propostas, de modo que a execução deste PDTI seja, de fato, alinhada aos objetivos estratégicos da Instituição;
- Garantir recursos humanos, orçamentários e financeiros para a execução das ações e dos projetos do PDTI;
- Implantar a infraestrutura proposta no PDTI para atender às necessidades da organização;
- Compor um quadro de competências de TI com as especialidades necessárias para atender às ações definidas no PDTI;
- Garantir a efetiva implementação das políticas aqui propostas para melhoria dos processos de gestão de TI.

CONCLUSÃO

Este Plano estabelece orientações estratégicas de TI para o triênio 2015-2017, visando ao direcionamento dos investimentos em TI e à atuação do NTI no Planejamento Estratégico da Universidade Federal de Alagoas, o que certamente contribuirá para o alcance dos objetivos estratégicos da Instituição.

A estruturação deste documento foi possível devido à participação de diversos setores da Universidade, levando-se em conta suas demandas e expectativas, o que contribuiu para o alinhamento estratégico de TI aos objetivos estratégicos da Ufal. Considerou-se, também, a integração fundamental com as normas e orientações específicas dos órgãos de controle para TI.

Por fim, destacamos que a implementação das ações previstas neste PDTI importará a realização de gastos orçamentários a serem utilizados para o aprimoramento da infraestrutura, dos sistemas e dos processos de TI e para a capacitação de servidores no uso das tecnologias. Essas ações viabilizarão a otimização dos processos de trabalho das áreas de negócios e a disponibilização de melhores funcionalidades e serviços de TI, bem como o provimento de soluções de TI com maior celeridade, confiabilidade e segurança.

Vale mencionar, ainda, que este documento necessita de acompanhamento contínuo por parte de todos os envolvidos neste processo de planejamento, em busca da melhoria do processo de informação, promovendo desenvolvimento das atividades da Universidade Federal de Alagoas e do Núcleo de Tecnologia da Informação.

ANEXOS

ANEXO A: ELABORAÇÃO DO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	135
1. SETORES ENVOLVIDOS.....	137
2. METODOLOGIA	104
3. LISTA DE DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	105
4. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES	107
5. CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES.....	109

INTRODUÇÃO

Este documento tem a finalidade de apresentar o plano de trabalho que foi construído para a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da Universidade Federal de Alagoas (Ufal). Neste sentido, para oferecer um melhor entendimento das atividades desenvolvidas pela Comissão de Elaboração do PDTI e pelo Comitê de TI, este documento está estruturado com os seguintes elementos: (I) Introdução; (II) Setores envolvidos; (III) Metodologia; (IV) Lista de documentos de referência; (V) Princípios e diretrizes; (VI) Cronograma de atividades.

O objetivo do projeto de elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação é analisar a utilização dos recursos de TI na Universidade e identificar as necessidades de serviços, de infraestrutura, de terceirização e de pessoal de TI, bem como apresentar um diagnóstico da situação atual de TI e definir planos de ação para atender às necessidades priorizadas, de forma a otimizar o investimento feito na área de TI e alinhar essas ações ao Plano Diretor da Universidade. O produto final do documento será a minuta do PDTI.

Alguns fatores que motivaram o plano são:

- Orientação do direcionamento estratégico do NTI ao PDI da Universidade;
- Consolidar a importância estratégica do Núcleo de Tecnologia e Informação (NTI) e seu valor agregado para a Ufal;
- Fornecer uma visão completa da área de TI da Universidade;
- Planejar e controlar a conformidade com a Instrução Normativa/SLTI nº 04/2010.

Com a elaboração do PDTI, a organização atende, também, às instruções normativas e aos objetivos estratégicos da Universidade e do NTI, assim como às boas práticas de TI recomendadas por órgãos governamentais.

O período de validade do PDTI está definido para os próximos 03 (três) anos, referentes ao triênio 2015-2017, e terá sua revisão contínua e em datas que serão determinadas pelo Comitê Gestor de TI.

Alguns fatores que devem ser assumidos como restrições na elaboração deste projeto são:

- Disponibilidade orçamentária;
- Recursos disponíveis;
- Indicativo de greve dos servidores.

1. SETORES ENVOLVIDOS

Os setores envolvidos na construção do PDTI, em suas quantidades e contatos, são:

SETORES ENVOLVIDOS		
NOME	LOTAÇÃO	E-MAIL
Alan Pedro da Silva	NTI	alanpedro@nti.ufal.br
Anderson de Barros Dantas	FEAC	anderson.dantas@feac.ufal.br
Argos de Omena Albuquerque	NTI	argos.albuquerque@nti.ufal.br
Bianca Teixeira Jacintho	PROGEP	bianca.jacintho@progep.ufal.br
Daniel Pontes Silva	SINFRA	daniell.pontes@sinfra.ufal.br
Davi Bibiano Brito	IC	davi@ic.ufal.br
Donizetti Calheiros Marques B. Neto	NTI	donizetti.neto@nti.ufal.br
Elaine Cristina Pimentel Costa	FDA/PROEST	elaine.pimentel@fda.ufal.br
Felipe José de Queiroz Sarmiento	PROGRAD	felipe.sarmiento@prograd.ufal.br
Francisco Bruno de Souza Meneses	NTI	francisco.bruno@nti.ufal.br
Guilmer Brito Silva	CIED	guilmerbs@gmail.com
Jarman da Silva Aderico	PROGINST	jarman.aderico@proginst.ufal.br
Josilan Paulino Barbosa	PROPEP	josilan.barbosa@propep.ufal.br
Luiz Cláudio Pereira da Silva Junior	NTI	luiz.claudio@nti.ufal.br
Maria Galvão Gonçalves	PROGINST	maria.galvao@proginst.ufal.br
Rodrigo de Lima Pinheiro	CETEC	rodrigo@nti.ufal.br
Rômulo Nunes de Oliveira	CAMPUS ARAPIRACA	romulo@nti.ufal.br
Stefany Cavalcante Gomes	COPEVE	stefany@copeve.ufal.br
Wanessa Christina Beirauti Simões	SINFRA	wanessa.simoese@sinfra.ufal.br

Fonte: Portaria nº 1731, de 10/12/2014 (Ufal)

2. METODOLOGIA

A metodologia a ser seguida no processo de construção do PDTI terá como referência a utilização do Guia de Elaboração do PDTI proposto para os órgãos que integram a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MPOG). O guia orienta o desenvolvimento do plano em três fases principais: preparação, diagnóstico e planejamento.

Para a execução dessas fases foi criada uma comissão do PDTI da Universidade Federal de Alagoas – UFAL. Essa comissão se reunirá semanalmente para o planejamento e acompanhamento de cada atividade do plano. O tópico 5 deste plano de trabalho, “cronograma de atividades”, explicita como se dará o gerenciamento das atividades da comissão.

3. LISTA DE DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Os documentos que serão utilizados como referência para a construção do PDTI são:

ID	Documento	Descrição
-----------	------------------	------------------

NORMATIVOS		
DR01	Decreto nº 2.271/1997	Trata da Política de terceirização para a Administração Pública Federal
DR02	Acórdão nº 2.746/2010-P	Relatório de auditoria do TCU. Avaliação de controles gerais de Tecnologia da Informação
DR03	Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010	Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática (Sisp) do Poder Executivo Federal
DR04	Instrução Normativa GSI/PR nº 01/2008	Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal
DR05	Norma Complementar nº 5/IN nº 1 DSIC GSI/PR	Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal
DR06	Norma Complementar nº 8/IN nº 1 DSIC GSI/PR	Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal
DR07	Norma Complementar nº 21/IN nº 1 DSIC GSI/PR	Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal
DR08	Portaria nº 97/2014 SG/PR	Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal
DR09	Portaria SLTI/MP nº 31, de 29 de novembro de 2010	Métricas de Software
DR10	Portaria Interministerial MP/MC/MD nº 141/2014	Decreto que normatiza a comunicação de dados na Administração Pública
DR11	e-MAG – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico	Modelos e padrões de dados que a Administração Pública deve seguir, a fim de promover uma melhor acessibilidade
DR12	e-PING	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
DR13	Acórdão 2.585/2012-TCU-Plenário	Normas de governança que devem ser aplicadas nas diversas áreas de TI
DR14	Acórdão 3051/2014-TCU-Plenário	Normas de governança que devem ser aplicadas nas diversas áreas de TI
DR15	Acórdão 1233/2012-TCU-Plenário	Normas de governança que devem ser aplicadas nas diversas áreas de TI
DR16	Decreto nº 8.135, de 4 de novembro de 2013	Decreto que normatiza a comunicação de dados na Administração Pública
DR17	Regimento Interno da Ufal	Estabelece os aspectos gerais e comuns da estruturação e do funcionamento dos órgãos e serviços da Universidade Federal de Alagoas
DR18	PDI da Ufal	Plano de Desenvolvimento Institucional da Universidade Federal de Alagoas, que estabelece objetivos estratégicos, propondo análise e planejamento para melhor condução das atividades da Ufal
DR19	PLOA 2015	Guia do Orçamento Público, que estabelece a previsão das despesas para o exercício de 2015
ESTRATÉGICOS		
DR20	Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2009	Estabelece as bases para a transição entre a situação atual de gestão dos ambientes de informática do Executivo Federal – heterogênea e em geral vulnerável, conforme apontado no Acórdão 1603/2008 TCU Plenário – e o pleno cumprimento da Instrução Normativa SLTI 04/2008
DR21	Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2010	Incorpora arranjos e ajustes necessários definidos pela SLTI. Busca o alinhamento de estratégias de TI, visando alcançar aumento da maturidade de processos de Governança de Tecnologia da Informação
DR22	Estratégia Geral de Tecnologia da Informação –	Estabelece metas de curto e médio prazos a serem cumpridas pelos órgãos do Sisp, em

	EGTI 2011	diferentes perspectivas de atuação, e propõe a mensuração objetiva de resultados por meio de indicadores. Incentiva e promove a troca de informações, experiências, conhecimento e desenvolvimento colaborativo entre os órgãos que compõem o sistema Sisp
BOAS PRÁTICAS		
DR23	<i>COBIT – Control Objectives for Information and related Technology</i>	Conjunto de boas práticas em Governança de TI, recomendadas pelos órgãos de controle, reconhecido internacionalmente, para todas as áreas de Tecnologia da Informação
DR24	<i>ITIL – Information Technology Infrastructure Library</i>	Conjunto de boas práticas em gestão de serviços de TI, recomendadas pelos órgãos de controle, reconhecido internacionalmente
DR25	NBR ISO/IEC 27002/2005	Conjunto de boas práticas em Segurança da Informação, recomendadas pelos órgãos de controle, reconhecido internacionalmente.
DR26	<i>PMBok</i>	Conjunto de boas práticas em Gestão de Projetos, recomendadas pelos órgãos de controle, reconhecido internacionalmente
DR27	<i>DMBok</i>	Conjunto boas práticas na gestão de dados, reconhecido internacionalmente
INSTRUTIVO		
DR28	Levantamento de Governança de TI 2012 (TCU)	Levantamento de governança de TI realizado pelo TCU, combinado de um conjunto de recomendações
CONSULTIVOS		
DR29	Guia de Elaboração do PDTI – Sisp	Documento produzido pelo Sisp, com a finalidade de orientar a produção de um PDTI
DR30	Questionários aplicados pelo NTI	Questionário aplicado pelo NTI, para um levantamento sistemático das necessidades relacionadas à TI no âmbito de toda a comunidade

		da Ufal
--	--	---------

4. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

O PDTI será construído com base nos seguintes princípios e diretrizes:

ID	Princípios e Diretrizes	Origem
----	-------------------------	--------

PD01	Toda contratação de serviços deve visar ao atendimento de objetivos de negócio, o que será avaliado por meio de mensuração e avaliação de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto nº 2.271/1997; ▪ Acórdão 2.746/2010-P; ▪ Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010.
PD02	O pagamento de serviços contratados deve, sempre que possível, ser definido em função de resultados objetivamente mensurados.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto nº 2.271/1997; ▪ Acórdão 2.746/2010-P; ▪ Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010.
PD03	As necessidades por produtos e serviços de TI devem estar alinhadas ao Planejamento Estratégico Institucional da Ufal.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2009; ▪ Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2010.
PD04	Deve-se considerar a promoção do aprimoramento qualiquantitativo dos Recursos Humanos, em especial para gestão do PDTI e dos processos de contratação.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI 2011.
PD05	Aprimoramento da gestão orçamentária de TI para garantir os recursos orçamentários necessários ao cumprimento das metas institucionais.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI

		<p>2011;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acórdão 2.746/2010-P.
PD06	Todas as compras realizadas pela Ufal e relacionadas à TI devem ser autorizadas pelo NTI.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010.
PD07	Todos os projetos de sistemas, e também de redes de computadores, devem ser concebidos com requisitos de Segurança da Informação.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrução Normativa GSI/PR nº 01/2008; ▪ Norma Complementar nº 5/IN Nº 1 DSIC GSI/PR; ▪ Norma Complementar nº 8/IN Nº 1 DSIC GSI/PR; ▪ Norma Complementar Nº 21 / IN Nº 1 DSIC GSI/PR; ▪ Portaria nº 97/2014 SG/PR.
PD08	A Governança de TI deve ser estabelecida, priorizando a adoção de padrões propostos pelo Governo Federal para as práticas de TI relacionadas com Planejamento, Contratações, Gestão de Projetos, Desenvolvimento de Sistemas e Segurança da Informação e Acessibilidade.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acórdão 2.585/2012-TCU-Plenário; ▪ Acórdão 3051/2014-TCU-Plenário; ▪ Levantamento de Governança de TI 2012 (TCU).
PD09	Ações devem ser promovidas para que a área de TI seja vista	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acórdão

	como um recurso estratégico da Ufal, para as atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão.	<p>2.585/2012-TCU-Plenário;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acórdão 3051/2014-TCU-Plenário; ▪ Levantamento de Governança de TI 2012 (TCU).
PD10	A Universidade viabilizará estrutura organizacional de TI que permita o cumprimento das metas definidas no PDI e no PDTI da Ufal, priorizando a atuação do quadro de servidores nas atividades de governança e gestão de TI.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acórdão 2.585/2012-TCU-Plenário; ▪ Acórdão 3051/2014-TCU-Plenário; ▪ Levantamento de Governança de TI 2012 (TCU).
PD11	Garantia dos recursos necessários para manutenção, modernização e ampliação da infraestrutura de TI, permitindo o cumprimento de metas institucionais estabelecidas no PDI e no PDTI da Ufal.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acórdão 2.585/2012-TCU-Plenário; ▪ Acórdão 3051/2014-TCU-Plenário; ▪ Levantamento de Governança de TI 2012 (TCU).

5. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Item	Fase da Elaboração	Duração	Início	Término	Responsável
1	PREPARAÇÃO				

2	Definir a abrangência e o período do PDTI	0,5 dias	15/12/14	15/12/14	Comitê de TI
3	Definir a equipe de elaboração do PDTI	0,5 dias	16/12/14	16/12/14	Comitê de TI
4	Aprovar a EqPDTI	0,5 dias	17/12/14	17/12/14	Autoridade máxima
5	Descrever a metodologia de elaboração do PDTI	2 dias	18/12/14	20/12/14	Equipe de elaboração
6	Identificar e reunir os documentos de referência	2 dias	04/01/15	06/01/15	Equipe de elaboração
7	Identificar estratégias da organização	2 dias	04/01/15	06/01/15	Equipe de elaboração
8	Identificar princípios e diretrizes	0,5 dias	06/01/15	06/01/15	Equipe de elaboração
9	Elaborar o plano de trabalho do PDTI (PT-PDTI)	3 dias	07/01/15	09/01/15	Equipe de elaboração
10	Aprovar o plano de trabalho do PDTI (preliminar)	0,5 dias	10/01/15	10/01/15	Comitê de TI
11	Aprovar o plano de trabalho do PDTI (final)	0,5 dias	10/01/15	10/01/15	Autoridade máxima
12	DIAGNÓSTICO				
13	Analisar o Referencial Estratégico da área de TI	1 dia	12/01/15	13/01/15	Equipe de elaboração
14	Analisar a organização da TI	1 dia	13/01/15	14/01/15	Equipe de elaboração
15	Realizar Análise SWOT da TI	0,5 dias	14/01/15	15/01/15	Equipe de elaboração
16	Identificar necessidades de informação	20 dias	15/01/15	03/02/15	Equipe de elaboração
17	Identificar necessidades de serviços de TI	20 dias	15/01/15	03/02/15	Equipe de elaboração
18	Identificar necessidades de infraestrutura de TI	20 dias	15/01/15	03/02/15	Equipe de elaboração

19	Identificar necessidades de contratação de TI	20 dias	15/01/15	03/02/15	Equipe de elaboração
20	Identificar necessidades de pessoal de TI	20 dias	15/01/15	03/02/15	Equipe de elaboração
21	Consolidar o inventário de necessidades	20 dias	04/02/15	24/02/15	Equipe de elaboração
22	Alinhar as necessidades de TI às estratégias da organização	5 dias	25/02/15	02/03/15	Equipe de elaboração
23	Aprovar o inventário de necessidades	3 dias	03/03/15	06/03/15	Comitê de TI
24	PLANEJAMENTO				
25	Atualizar critérios de priorização	2 dias	07/03/15	09/03/15	Comitê de TI
26	Priorizar as necessidades inventariadas	30 dias	10/03/15	10/04/15	Comitê de TI
27	Definir metas e ações	15 dias	11/04/15	26/04/15	Equipe de elaboração
28	Planejar a execução das ações	10 dias	27/04/15	07/05/15	Equipe de elaboração
29	Planejar ações de pessoal	5 dias	08/05/15	13/05/15	Equipe de elaboração
30	Planejar investimentos e custeio	5 dias	14/05/15	19/05/15	Equipe de elaboração
31	Consolidar a Proposta Orçamentária da TI	5 dias	20/05/15	25/05/15	Equipe de elaboração
32	Aprovar os Planos Específicos	3 dias	26/05/15	29/05/15	Comitê de TI
33	Atualizar critérios de aceitação de riscos	2 dias	31/05/15	03/06/15	Comitê de TI
34	Planejar o gerenciamento de riscos	4 dias	04/06/15	08/06/15	Equipe de elaboração
35	Identificar os fatores críticos para a implantação do PDTI	3 dias	09/06/15	11/06/15	Equipe de elaboração
36	Consolidar a Minuta do PDTI	3 dias	12/06/15	15/06/15	Equipe de

					elaboração
37	Aprovar a Minuta do PDTI	1 dia	16/06/15	17/06/15	Comitê de TI
38	Publicar o PDTI	1 dia	18/06/15	19/06/15	Autoridade máxima
39	Encerrar o Plano de Trabalho do PDTI	0,5 dias	20/06/15	20/06/15	Autoridade máxima

ANEXO B: PORTARIA DE NOMEAÇÃO DA COMISSÃO DE ELABORAÇÃO E COMITÊ DE TI

**ANEXO C: QUESTIONÁRIO DE NECESSIDADES DE TI APLICADO COM A COMUNIDADE
ACADÊMICA**

Este questionário foi elaborado com o objetivo de coletar informações para o inventário das necessidades de Tecnologia da Informação da Universidade Federal de Alagoas, para a construção do PDTI (Plano Diretor de TI entre 2015 e 2017). Este instrumento servirá

para diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e serviços de Tecnologia da informação no âmbito da Ufal.

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA – PDTI

Qual o seu órgão de lotação (técnicos administrativos)?*

Qual o seu órgão de lotação (docentes)?*

Quais as ferramentas de comunicação que você utiliza para desempenhar seu trabalho?*

- Telefone pessoal
- Telefone da instituição
- E-mail – (unidades).ufal.br
- E-mail – pessoal
- Pagina da web pessoal
- Pagina web do órgão/disciplina
- Redes sociais (Facebook, Twitter, etc.)
- Ambiente virtual (*Moodle*)

Quais equipamentos são utilizados para seu acesso à internet na Instituição?*

- Computador de mesa (desktop)
- Computador portátil (notebook) pessoal
- Computador de projeto de pesquisa
- Computador portátil tombado na instituição
- Smartphones
- Tablets

Quais os meios de armazenamento/compartilhamento de arquivos digitais que você utiliza?

- Nenhum
- Mídias digitais (ex.: CDs, DVDs, pen-drives, HDs externos, etc.)
- Computador pessoal da residência
- Computador pessoal utilizado na instituição
- Computador da instituição
- E-mail
- Serviços on-line (ex.: Dropbox, 4shared, Google Drive, etc.)
- Dispositivos móveis (ex.: smartphones, tablets , etc.)

Em uma escala de 1 (mais fraco) e 5 (mais forte), determine os principais problemas do sistema institucional: SIG@

1 2 3 4 5

Dificuldade no uso

Lentidão no acesso

Indisponibilidade para acesso

Funcionalidades (ex. consultas, relatórios, etc.)

Inadequadas/inexistentes

Em uma escala de 1 (mais fraco) e 5 (mais forte), determine os principais problemas do sistema institucional: Acadêmico/Sig-lugb

1 2 3 4 5

Dificuldade no uso

Lentidão no acesso

Indisponibilidade para acesso

Funcionalidades (ex.: consultas, relatórios, etc.)

Inadequadas/inexistentes

Em uma escala de 1 (mais fraco) e 5 (mais forte), determine os principais problemas do sistema institucional: Acadêmico/Moodle

1 2 3 4 5

Dificuldade no uso

Lentidão no acesso

Indisponibilidade para acesso

Funcionalidades (ex.: consultas, relatórios, etc.)

Inadequadas/inexistentes

Em uma escala de 1 (mais fraco) e 5 (mais forte), determine os principais problemas de informática enfrentados por você na instituição

1 2 3 4 5

Manutenção de microcomputadores

Instalação/aquisição de softwares

Equipamentos obsoletos (máquinas lentas/desatualizadas)

Pontos de acesso à internet através do cabo insuficientes/inexistentes

Pontos de acesso à internet sem fio insuficientes/inexistentes

Lentidão no acesso à internet

Suporte a serviços de informática insuficiente (ex.: instalação de aplicativos, uso de sistemas)

Serviços burocráticos não informatizados (ex.: preenchimento manual de formulários)

Serviços de impressão insuficientes/inexistentes

Controle de acesso em órgãos, *campi*, laboratórios, sala de aula, etc. não automatizado

Inexistência de sistema de segurança através de videomonitoramento

Indisponibilidade de sistema de videoconferência

Páginas web da Ufal, órgãos, cursos, desatualizadas/inadequadas

Qualidade das ligações telefônicas para telefones fixos

Qualidade das ligações telefônicas para telefones móveis

Quais serviços/produtos de informática poderiam melhorar sua experiência como servidor da instituição?

ANEXO D: ESTIMATIVA PARA A QUANTIDADE DE SERVIDORES (NTI/UFAL)



RELATÓRIO DE JUSTIFICATIVA DE NECESSIDADE

1. Identificação da necessidade

Dada a corrente implantação dos Sistemas Institucionais Integrados de Gestão (SIG), tem-se a necessidade de serviços Tecnologia da Informação (TI) que apoiem a implantação, manutenção, sustentação e evolução dos SIG, além da sustentação e manutenção dos demais sistemas existentes na universidade – EAD, Pibic, MGM, Portais, Acadêmico, dentre outros –, que estão sendo desativados à medida que os módulos SIG análogos são implantados. A necessidade está dividida em dois segmentos: Implantação SIG e Manutenção SIG.

2. Implantação SIG

O projeto de implantação iniciou-se em 2013, e restam aproximadamente dois anos de projeto, que tem conclusão prevista para o início de 2016. Atualmente, temos seis servidores (Analistas de TI) trabalhando no projeto, com carga horária de 30 horas semanais. Diante do exposto, seguem alguns indicadores:

- Tempo restante de projeto: 2 anos
- Carga horária semanal do Analista de TI: 30 horas
- Carga horária anual do Analista de TI: 1.560 horas
- 1.560 horas x 2 anos restantes de projeto: 3.120 horas

Segundo o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), em seu Roteiro de Métricas para Contratos de Software, o esforço por macroatividade é distribuído de acordo com as colunas 1 e 2 da Tabela 1.

Macroatividades	Percentual de	Esforço do	Esforço da
-----------------	---------------	------------	------------

do Processo de Desenvolvimento de Software	esforço (%)	NTI/Ufal (%)	Sinfo(UFRN)/Licenciada (%)
Engenharia de requisitos e negócio	25%	8%	17%
Design, Arquitetura	15%	0%	15%
Implementação	40%	5%	35%
Testes	10%	2,5%	7,5%
Homologação	5%	2,5%	2,5%
Implantação	5%	2%	3%

Tabela 1: Distribuição de Esforço por Macroatividades do Projeto

Dado que a participação na etapa de engenharia de requisitos e negócio, implementação, testes, homologação e implantação está dividida entre NTI/Ufal e Sinfo(UFRN)/eSIG¹, conforme percentuais estimados na Tabela 1, considerou-se que o NTI/Ufal dedica cerca de 20% do esforço nas atividades do projeto. Na Resolução nº 005/2013-Consad, da UFRN, consta o tamanho do SIG, medido em pontos de função²(PF), totalizando aproximadamente 55.000 PF.

Temos, assim, mais métricas:

- Tamanho do sistema: 55.000 PF
- Tamanho do sistema ajustado (responsabilidade do NTI): $55.000 \text{ PF} \times 20\% = 11.000 \text{ PF}$

¹ Sinfo/UFRN: Superintendência de Informática da UFRN. É o órgão responsável por coordenar atividades de administração, projeto e desenvolvimento dos sistemas computacionais de natureza corporativa e pelo gerenciamento da infraestrutura de rede da UFRN. eSIG: SIG Software é uma empresa especialista na construção de sistemas de gestão e licenciada pela UFRN para apoiar a implantação dos SIG.

² Análise de Pontos de Função (APF) é uma técnica para a medição de projetos de desenvolvimento de software, visando estabelecer uma medida de tamanho, em pontos de função (PF), considerando a funcionalidade implementada, sob o ponto de vista do usuário. A medida é independente da linguagem de programação ou da tecnologia que será usada para a implementação.

Ainda de acordo com o Serpro, estima-se que a produtividade através da plataforma Java³ é de aproximadamente 25 horas/PF.

Dessa forma, temos:

- Esforço do NTI/Ufal na implantação: 25 horas/PF x 11.000 PF = 275.000 horas
- Esforço de um Analista de TI nos dois anos restantes de projeto: 3.120 horas

Conclusão com relação à implantação SIG: A Ufal necessitaria nomear Analistas de TI para executar um projeto de dois anos. Como é uma ação difícil, em função do panorama atual da Administração Pública, faz-se necessária a contratação de serviços de TI para os próximos dois anos de projeto de implantação dos SIG, que, conforme exposto, tem um tamanho ajustado de 11.000 PF, relacionado apenas aos esforços que competem ao NTI.

3. Sustentação SIG

À medida que os módulos do SIG vão sendo implantados, surge uma nova necessidade: sustentação e manutenção dos SIG. Para o *Brazilian Function Point Users Group* (BFPUG)⁴, a produtividade média com manutenção de sistemas é de 10 horas/PF. Considerando que o tamanho do SIG é de 55.000 PF, temos:

- Produtividade com manutenção: 10 horas/PF
- Esforço com manutenção: 10 horas x 55.000 PF = 550.000 horas

Estabelecendo um período de cinco anos de manutenção do SIG e considerando-se que um Analista de TI trabalha 1.560 horas/ano, temos:

- Horas por Analista de TI em cinco anos: 1.560 horas x 5 anos = 7.800 horas

Desta forma, infere-se o quantitativo necessário de Analistas de TI para manter os sistemas SIG:

³ Java é uma linguagem de programação e plataforma computacional predominante nos SIG.

⁴ BFPUG é um grupo constituído com o objetivo de estimular e divulgar a utilização de métricas no desenvolvimento de sistemas, em particular a Análise de Pontos de Função.

- Quantitativo necessário de Analistas de TI: $550.000 \text{ horas} / 7.800 \text{ horas} = 70$ pessoas

Conclusão com relação à manutenção SIG: A Ufal necessitaria nomear mais Analistas de TI para manter os SIG por cinco anos. Como é uma ação também complicada à Administração Pública, no presente momento, faz-se necessária a contratação de serviços de TI para os próximos cinco anos de manutenção dos SIG, que, conforme exposto, têm um tamanho total de 55.000 PF.

4. Cálculo para atendimento do NTI – Service Desk

Quantidade de chamados		
Áreas	2013	2014
Central de Atendimento ao Usuário	1210	1366
Portais	162	142
Redes e Infraestrutura	1927	1391
Sistemas	2737	3442
Suporte ao Usuário	2297	2925
Total Geral	8333	9266
TOTAL GERAL 2013/2014		17599

Com base na tabela de atendimentos do NTI dos últimos 24 meses, são realizados, em média, 733 atendimentos em nível de Service Desk por mês, com duração média de oito dias cada. Estimando que o atendimento seja feito apenas por um colaborador – muitas vezes, é feito por mais de um servidor – e que o colaborador atenda a três solicitações simultaneamente, em virtude do tempo de resposta necessário por parte de quem está sendo atendido, e partindo do pressuposto de que cada colaborador tenha apenas quatro horas úteis de trabalho, temos que a quantidade de horas dispendidas em atendimento em nível de Service Desk é de 23'465 horas.

Média de tempo de atendimento (dia)	
Áreas de destino dos atendimentos	Dias
Central de Atendimento ao Usuário	2
Portais	8
Redes e Infraestrutura	13
Sistemas	9
Suporte ao Usuário	7
Geral	8

5. Considerações finais

Pretende-se, após este levantamento da necessidade, formalizar a mesma através de um termo de referência para contratação de serviços de TI. O NTI deixa claro que há necessidade, independentemente da atual greve; as informações contidas neste documento visam justificar a problemática. O NTI pretende alocar os atuais servidores (Analistas de TI) em atividades relacionadas a: gestão de processos de TI, gestão de Segurança da Informação, supervisão, gestão dos contratos de TI, gestão de projetos de TI, gestão de riscos em TI, gestão de qualidade em TI, planejamento em TI, governança de TI, arquitetura de TI, gestão de serviços de TI e gestão de mudanças, dentre outras. A Instrução Normativa 04, publicada pela SLTI/MPOG, preconiza a utilização de métricas em contratos de software. Os Acórdãos do Tribunal de Contas da União (TCU) recomendam a utilização da métrica Pontos de Função Não Ajustados – esta é métrica que o NTI adotará na gestão dos contratos de TI relacionados aos serviços de implantação e manutenção dos SIG.

ANEXO E: CATÁLOGO DE SERVIÇOS (NTI/UFAL)

1. Serviços da Coordenação de Redes e Infraestrutura

Serviço: Avaliação de ferramentas de software	
Descrição:	Caso algum servidor opte por utilizar uma determinada solução de software em seu setor, a mesma poderá ser tecnicamente avaliada, e sua viabilidade de implantação definida. O resultado deste pedido é um relatório de viabilidade técnica que conterà respostas aos questionamentos realizados pelo requerente em conformidade com a infraestrutura disponível no NTI.
Servidor Responsável:	Subcoordenadoria
Contato	everton@nti.ufal.br / thiago.holanda@nti.ufal.br
SLA	Até 30 dias
Público-alvo	Interno
Disponibilidade	N/A
Capacidade	N/D
Continuidade	N/A

Serviço: Treinamento de usuários	
Descrição:	Diversas, conforme solicitação de um servidor. A realização do evento está sujeita à expertise técnica dos servidores de TI e à disponibilidade de equipamento(s) para treinamento na referida solução. Para os treinamentos solicitados, deverão ser previamente acordados horários, datas e recursos necessários.
Servidor Responsável:	Sub-coordenadoria
Contato	everton@nti.ufal.br / thiago.holanda@nti.ufal.br
SLA	Até 30 dias
Público-alvo	Interno
Disponibilidade	N/A
Capacidade	N/D
Continuidade	N/A

Serviço: Elaboração de parecer técnico	
Descrição:	Sobre um sistema desenvolvido internamente, sistema externo, software livre, questões que envolvem programação, sistemas de informação ou sobre o processo de desenvolvimento de um software, o servidor poderá solicitar parecer técnico, conforme dúvidas apresentadas.
Servidores Responsáveis:	Francisco Bruno / Everton Oliveira
Contato	francisco.bruno@nti.ufal.br / everton@nti.ufal.br

SLA	7 dias
Público-alvo	Chefe de departamento ou Presidente de Comissão Específica, Auditoria
Disponibilidade	N/A
Capacidade	N/D
Continuidade	N/A

Serviço: Realização de backup	
Descrição:	Cópia de segurança de dados dos servidores virtuais que estão rodando no datacenter do NTI.
Servidor	
Responsável:	Francisco Bruno
Contato	francisco.bruno@nti.ufal.br
SLA	2 dias
Público-alvo	Interno, Chefe de departamento, Diretor de Unidade Acadêmica
Disponibilidade	6x5
Capacidade	N/D
Continuidade	SEC-SEM

Serviço: Telefonia – fone@RNP	
Descrição:	O fone@RNP é o serviço de telefonia IP oferecido pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) para todas as organizações usuárias de sua rede. O serviço permite que professores, pesquisadores, bolsistas e pessoal de administração utilize a comunicação por voz via internet, usando os próprios aparelhos telefônicos em seus departamentos, computadores ou telefones IP. O fone@RNP facilita nossa comunicação com a comunidade acadêmica nacional e internacional, e ainda possibilita maior economia para nossa instituição.
Servidor	
Responsável:	Thiago Holanda
Contato	thiago.holanda@nti.ufal.br
SLA	4 horas
Público-alvo	Alunos, docentes e técnicos administrativos
Disponibilidade	24x7
Capacidade	N/D
Continuidade	-----

Serviço: Telefonia – propagação de VLAN	
Descrição:	-----

Servidor	
Responsável:	Everton Oliveira
Contato	redes@nti.ufal.br
SLA	2 dias
Público-alvo	Interno
Disponibilidade	24x7
Capacidade	-----
Continuidade	-----

Serviço: Proxy – Manutenção	
Descrição:	Verificar se o serviço de proxy da Ufal está funcionando corretamente.
Servidor	
Responsável:	Equipes de Rede
Contato	redes@nti.ufal.br
SLA	-----
Público-alvo	-----
Disponibilidade	-----
Capacidade	---
Continuidade	----

Serviço: Conectividade – Rede com Fio	
Descrição:	Instalação e manutenção de pontos de rede lógica.
Servidor	
Responsável:	Francisco Bruno
Contato	redes@nti.ufal.br
SLA	---
Público-alvo	Interno, Chefe de departamento, Diretor de Unidade Acadêmica
Disponibilidade	----
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Conectividade – Rede sem Fio	
Descrição:	Instalação e manutenção de pontos de acesso à rede sem fio.
Servidor	
Responsável:	Francisco Bruno
Contato	redes@nti.ufal.br

SLA	---
Público-alvo	Interno, Chefe de departamento, Diretor de Unidade Acadêmica
Disponibilidade	----
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Banco de dados – criação, manutenção – MySQL e PostgreSQL	
Descrição:	Operação, criação e gestão de bancos de dados e suas informações cadastradas.
Servidor	
Responsável:	Equipe de Banco de Dados
Contato	bd@nti.ufal.br
SLA	4 horas
Público-alvo	Interno, Equipe de TI da Biblioteca Central
Disponibilidade	8x5
Capacidade	N/D
Continuidade	SEC-SRM

Serviço: Banco de dados – restauração – MySQL e PostgreSQL	
Descrição:	Recuperação de backup, até o último momento de operação normal do banco de dados.
Servidor	
Responsável:	Equipe de banco de dados
Contato	bd@nti.ufal.br
SLA	4 horas
Público-alvo	Interno, Equipe de TI da Biblioteca Central
Disponibilidade	8x5
Capacidade	N/D
Continuidade	SEC-SRM

Serviço: Banco de dados – criação, manutenção – Oracle	
Descrição:	Operação, criação e gestão de bancos de dados e suas informações cadastradas.
Servidor	
Responsável:	Equipe de banco de dados
Contato	bd@nti.ufal.br

SLA	4 horas
Público-alvo	Interno, Equipe de TI da Biblioteca Central
Disponibilidade	8x5
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: DNS – manutenção	
Descrição:	Verificar se o serviço de resolução de nomes da Ufal está funcionando corretamente.
Servidor	
Responsável:	Equipes de redes
Contato	redes@nti.ufal.br
SLA	1 hora
Público-alvo	Interno, TI do LCCV, TI do Radar, TI do IF, TI do IC, TI do IM
Disponibilidade	24x7
Capacidade	--
Continuidade	-

Serviço: DNS – administração	
Descrição:	Criação, alteração e remoção de entradas no serviço de resolução de nomes da Ufal.
Servidor	
Responsável:	Equipe de redes
Contato	redes@nti.ufal.br
SLA	12 horas
Público-alvo	Interno, docentes
Disponibilidade	24x7
Capacidade	----
Continuidade	Serviço distribuído em 2 servidores , com rotina de backup diária

Serviço: Máquina virtual – criação	
Descrição:	Virtualização de servidor dentro da infraestrutura do datacenter do NTI, para disponibilização de serviço para a comunidade acadêmica.
Servidor	
Responsável:	Equipe de Virtualização

Contato	virtualizacao@nti.ufal.br
SLA	7 dias
Público-alvo	Interno, Chefe de departamento, Diretor de Unidade Acadêmica
Disponibilidade	8x5
Capacidade	N/D
Continuidade	SEC-SRM

Serviço: Máquina virtual – alteração	
Descrição:	Mudança de configuração de servidor virtual dentro da infraestrutura do datacenter do NTI, tais como: CPU, Memória, HD.
Servidor Responsável:	Equipe de Virtualização
Contato	virtualizacao@nti.ufal.br
SLA	7 dias
Público-alvo	Interno, Chefe de departamento, Diretor de Unidade Acadêmica
Disponibilidade	8x5
Capacidade	N/D
Continuidade	SEC-SRM

Serviço: Firewall – liberação de IP público	
Descrição:	Liberação de IP Público (NAT ou IP Direct) para disponibilização do serviço para a internet.
Servidor Responsável:	Equipe de segurança
Contato	seguranca@nti.ufal.br
SLA	4 dias
Público-alvo	Responsável pelo servidor
Disponibilidade	8x5
Capacidade	N/D
Continuidade	SEC-SRM

Serviço: Máquina virtual – instalação de software	
Descrição:	Instalação e/ou atualização de software dentro da máquina virtual, após solicitação do pedido e aval da Equipe de Segurança.
Servidor Responsável:	Equipe de Segurança

Contato	seguranca@nti.ufal.br
SLA	1 dia
Público-alvo	Responsável pelo servidor
Disponibilidade	8X5
Capacidade	N/D
Continuidade	SEC-SRM

Serviço: Rede UFAL.MACEIO – criação/alteração de contas	
Descrição:	Garantir e retirar acesso de usuários à rede UFAL.MACEIO. O usuário deve fazer a solicitação via formulário, que pode ser obtido na página http://www.ufal.edu.br/nti/redes-e-infra-estrutura/documentos .
Servidor	
Responsável:	Thiago Holanda
Contato	thiago.holanda@nti.ufal.br
SLA	1 dia
Público-alvo	Chefe de departamento, Diretor de Unidade Acadêmica
Disponibilidade	8x5
Capacidade	n/d
Continuidade	SEC-SRM

Serviço: Rede UFAL.MACEIO – problema de acesso	
Descrição:	Verificar porque determinado usuário não está tendo acesso à rede.
Servidor	
Responsável:	Equipe de Rede
Contato	redes@nti.ufal.br
SLA	4 horas
Público-alvo	Servidores, bolsistas e terceirizados com acesso à rede
Disponibilidade	24x7
Capacidade	N/D
Continuidade	SEC-SRM

Serviço: Conectividade – acesso à internet	
Descrição:	Verificação de tráfego, conectividade e desempenho das redes internas e da rede externa.
Servidor	
Responsável:	Equipe de Redes

Contato	redes@nti.ufal.br
SLA	30 min
Público-alvo	Comunidade acadêmica
Disponibilidade	24x7
Capacidade	N/D
Continuidade	Link Telebrás

Serviço: Armazenamento

Descrição:	Serviço de armazenamento de arquivos na intranet.
Servidores	
Responsáveis:	Francisco Bruno / Everton Oliveira / Thiago Holanda
Contato	redes@nti.ufal.br
SLA	1 hora
Público-alvo	Secretárias de Unidades Acadêmicas / Projetos de Pesquisa
Disponibilidade	24x7
Capacidade	N/D
Continuidade	SEC-SRM

Serviço: Equipamentos – atualização de firmware

Descrição:	Atualizar firmware de ativos de rede patrimoniados pela Ufal, com o objetivo de corrigir erros ou padronizar a infraestrutura.
Servidor	
Responsável:	Equipe de Redes
Contato	redes@nti.ufal.br
SLA	4 horas
Público-alvo	Equipe de Redes/Equipe do Suporte
Disponibilidade	8x5
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Equipamentos – troca

Descrição:	Realizar a troca de ativos de rede defeituosos patrimoniados pela Ufal.
Servidor	
Responsável:	Equipe de Redes
Contato	redes@nti.ufal.br
SLA	8 horas
Público-alvo	Interno

Disponibilidade	---
Capacidade	---
Continuidade	----

Serviço: SIE – disponibilidade	
Descrição:	Verificar disponibilidade dos serviços relacionados
Servidor	
Responsável:	Equipe de Redes
Contato	redes@nti.ufal.br
SLA	1 hora
Público-alvo	Servidores, bolsistas e terceirizados com acesso ao SIE
Disponibilidade	8x5
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Hospedagem de sites	
Descrição:	Garantir e retirar o acesso de usuários ao FTP para hospedagem de sites nos servidores do NTI. O usuário deve fazer a solicitação via documento oficial acompanhado do termo de responsabilidade, que pode ser obtido na página http://www.ufal.edu.br/nti/redes-e-infra-estrutura/documentos .
Servidor	---
Responsável:	
Contato	--
SLA	
Público-alvo	
Disponibilidade	
Capacidade	
Continuidade	

Serviço: videoconferência	
Descrição:	O usuário que desejar utilizar o serviço de videoconferência deverá reservar o mesmo junto à CAU, que irá notificar a equipe técnica do NTI para que a mesma prepare a estrutura necessária à sua utilização.
Servidores	
Responsáveis:	Equipe de Redes e Equipe de Segurança
Contato	redes@nti.ufal.br / seguranca@nti.ufal.br
SLA	48 horas

Público-alvo	Servidores
Disponibilidade	8x5
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: E-mail institucional	
Descrição:	Criação e manutenção de e-mails institucionais e grupos.
Servidor	
Responsável:	Central de Atendimento ao Usuário
Contato	central@nti.ufal.br
SLA	48 horas
Público-alvo	Alunos, docentes e técnicos administrativos
Disponibilidade	
Capacidade	
Continuidade	

Serviço: Firewall – monitoramento de tráfego	
Descrição:	Monitoramento de tráfego proveniente de determinada rede
Servidor	
Responsável:	Equipe de monitoramento
Contato	monitoramento@nti.ufal.br
SLA	1 hora
Público-alvo	Interno
Disponibilidade	
Capacidade	
Continuidade	

Serviço: Firewall – liberação de regra	
Descrição:	Liberação de acesso a serviços específicos partindo de redes internas.
Servidor	
Responsável:	Equipe de Segurança
Contato	seguranca@nti.ufal.br
SLA	24 horas
Público-alvo	Interno
Disponibilidade	
Capacidade	
Continuidade	

2. Serviços da Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas

Serviço: Moodle – cadastro automatizado de turma/disciplina, tutor, usuário, coordenador, professor	
Descrição:	Para que os alunos, docentes e tutores interajam com o ambiente virtual de aprendizagem, são necessários cadastros prévios, realizados pelos coordenadores dos cursos do SieWeb. Para alunos de pós-graduação, o cadastro de turma, a liberação da turma para matrícula e a matrícula dos alunos são realizados através do sistema SIE. Após cadastro prévio, as informações são sincronizadas automaticamente para o Moodle. Tutores e coordenadores são cadastrados diretamente no Moodle.
Responsável:	Coordenação do Curso
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	
Público-alvo	Alunos, docentes, tutores, coordenadores de cursos de graduação
Disponibilidade	
Capacidade	
Continuidade	

Serviço: Moodle – extensão	
Descrição:	Cadastro automatizado de turma/disciplina, tutor e professor no Moodle.
Responsáveis:	NTI/Sistemas/Equipe EAD
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	24h
Público-alvo	Coordenação do Curso
Disponibilidade	Das 8h às 18h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Moodle – suporte técnico em problemas operacionais	
Descrição:	Problemas operacionais no Moodle deverão ser encaminhados para os Manuais.
Responsáveis:	NTI/Central de Atendimento

Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	24h
Público-alvo	Cied
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Perfil – alteração de e-mail de servidor	
Descrição:	Alteração de e-mail vinculado ao usuário do servidor
Responsável:	Central de Atendimento do DAP
Contato:	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	N/D
Público-alvo	Servidor
Disponibilidade	N/D
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Perfil – alteração de e-mail de discente	
Descrição:	Alteração de e-mail vinculado ao usuário do discente.
Responsável:	Central de Atendimento do DRCA/CRCA
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	N/D
Público-alvo	Discente
Disponibilidade	N/D
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Perfil – manutenção corretiva	
Descrição:	São consideradas manutenções corretivas aquelas em que o cliente informa a existência de algum bug ou problema que exige uma interferência da coordenadoria de sistemas para correção do mesmo. As solicitações de manutenções corretivas não são consideradas projetos. Assim, o SLA refere-se à efetiva solução do problema.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Unidades acadêmicas e administrativas

Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Perfil – manutenção evolutiva

Descrição:	Solicitação de nova funcionalidade no Perfil.
Responsável:	Gerente do perfil.ufal.br
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	Definido por demanda
Público-alvo	Pró-reitorias e Sinfra
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: SieWeb – ajuste de nota

Descrição:	Ajuste na nota de aluno de graduação.
Responsável:	Docente ou DRCA/CRCA
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	N/D
Público-alvo	Docente
Disponibilidade	N/D
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: SieWeb – ajuste em grade curricular

Descrição:	Ajuste das grades curriculares dos cursos de graduação.
Responsável:	Prograd
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	N/D
Público-alvo	Coordenação de curso
Disponibilidade	N/D
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: SieWeb – configuração de níveis de acesso

Descrição:	Através do SIE, os níveis de acesso para Coordenador de Curso, Secretário de
------------	--

	Curso e Diretor de Unidade são realizados, para que o solicitante tenha acesso ao SieWeb.
Responsável:	Prograd
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	N/D
Público-alvo	Coordenação de Curso e Diretor de Unidade Acadêmica
Disponibilidade	N/D
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: SieWeb – emissão de relatório

Descrição:	Criação de relatório que não esteja disponível no SieWeb
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	24h
Público-alvo	Coordenação de Curso e Diretor de Unidade Acadêmica
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: SieWeb – investigação de LOG

Descrição:	Análise de registro de log de acesso ao SieWeb.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Docentes, coordenadores de curso, diretores de Unidades Acadêmicas e DRCA
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: SieWeb – matrícula de fera

Descrição:	Matrícula institucional e acadêmica dos feras.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Copeve e DRCA

Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: SieWeb – reversão de operação indevida	
Descrição:	Reverter operações indevidas realizadas no sistema. Deve-se analisar a viabilidade para a criação de nova funcionalidade.
Responsável:	Suporte aos sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	DRCA
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: SieWeb – manutenção corretiva	
Descrição:	São consideradas manutenções corretivas aquelas em que o cliente informa a existência de algum bug ou problema que exige interferência da coordenadoria de sistemas para a correção do mesmo. As solicitações de manutenções corretivas não são consideradas projetos. Assim, o SLA refere-se à efetiva solução do problema.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	DRCA e Prograd
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: SieWeb – manutenção evolutiva	
Descrição:	Solicitação de nova funcionalidade no SieWeb
Responsável:	Gerente do SieWeb
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	Definido por demanda

Público-alvo	DRCA e Prograd
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Sigaa – manutenção corretiva

Descrição:	São consideradas manutenções corretivas aquelas em que o cliente informa a existência de algum bug ou problema que exige interferência da coordenadoria de sistemas para a correção do mesmo. As solicitações de manutenções corretivas não são consideradas projetos. Assim, o SLA refere-se à efetiva solução do problema.
Responsável:	Gerente do Sigaa
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Prograd e DRCA
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Sigaa – manutenção evolutiva

Descrição:	Solicitação de nova funcionalidade no Sigaa.
Responsável:	Gerente do Sigaa
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	Definido por demanda
Público-alvo	Prograd e DRCA
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Sigadmin – gestão de usuários e papéis

Descrição:	Gestão de usuários e respectivos papéis para utilização do Sigaa, SIGRH e Sipac.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	24h

Público-alvo	Unidades acadêmicas e administrativas
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Sigadmin – unidades extras

Descrição:	Gestão de unidades extras relacionadas aos usuários que utilizam o Sipac.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	24h
Público-alvo	Unidades acadêmicas e administrativas
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Sigadmin – manutenção corretiva

Descrição:	São consideradas manutenções corretivas aquelas em que o cliente informa a existência de algum bug ou problema que exige interferência da coordenadoria de sistemas para a correção do mesmo. As solicitações de manutenções corretivas não são consideradas projetos. Assim, o SLA refere-se à efetiva solução do problema.
Responsável:	Gerente do Sipac/SIGRH/Sigaa
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Pró-reitorias
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Sigadmin – manutenção evolutiva

Descrição:	Solicitação de nova funcionalidade no Sigadmin.
Responsável:	Gerente do Sigaa/Sipac/SIGRH
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	Definido por demanda

Público-alvo	Pró-reitorias
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: SIGRH – manutenção corretiva

Descrição:	São consideradas manutenções corretivas aquelas em que o cliente informa a existência de algum bug ou problema que exige interferência da coordenadoria de sistemas para a correção do mesmo. As solicitações de manutenções corretivas não são consideradas projetos. Assim, o SLA refere-se à efetiva solução do problema.
Responsável:	Gerente do SIGRH
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Progep e DAP
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: SIGRH – manutenção evolutiva

Descrição:	Solicitação de nova funcionalidade no SIGRH.
Responsável:	Gerente do SIGRH
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	Definido por demanda
Público-alvo	Progep e DAP
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Sipac – manutenção corretiva

Descrição:	São consideradas manutenções corretivas aquelas em que o cliente informa a existência de algum bug ou problema que exige interferência da coordenadoria de sistemas para a correção do mesmo. As solicitações de manutenções corretivas não são consideradas projetos. Assim, o SLA refere-se à efetiva solução
------------	---

	do problema.
Responsável:	Gerente do Sipac
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Progep e DAP
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Sipac – manutenção evolutiva	
Descrição:	Solicitação de nova funcionalidade no Sipac.
Responsável:	Gerente do Sipac
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	Definido por demanda
Público-alvo	Proginst e Sinfra
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Transpal – manutenção corretiva	
Descrição:	São consideradas manutenções corretivas aquelas em que o cliente informa a existência de algum bug ou problema que exige interferência da coordenadoria de sistemas para a correção do mesmo. As solicitações de manutenções corretivas não são consideradas projetos. Assim, o SLA refere-se à efetiva solução do problema.
Responsável:	Gerente da Transpal
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Prograd
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D
Serviço: Transpal – manutenção evolutiva	
Descrição:	Solicitação de nova funcionalidade na Transpal.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	Definido por demanda

Público-alvo	Prograd
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: E-mail – gestão de grupos de e-mail

Descrição:	Criação, alteração e exclusão de grupos de e-mail e associação a usuários.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	24h
Público-alvo	Unidades administrativas e acadêmicas
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: MGM – manutenção corretiva

Descrição:	São consideradas manutenções corretivas aquelas em que o cliente informa a existência de algum bug ou problema que exige interferência da coordenadoria de sistemas para a correção do mesmo. As solicitações de manutenções corretivas não são consideradas projetos. Assim, o SLA refere-se à efetiva solução do problema.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Prograd
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: MGM – manutenção evolutiva

Descrição:	Solicitação de nova funcionalidade no MGM (Monitoria).
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	Definido por demanda

Público-alvo	Prograd
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Pergamum – manutenção corretiva

Descrição:	São consideradas manutenções corretivas aquelas em que o cliente informa a existência de alguma inconsistência originada pela integração entre Sistema Acadêmico e Pergamum. As solicitações de manutenções corretivas não são consideradas projetos. Assim, o SLA refere-se à efetiva solução do problema.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Biblioteca Central
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Pibic – manutenção corretiva

Descrição:	São consideradas manutenções corretivas aquelas em que o cliente informa a existência de algum bug ou problema que exige interferência da coordenadoria de sistemas para a correção do mesmo. As solicitações de manutenções corretivas não são consideradas projetos. Assim, o SLA refere-se à efetiva solução do problema.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Propep
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Pibic – manutenção evolutiva

Descrição:	Solicitação de nova funcionalidade no Pibic.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	Definido por demanda

Público-alvo	Propep
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Sicam – manutenção corretiva

Descrição:	São consideradas manutenções corretivas aquelas em que o cliente informa a existência de algum bug ou problema que exige interferência da coordenadoria de sistemas para a correção do mesmo. As solicitações de manutenções corretivas não são consideradas projetos. Assim, o SLA refere-se à efetiva solução do problema.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Docentes e Coordenadores de cursos
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Sicam – manutenção evolutiva

Descrição:	Solicitação de nova funcionalidade no Sicam.
Responsável:	Suporte aos Sistemas
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	Definido por demanda
Público-alvo	Prograd
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Portais – novo portal

Descrição:	Criar o portal em ambiente de homologação e agendar o treinamento com o responsável.
Responsável:	Gestão da Informação (Portais)
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015

SLA	48h
Público-alvo	Comunidade acadêmica
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Portais – nova área no portal

Descrição:	Disponibilizar novas áreas no portal.
Responsável:	Gestão da Informação (Portais)
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48hs
Público-alvo	Comunidade Acadêmica
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Portais – cadastro de usuário

Descrição:	Criar o usuário, definir suas permissões e agendar treinamento
Responsável:	Gestão da Informação (Portais)
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Comunidade acadêmica
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Portais – treinamento

Descrição:	Agendar o treinamento com o solicitante.
Responsável:	Gestão da Informação (Portais)
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	48h
Público-alvo	Comunidade acadêmica
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Portais – novo formulário	
Descrição:	Criar formulário de acordo com as especificações solicitadas.
Responsável:	Gestão da Informação (Portais)
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	24h
Público-alvo	Comunidade acadêmica
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Portais – banner ou destaque	
Descrição:	Produção gráfica do banner e publicação no portal.
Responsável:	Gestão da Informação (Portais)
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	72h
Público-alvo	Comunidade acadêmica
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Portais – logo para portal	
Descrição:	Produção gráfica de logo e publicação no portal.
Responsável:	Gestão da Informação (Portais)
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	72h
Público-alvo	Comunidade acadêmica
Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

Serviço: Manuais – gestão dos manuais dos sistemas	
Descrição:	Criação e ajustes nos manuais dos sistemas Ufal.
Responsável:	Coord. de Gestão da Informação
Contato	atendimento@nti.ufal.br / Ramal: 1015
SLA	72h
Público-alvo	Pró-reitorias, Sinfra e Cied

Disponibilidade	Das 8h às 20h, de segunda a sexta
Capacidade	N/D
Continuidade	N/D

3. Service Desk

Serviço: Diagnóstico e avaliação (hardware)	
Descrição:	O diagnóstico é feito testando o equipamento novamente para tentar identificar o problema e, se for o caso, acionar a garantia. No caso dos equipamentos sem garantia e que não temos peças para reposição, o equipamento é devolvido ao solicitante.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	72h
Público-alvo	Externo
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Instalação e configuração (compartilhamento, drivers, etc.) – (hardware)	
Descrição:	Consiste na configuração do equipamento para o uso. Seja instalação, compartilhamento, dúvidas no manuseio, etc. Caso seja constatado algum problema físico, o equipamento deverá ser levado ao NTI.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	--
SLA	4h a 72h
Público-alvo	Externo
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Diagnóstico e avaliação (computador)	
Descrição:	Diagnósticos são feitos a partir de uma avaliação feita pelo técnico de suporte. A avaliação consiste em procedimentos básicos, tais como: testes de peças, limpeza, backups, atualização e/ou instalações de programas, além da formatação.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	

SLA	4h a 72h
Público-alvo	Externo
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Instalação e configuração (compartilhamento, drivers, token, etc.) – (computador)

Descrição:	Este serviço consiste em compartilhamentos de impressoras por meio de rede ou USB em várias máquinas dentro de um mesmo setor, visando facilitar procedimentos do cotidiano do usuário.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	Externo
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Instalação de aplicativos (computador)

Descrição:	Consiste em instalar programas essenciais para o bom funcionamento da máquina, tais como: Java, adobe e Libre Office, entre outros.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	-
SLA	4h a 72h
Público-alvo	Externo
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Configuração em domínio (Rede – Reitoria) – (computador)

Descrição:	Este serviço restringe-se apenas à Reitoria. O computador é configurado no domínio para que o solicitante possa fazer LOGIN em qualquer computador na Reitoria usando seu CPF e sua senha. O usuário deverá solicitar seu LOGIN e sua SENHA de acesso junto ao NTI para ter acesso ao domínio.
Responsável:	Suporte e Manutenção

Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	Externo
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Verificação de conexão em computadores (quando não envolve um Nó da Rede)

Descrição:	Este serviço é realizado quando é verificada a falta de conectividade da rede ou da internet em um computador ou em uma parte dos computadores do setor. Quando a falta de rede ou de internet é em apenas um computador, são feitas algumas verificações, como cabo, configurações de rede, telefone Voip (quando ligado à rede junto do computador). Quando a falta de rede ou internet é em mais de um computador, é verificado se estão conectados por algum roteador, extensor, switch, etc.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	Externo
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Instalação e configuração de videoconferência

Descrição:	-
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	Externo
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Instalação de computadores em rede sem fio

Descrição:	Para este tipo de configuração, é necessário que a máquina tenha uma antena, a fim de que possa receber o sinal Wi-Fi. Tendo isso em vista, basta apenas
------------	--

	configurar, através do painel do controle, a rede mais próxima do local onde a antena possa receber o sinal. Dessa forma, o uso da internet torna-se possível.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	Externo
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Acionamento de garantia de fabricante

Descrição:	O acionamento ocorre quando a peça ainda está dentro dos anos de garantia que o fabricante do produto oferece. Sendo assim, ligamos para a central de atendimento do fabricante e lá damos informações cruciais sobre o produto. Passadas as informações, um chamado de garantia é aberto. Chamado aberto, esperamos o tempo, que é passado a nós pela central de atendimento, até que um profissional do fabricante venha e troque, quando necessário, a peça – ou faça reparos. Sendo concretizado o serviço deles, o nosso se concretiza. O tempo pode variar de fabricante a fabricante, mas não se pode passar de 30 dias, prazo que damos para que o serviço seja finalizado.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	30 dias
Público-alvo	
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Manutenção preventiva (limpeza e ajustes)

Descrição:	Este serviço é realizado nos equipamentos que chegam ao NTI sem defeito ou em equipamentos em que já foram realizados alguns tipos de procedimentos (instalação dos programas essenciais, troca de algum componente, acionamento de garantia, etc.), a fim de prevenir problemas posteriores.
Responsável:	Suporte e Manutenção

Contato	
SLA	72h
Público-alvo	
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Manutenção corretiva com substituição de componentes (quando disponível)	
Descrição:	Quando é detectado que o problema do equipamento é em algum componente, é feita a correção do problema, substituindo o componente defeituoso. Caso o NTI não tenha o componente para a substituição imediata, o equipamento será devolvido ao solicitante.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	30 dias
Público-alvo	
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Manutenção preventiva (limpeza e ajustes) – computador	
Descrição:	Manutenção preventiva é uma ação que ajuda a manter a máquina funcionando bem. Ela corrige pequenos erros, retira programas desnecessários, retira vírus que eventualmente podem aparecer e evita que grandes falhas ocorram. A função desta manutenção, como o nome já diz, é prevenir/evitar danos que poderiam ocorrer, seja fazendo uma boa limpeza do hardware (parte física das máquinas), como também do software (parte virtual).
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	72h
Público-alvo	
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Manutenção corretiva com substituição de componentes (quando disponível)	
Descrição:	Este tipo de manutenção se difere da outra quando é diagnosticado que será

	necessário trocar uma peça que por algum motivo quebrou. Não podendo acionar a garantia devido à mesma já ter passado da validade, cabe ao técnico do suporte buscar uma peça. Nessas condições, a peça pode ser trocada e a máquina pode, novamente, ser usada. Quando não nessas condições, a máquina é devolvida ao solicitante deste serviço.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	30 dias
Público-alvo	
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Reparo de sistema operacional

Descrição:	O reparo do sistema operacional é realizado quando o mesmo está apresentando falhas (vírus, lentidão, travamentos, etc.) e não é necessária a formatação.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	
Disponibilidade	--
Capacidade	--
Continuidade	--

Serviço: Formatação total (com ou sem backup)

Descrição:	A formatação total do sistema operacional é realizada quando o mesmo está apresentando falhas (vírus, lentidão, travamentos, etc.) e não é viável o reparo do sistema.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	
Disponibilidade	
Capacidade	
Continuidade	

Serviço: Instalação de componentes (memória, HD, leitor de DVD, etc.)

Descrição:	Este serviço é feito quando a máquina não tem problemas nos componentes e precisa de um upgrade; então, após a análise de algum técnico do suporte e a verificação da necessidade, o componente é instalado.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	72h
Público-alvo	
Disponibilidade	
Capacidade	
Continuidade	

Serviço: Acionamento de garantia de fabricante

Descrição:	Este serviço é feito quando é verificado que alguma peça está com defeito, então a garantia é acionada para que o técnico da empresa autorizada faça a substituição da peça ou do equipamento.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	30 dias
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Diagnóstico e avaliação

Descrição:	O diagnóstico é feito testando o equipamento novamente, para tentar identificar o problema, e, se for o caso, acionar a garantia. No caso dos equipamentos sem garantia e de quem não temos peças para reposição, o equipamento é devolvido ao solicitante.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	72
Público-alvo	
Disponibilidade	
Capacidade	
Continuidade	

Serviço: Instalação e configuração (compartilhamento, drivers, etc.)

Descrição:	Este serviço consiste em compartilhamentos de impressoras por meio de rede ou USB em várias máquinas dentro de um mesmo setor, visando facilitar procedimentos do cotidiano do usuário.
Responsável:	
Contato	
SLA	
Público-alvo	
Disponibilidade	
Capacidade	
Continuidade	

Serviço: Manutenção preventiva (limpeza e ajustes)

Descrição:	Manutenção preventiva é uma ação que ajuda a manter a máquina funcionando bem. Ela corrige pequenos erros, retira programas desnecessários, retira vírus que eventualmente podem aparecer e evita que grandes falhas ocorram. A função desta manutenção, como o nome já diz, é prevenir/evitar danos que poderiam ocorrer, seja fazendo uma boa limpeza do hardware (parte física das máquinas), como também do software (parte virtual).
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	72h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Manutenção corretiva com substituição de componentes (quando disponível)

Descrição:	Este tipo de manutenção difere da outra quando é diagnosticado que será necessário trocar uma peça que por algum motivo quebrou. Não podendo acionar a garantia, devido à mesma já ter passado da validade, cabe ao técnico do suporte buscar uma peça, quando houver. Nessas condições, a peça pode ser trocada e a máquina pode, novamente, ser usada. Quando não nessas condições, a máquina é devolvida ao solicitante deste serviço.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	30 dias
Público-alvo	-

Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Acionamento de garantia de fabricante	
Descrição:	Este serviço é feito quando é verificado que alguma peça está com defeito, então a garantia é acionada para que o técnico da empresa autorizada faça a substituição da peça ou do equipamento.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	30 dias
Público-alvo	
Disponibilidade	
Capacidade	
Continuidade	

Serviço: Diagnóstico e avaliação	
Descrição:	Quando o equipamento chega ao Suporte do NTI, é verificada a situação das peças. No computador, por exemplo, são feitos testes na memória, no HD, na pilha, na placa-mãe, na placa de rede wireless, etc.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	72h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Instalação e configuração (compartilhamento, drivers, token, etc.)	
Descrição:	Este serviço consiste em compartilhamentos de impressoras por meio de rede ou USB em várias máquinas dentro de um mesmo setor, visando facilitar procedimentos do cotidiano do usuário. O serviço também procede na instalação de programas básicos e importantes para o bom funcionamento da máquina como: Java, Google Drive, Token, entre outros.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h

Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	

Serviço: Manutenção preventiva (limpeza e ajustes)

Descrição:	Manutenção preventiva é uma ação que ajuda a manter a máquina funcionando bem. Ela corrige pequenos erros, retira programas desnecessários, retira vírus que eventualmente podem aparecer e evita que grandes falhas ocorram.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	72h
Público-alvo	
Disponibilidade	
Capacidade	
Continuidade	

Serviço: Manutenção corretiva com substituição de componentes (quando disponível)

Descrição:	Este tipo de manutenção difere da outra quando é diagnosticado que será necessário trocar uma peça que por algum motivo quebrou. Não podendo acionar a garantia, devido à mesma já ter passado da validade, cabe ao técnico do suporte buscar uma peça, quando houver. Nessas condições, a peça pode ser trocada e a máquina pode, novamente, ser usada. Quando não nessas condições, a máquina é devolvida ao solicitante deste serviço.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	30
Público-alvo	
Disponibilidade	
Capacidade	
Continuidade	

Serviço: Reparo de sistema operacional

Descrição:	O reparo do sistema operacional é realizado quando o mesmo está apresentando falhas (vírus, lentidão, travamentos, etc.) e não é necessária a formatação.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h

Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Instalação de aplicativos	
Descrição:	Consiste em instalar programas essenciais para o bom funcionamento da máquina, tais como: Java, adobe e Libre Office, entre outros.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Formatação total (com ou sem backup)	
Descrição:	A formatação total do sistema operacional é realizada quando o mesmo está apresentando falhas (vírus, lentidão, travamentos, etc.) e não é viável o reparo do sistema.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Instalação de componentes (memória, HD, leitor de DVD, etc.)	
Descrição:	Este serviço é feito quando a máquina não tem problemas nos componentes e precisa de um upgrade, então, após a análise de algum técnico do suporte e ser verificada a necessidade da instalação, o componente é instalado.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	
Disponibilidade	

Capacidade	
Continuidade	

Serviço: Configuração em domínio (Rede – Reitoria)	
Descrição:	Este serviço se restringe apenas à Reitoria. O computador é configurado no domínio para que o solicitante possa fazer LOGIN em qualquer computador na Reitoria usando seu CPF e sua senha. O usuário deverá solicitar seu LOGIN e sua SENHA de acesso junto ao NTI, para ter acesso ao domínio.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Configuração em domínio (Rede - Reitoria)	
Descrição:	
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Verificação de conexão em computadores (quando não envolve um Nó da Rede)	
Descrição:	Esse serviço é realizado quando é verificada a falta de conectividade da rede ou da internet em um computador ou em uma parte dos computadores do setor. Quando a falta de rede ou de internet é em apenas um computador, são feitas algumas verificações como cabo, configurações de rede, telefone Voip (quando ligado à rede junto do computador). Quando a falta de rede ou internet é em mais de um computador, é verificado se estão conectados por algum roteador, extensor, switch, etc.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h

Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Instalação e configuração de videoconferência	
Descrição:	-
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Instalação de computadores em rede sem fio	
Descrição:	Para este tipo de configuração, é necessário que a máquina tenha uma antena, para que possa receber o sinal Wi-Fi. Tendo isso em vista, basta apenas configurar, através do painel do controle, a rede Wi-Fi mais próxima do local onde a antena possa receber o sinal. Dessa forma, o uso da internet torna-se possível.
Responsável:	Suporte e Manutenção
Contato	
SLA	4h a 72h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Criação de máquina virtual; alteração e configuração das máquinas; instalação de software; disponibilização de ip público	
Descrição:	-
Responsável:	Rede e Infraestrutura
Contato	
SLA	48h
Público-alvo	
Disponibilidade	-
Capacidade	-

Continuidade	-
--------------	---

Serviço: Hospedagem de site (PHP ou estático – HTML); criação e alteração de contas no domínio Rede-Reitoria (conforme termo); criação e alterações no banco de dados (MySQL); criação e alteração de conta FTP (sites) DNS (relacionado)	
Descrição:	-
Responsável:	Rede e Infraestrutura
Contato	
SLA	72h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Verificar problemas relacionados a contas e migração do antigo webmail	
Descrição:	-
Responsável:	Rede e Infraestrutura
Contato	
SLA	24h
Público-alvo	
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: SIE – Verificar situação do serviços relacionados	
Descrição:	-
Responsável:	Rede e Infraestrutura
Contato	-
SLA	6h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Verificar problemas relacionados a conexões de internet nas Unidades Acadêmicas	
Descrição:	-
Responsável:	Rede e Infraestrutura

Contato	
SLA	8h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Verificar problemas relacionados a login e pastas dos setores ou pastas dos usuários do domínio Rede-Reitoria

Descrição:	-
Responsável:	Rede e Infraestrutura
Contato	-
SLA	6h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Configuração de acesso (diretor, coordenador, secretários, TAEs) para utilização do SieWeb-Acadêmico

Descrição:	-
Responsável:	CAU
Contato	-
SLA	48h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Restabelecer conexões dos usuários

Descrição:	
Responsável:	Desenvolvimento
Contato	
SLA	24h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-

Continuidade	-
--------------	---

Serviço: Análise da solicitação	
Descrição:	
Responsável:	Desenvolvimento
Contato	
SLA	48h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Correção de dados	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento
Contato	-
SLA	Atribuído após análise
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Emissão de relatórios	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento
Contato	-
SLA	Atribuído após análise
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Manutenção corretiva (correção de defeitos)	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento
Contato	-
SLA	Atribuído após análise
Público-alvo	

Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Manutenção evolutiva (solicitação de nova funcionalidade)	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento
Contato	-
SLA	Atribuído após análise
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Migração de dados	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento
Contato	-
SLA	Atribuído após análise
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Criação de e-mail para usuários	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento
Contato	-
SLA	12h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: E-mail – Associação de usuário a grupo	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento

Contato	-
SLA	12h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: E-mail – criação de novo grupo

Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento
Contato	-
SLA	12h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Cadastro de tutor – criação de usuário no LDAP e atribuição de papéis no Moodle

Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento/EAD
Contato	-
SLA	48h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Importação de conteúdo do Moodle 1.9 para instâncias do Moodle 2

Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento/EAD
Contato	-
SLA	72h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Duplicação de cursos na mesma instância Moodle (inclusive com usuários e grupos)	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento/EAD
Contato	-
SLA	48h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Novo Portal – criar o portal em ambiente de homologação e agendar o treinamento com o responsável	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento/Gestão da Informação
Contato	-
SLA	48h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Nova área no portal – disponibilizar novas áreas no portal	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento/Gestão da Informação
Contato	-
SLA	36h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Cadastro de usuário – criar o usuário e definir suas permissões	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento/Gestão da Informação
Contato	
SLA	36h
Público-alvo	-

Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Treinamento – agendar o treinamento com o solicitante	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento/Gestão da Informação
Contato	-
SLA	48h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Novo formulário – publicar o formulário de acordo com as especificações solicitadas	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento/Gestão da Informação
Contato	-
SLA	48h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Banner ou destaque – produção gráfica do banner e publicação no portal	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento/Gestão da Informação
Contato	-
SLA	48h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

Serviço: Logomarca – Produção gráfica de logomarca	
Descrição:	-
Responsável:	Desenvolvimento/Gestão da Informação

Contato	-
SLA	120h
Público-alvo	-
Disponibilidade	-
Capacidade	-
Continuidade	-

ANEXO F: POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (NTI/UFAL)

1. OBJETIVO

A Política de Segurança da Informação da Universidade Federal de Alagoas estabelece as diretrizes para a Segurança da Informação, visando preservar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos ativos de informação da Ufal, sendo o compromisso com o seu cumprimento de responsabilidade de todos os servidores, tanto efetivos como substitutos, temporários, colaboradores, consultores externos, estagiários, bolsistas e prestadores de serviços.

2. FUNDAMENTOS LEGAIS E NORMATIVAS

Referências legais e normativas utilizadas para a elaboração da Política de Segurança da Informação da Ufal.

- a) Constituição Federal de 1988, reformada em 2008;
- b) Lei nº 9.983, de 14 de julho de 2000 – Altera o Decreto Lei nº 2.848/40 – Código Penal – tipificação de crimes por computador contra a Previdência Social e a Administração Pública;
- c) Decreto nº 1.171, de 24 de junho de 1994 – Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, e outras providências;
- d) Lei nº 3.689, de 03 de outubro de 1941, atualizada até as alterações introduzidas pela Lei nº 11.900, de 08 de janeiro de 2009;
- e) Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973;
- f) Lei nº 7.232, de 29 de outubro de 1984 – Política Nacional de Informática, e dá outras providências;
- g) Lei nº 8.027, de 12 de abril de 1990 – Normas de conduta dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas, e dá outras providências;
- h) Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 – Regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais;

Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992 – Sanções aplicáveis aos agentes públicos nos casos de enriquecimento ilícito no exercício de mandato, cargo, emprego ou função na administração pública direta, indireta ou fundacional, e dá outras providências;

- i) Decreto nº 6.029, de 01 de fevereiro de 2007 – Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal, e dá outras providências;
- j) Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 – política nacional de arquivos públicos e privados, e dá outras providências;
- k) Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011 – Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (Sisp), do Poder Executivo Federal, e dá outras providências;
- l) Decreto nº 3.505, de 13 de junho de 2000, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;
- m) Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002, que dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal, e dá outras providências;
- n) Normas e Resoluções do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República:
 - i. Instrução Normativa GSI nº 01, de 13 de junho de 2008;
 - ii. Norma Complementar nº 02/IN01/DSIC/GSIPR, de 14 outubro de 2008;
 - iii. Norma Complementar nº 03/IN01/DSIC/GSIPR, de 03 julho de 2009;
 - iv. Norma Complementar nº 04/IN01/DSIC/GSIPR, de 17 agosto de 2009;
 - v. Norma Complementar nº 05/IN01/DSIC/GSIPR, de 17 agosto de 2009;
 - vi. Norma Complementar nº 06/IN01/DSIC/GSIPR, de 23 novembro de 2009;
- o) Acórdão nº 1.603/2008 do Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU);
- p) ABNT NBR ISO 17.799:2005 – Código de Práticas para a Gestão da Segurança da Informação;
- q) ABNT NBR ISO Guia 73:2002 – Gestão de Riscos/Vocabulário;
- r) ABNT NBR ISO/IEC 27.001:2005 – Tecnologia da Informação – Técnicas de Segurança – Sistemas de Gerência da Segurança da Informação – Requisitos;
- s) ABNT NBR ISO/IEC 27.002:2005 – Código de Prática para a Gestão de Segurança da Informação;
- t) ISO/IEC TR 13.335-3:1998 – fornece técnicas para a gestão de segurança na área de Tecnologia da Informação. Baseada na norma ISO/IEC 13.335-1 e TR ISO/IEC 13.335-2;

- u) ISO/IEC GUIDE 51:1999 – fornece aos elaboradores de normas recomendações para a inclusão dos aspectos de segurança nestes documentos;
- v) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – regula o acesso a informações;
- w) Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos desta política e das normas nela originadas, entende-se por:

- a) **Ativo de Informação:** qualquer informação que tenha valor para a instituição [ISO/IEC 13.335-1:2004];
- b) **Recursos de Tecnologia da Informação:** equipamento de Tecnologia da Informação e seus acessos, bem como também sistemas, serviços e infraestrutura;
- c) **Segurança da Informação:** preservação da confidencialidade, da integridade e da disponibilidade da informação; adicionalmente, outras propriedades, tais como autenticidade, responsabilidade, não repúdio e confiabilidade podem também estar envolvidas;
- d) **Controle:** forma de gerenciar o risco, incluindo políticas, procedimentos, diretrizes, práticas ou estruturas organizacionais, que podem ser de natureza administrativa, técnica, de gestão ou legal. Controle também é usado como sinônimo para proteção ou contramedida;
- e) **Evento de Segurança da Informação:** ocorrência identificada de um sistema, serviço ou rede, que indica uma possível violação da Política de Segurança da Informação ou falha de controles, ou uma situação previamente desconhecida, que possa ser relevante para a Segurança da Informação [ISO/IEC TR 18.044:2004];
- f) **Incidente de Segurança da Informação:** indicado por um simples evento ou por uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham uma grande probabilidade de comprometer as operações de negócio e ameaçar a Segurança da Informação [ISO/IEC TR 18.044:2004];

- g) **Risco:** combinação da probabilidade de ocorrência de um evento e de suas consequências;
- h) **GRSIC:** Gestão de Riscos de Segurança da Informação e Comunicações;
- i) **Ameaça:** causa potencial de um incidente indesejado, que pode resultar em dano para um sistema ou para a instituição [ISO/IEC 13.335-1:2004];
- j) **Vulnerabilidade:** fragilidade de um ativo ou grupo de ativos que pode ser explorada por uma ou mais ameaças;
- k) **PSI:** Política de Segurança da Informação;
- l) **CTIR.GOV:** Centro de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança em Redes de Computadores da Administração Pública Federal, subordinado ao Departamento de Segurança de Informação e Comunicações do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República DSIC/GSI/PR;
- m) **Custodiante do Ativo de Informação:** é aquele que, de alguma forma, zela pelo armazenamento, pela operação, pela administração e pela preservação de ativos de informação que não lhe pertencem, mas que estão sob sua custódia.

4. PRINCÍPIOS DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- a) **Confidencialidade:** devem ter acesso à informação não pública somente pessoas devidamente autorizadas pelo gestor da informação;
- b) **Integridade:** devem ser realizadas nas informações somente operações de alteração, supressão e adição autorizadas pela Ufal;
- c) **Disponibilidade:** a informação deve estar disponível para as pessoas autorizadas sempre que necessário ou solicitado;
- d) **Autenticidade:** assegura ser do autor a responsabilidade pela criação ou pela divulgação de uma dada informação;
- e) **Criticidade:** define a importância da informação para a continuidade da atividade-fim da instituição;
- f) **Não-repúdio:** é a garantia de que o emissor da mensagem não irá negar, posteriormente, a autoria da mensagem ou transação, permitindo a sua identificação;

- g) **Responsabilidade:** devem ser claramente definidas as responsabilidades iniciais e finais pela proteção de cada ativo e pelo cumprimento de processos de segurança. Todos os servidores da Ufal são responsáveis pelo tratamento da informação e pelo cumprimento das Normas de Segurança da Informação e Comunicação advindas dessa política;
- h) **Ciência:** devem ter ciência das normas, procedimentos, orientações e outras informações que permitam a execução de suas atribuições, sem comprometer a segurança, todos os servidores, colaboradores, consultores externos, estagiários, bolsistas e prestadores de serviço;
- i) **Ética:** devem ser respeitados todos os direitos e interesses legítimos de servidores, colaboradores, estagiários, bolsistas, prestadores de serviço e usuários do Sistema de Informação da Ufal;
- j) **Legalidade:** levarão em consideração as ações de Segurança da Informação e Comunicação, além de observar os interesses da Ufal, leis, normas, políticas organizacionais, administrativas, técnicas e operacionais, padrões, procedimentos aplicáveis e contratos com terceiros, dando atenção à propriedade da informação e aos direitos de uso.

5. ESCOPO

O escopo do Plano de Segurança da Informação da Ufal refere-se:

- a) aos aspectos estratégicos, estruturais e organizacionais, preparando a base para elaboração dos demais documentos normativos que as incorporarão;
- b) aos requisitos de segurança humana;
- c) aos requisitos de segurança física;
- d) aos requisitos de segurança lógica;
- e) à sustentação dos procedimentos, dos processos de trabalho e dos ativos que influirão diretamente nos produtos e serviços oriundos da informação e da comunicação da Ufal.

6. DIRETRIZES GERAIS

- a) O zelo pela Segurança da Informação é dever de todos;

- b) A Ufal, como usuária dos serviços providos pela Rede Nacional de Pesquisa (RNP), é, por princípio, signatária de suas Políticas e Normas de Segurança;
- c) Compete à direção-geral do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI), com o apoio da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep) e das demais Pró-reitorias pertinentes, instituir programas permanentes e regulares de conscientização, sensibilização e capacitação em Segurança da Informação e Comunicação, buscando parcerias com outros órgãos e entidades;
- d) Os usuários internos e externos devem observar que:
 - i. o acesso à informação será regulamentado por normas específicas de tratamento da informação. Toda e qualquer informação gerada, adquirida, utilizada ou armazenada pela Ufal é considerada seu patrimônio e deve ser protegida;
 - ii. os recursos disponibilizados pela Ufal, de sua propriedade, são fornecidos com o propósito único de garantir o desempenho das suas atividades;
 - iii. as normas para as operações de armazenamento, divulgação, reprodução, recuperação e destruição da informação serão definidas de acordo com a classificação desta, sem prejuízo de outros cuidados que vierem a ser especificados pelo gestor;
- e) Um serviço de Gestão de Incidentes será estabelecido: consiste em receber, filtrar, classificar e responder às solicitações e alertas e realizar as análises dos incidentes de segurança, procurando extrair informações que permitam impedir a continuidade da ação maliciosa, bem como a identificação de tendências;
- f) Um processo de Gestão de Riscos será estabelecido, contínuo e aplicado na implementação e na operação da Gestão de Segurança da Informação e Comunicação, produzindo subsídios para a Gestão de Continuidade dos Negócios. Os riscos devem ser monitorados e analisados periodicamente, a fim de verificar mudanças nos critérios de avaliação e aceitação dos riscos, no ambiente, nos ativos de informação e em fatores de risco, como ameaça, vulnerabilidade, probabilidade e impacto;

- g) Os aspectos legais de segurança aos quais as atividades da Ufal estão submetidas, de forma a evitar ações penais decorrentes da não observância de tais aspectos por desconhecimento ou omissão, deverão ser levantados regularmente;
- h) A criação de controles que monitorem o acesso físico a equipamentos, documentos, suprimentos e locais físicos da Ufal e que garantam a proteção dos recursos de forma que apenas as pessoas autorizadas tenham acesso, restringindo a entrada e a saída de visitantes, pessoal interno, equipamentos e mídias e estabelecendo perímetros de segurança serão efetivados;
- i) O serviço de correio eletrônico disponibilizado pela Ufal constitui recurso do Instituto disponibilizado na rede de comunicação de dados para aumentar a agilidade, a segurança e a economia da comunicação oficial e informal. O correio eletrônico constitui bem da Ufal e, portanto, passível de auditoria;
- j) O acesso à Internet será concedido para todos os servidores, com utilização exclusiva para fins diretos e complementares às atividades do setor, para o enriquecimento intelectual de seus servidores ou como ferramenta para busca por informações que venham contribuir para o desenvolvimento de seus trabalhos. O acesso à internet pelo corpo discente da Instituição deverá observar estritamente os objetivos acadêmicos constantes dos programas de cursos e, portanto, passível de auditoria;
- k) As informações, os sistemas e os métodos criados pelos servidores da Ufal, no exercício de suas funções, são patrimônios intelectuais da instituição, não cabendo a seus criadores qualquer forma de direito autoral, exceto em casos regulamentados pela área competente;
- l) O Termo de Responsabilidade e Sigilo é documento oficial que compromete os servidores, colaboradores, terceirizados e prestadores de serviço com a Política de Segurança da Informação da Ufal;
- m) Fica instituída a Estrutura de Gestão de Segurança da Informação e Comunicação da Ufal, composta pelo Comitê de Segurança da Informação e Comunicações (Csic) e pela Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais (Etir), que serão solidariamente responsáveis pelas seguintes atividades:

- i. executar os Processos de Segurança da Informação e Comunicações;
 - ii. desenvolver, implementar e monitorar estratégias de segurança que atendam aos objetivos estratégicos da Ufal;
 - iii. avaliar, selecionar, administrar e monitorar controles apropriados de proteção dos ativos de informação e desenvolver ações de conscientização dos usuários a respeito da implementação desses controles;
 - iv. fornecer subsídios visando à verificação de conformidade de segurança da informação e comunicações; e
 - v. promover a melhoria contínua nos processos e controles de Gsic;
- n) Os membros da Estrutura da Gsic devem receber regularmente capacitação especializada nas disciplinas relacionadas à SIC, de acordo com suas funções;
- o) A Gsic da Ufal deve auxiliar a alta administração na priorização de ações e investimentos com vistas à correta aplicação de mecanismos de proteção, tendo como base as exigências estratégicas e necessidades operacionais prioritárias da instituição e as implicações que o nível de segurança poderá trazer ao cumprimento dessas exigências;
- p) Os contratos firmados pela Ufal devem conter cláusulas que determinem a observância da PSI e seus respectivos documentos.

7. DIRETRIZES ESPECÍFICAS

Para cada uma das diretrizes constantes das seções deste capítulo, devem ser elaboradas normas táticas específicas, manuais e procedimentos.

7.1 Gestão de Ativos

7.1.1 Os ativos de informação devem:

- a) ser inventariados e protegidos;
- b) ter identificados os seus proprietários e custodiantes;
- c) ter mapeadas as suas ameaças, vulnerabilidades e interdependências;
- d) ter a sua entrada e saída nas dependências da Ufal autorizadas e registradas por autoridade competente;

- e) ser passíveis de monitoramento e ter seu uso investigado quando houver indícios de quebra de segurança, por meio de mecanismos que permitam a rastreabilidade do uso desses ativos;
- f) ser regulamentados por norma específica quanto à sua utilização; e
- g) ser utilizados estritamente dentro do seu propósito, sendo vedado seu uso para fins particulares ou de terceiros, entretenimento, veiculação de opiniões político-partidárias, religiosas, discriminatórias e afins.

7.1.2 O Gsic deve criar, gerir e avaliar critérios de tratamento e classificação da informação, de acordo com o sigilo requerido, a relevância, a criticidade e a sensibilidade, observando a legislação em vigor.

7.1.3 Os recursos tecnológicos e as instalações de infraestrutura devem ser protegidos contra indisponibilidade, acessos indevidos e falhas, bem como perdas, danos, furtos, roubos e interrupções não programadas.

7.1.4 Os sistemas de informação e as aplicações da Ufal devem ser protegidos contra indisponibilidade, alterações ou acessos indevidos, falhas e interrupções não programadas.

7.1.5 O acesso dos usuários aos ativos de informação e sua utilização, quando autorizado, deve ser condicionado ao aceite a termo de sigilo e responsabilidade.

7.2 Gestão de Riscos

7.2.1 O gestor dos ativos de informação deve estabelecer processos de Gestão de Riscos de Segurança da Informação e Comunicações (GRSIC) que possibilitem identificar ameaças e reduzir vulnerabilidades e impactos dos ativos de informação.

7.2.2 A GRSIC é um processo contínuo e deve ser aplicada na implementação e na operação da Gestão de Segurança da Informação e Comunicações, levando em consideração o planejamento, a execução, a análise crítica e a melhoria da SIC na Ufal.

7.3 Segurança Física e do Ambiente

- 7.3.1 A entrada de pessoas em áreas de segurança deve ser controlada, para que apenas pessoas autorizadas tenham acesso.
- 7.3.2 O acesso às áreas de segurança, uma vez concedido deve ter registrado data e hora de entrada e saída de visitantes.
- 7.3.3 Fica proibido o consumo de comidas ou bebidas, ao se manipular algum ativo de informação, bem como ao se ter acesso a alguma área de segurança.
- 7.3.4 Em áreas de segurança, temperatura, umidade, poeira e gases devem ser controlados por dispositivos automatizados e sob manutenção regular para garantir seu perfeito funcionamento.
- 7.3.5 A Estrutura de Gsic deve estabelecer mecanismos de proteção às instalações físicas e áreas de processamento de informações críticas ou sensíveis contra acesso indevido, danos e interferências.
- 7.3.6 As proteções devem estar alinhadas aos riscos identificados.

7.4 Gerenciamento das Operações e Comunicações

- 7.4.1 A Estrutura de Gsic deve estabelecer parâmetros adequados, relacionados à SIC, para a disponibilização dos serviços, sistemas e infraestrutura que os apoiam, de forma que atendam aos requisitos mínimos de qualidade e reflitam as necessidades operacionais da Ufal. Os acordos de nível de serviço devem ser compatíveis com padrões de mercado e requisitos de segurança;
- 7.4.2 Deverá descrever procedimentos e responsabilidades operacionais, incluindo gestão de mudanças, segregação de funções e separação dos ambientes de produção, desenvolvimento e testes;
- 7.4.3 Deverá fornecer diretrizes para:
- a) gerenciamento de serviços terceirizados;
 - b) planejamento e aceitação de sistemas;
 - c) proteção contra códigos maliciosos e móveis;
 - d) cópias de segurança;
 - e) gerenciamento da segurança em redes;
 - f) manuseio de mídias;
 - g) troca de informações;
 - h) serviços de correio eletrônico; e

i) monitoramento.

7.5 Controle de Acessos

7.5.1 Devem ser registrados eventos relevantes, previamente definidos, para a segurança e o rastreamento de acesso às informações;

7.5.2 Devem ser criados mecanismos para garantir a exatidão dos registros de auditoria nos ativos de informação;

7.5.3 Os usuários da Ufal são responsáveis por todos os atos praticados com suas identificações, tais como: nome de usuário/senha, crachá, carimbo, correio eletrônico institucional e certificado digital;

7.5.4 A identificação do usuário, qualquer que seja o meio e a forma, deve ser pessoal e intransferível, permitindo de maneira clara e inequívoca o seu reconhecimento;

7.5.5 A autorização, o acesso e o uso das informações e dos recursos computacionais devem ser controlados e limitados ao necessário, considerando as atribuições de cada usuário, e qualquer outra forma de uso ou acesso além do necessário depende de prévia autorização do gestor da área responsável pela informação;

7.5.6 Todos os sistemas de informação da Ufal, automatizados ou não, devem ter um gestor, formalmente designado pela autoridade competente, que deve definir os privilégios de acesso às informações;

7.5.7 Sempre que houver mudança nas atribuições de determinado usuário, os seus privilégios de acesso às informações e aos recursos computacionais devem ser adequados imediatamente, devendo ser cancelados em caso de desligamento da Ufal ou bloqueados em caso de afastamento;

7.5.8 Os sistemas estruturantes devem possuir normas específicas, no âmbito de sua atuação, que regem o controle de acesso quanto:

- a) ao acesso às suas bases de dados;
- b) à extração, carga e transformação de dados; e
- c) aos serviços acessíveis via linguagem de programação.

7.5.9 Os sistemas estruturantes devem possuir mecanismos automáticos para:

- a) revogar as concessões e desativar as contas de acesso do servidor nos casos de exoneração, demissão, aposentadoria e falecimento do servidor;
- b) bloquear as contas de acesso do servidor nos casos de licença, afastamento, cessão e disponibilidade do servidor; e
- c) tratar os casos de remoção e redistribuição do servidor, segundo as definições constantes na norma de controle de acesso ao sistema.

7.6 Aquisição, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

7.6.1 A Estrutura de Gsic deve estabelecer critérios e metodologia de segurança para desenvolvimento de sistemas de informação, de forma a abranger todas as fases do ciclo de desenvolvimento e atividades de manutenção.

7.6.2 O processo de aquisição de sistemas e aplicações corporativas deve atender a requisitos de segurança previstos em norma específica.

7.7 Gestão de Incidentes de Segurança da Informação

7.7.1 A Estrutura de Gsic deve instituir metodologias ou normas que estabeleçam processos de gestão para tratamento e respostas a incidentes de segurança, de forma a observar o disposto no arcabouço técnico normativo do CTIR.GOV.

7.7.2 Deve ser instituída a Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança.

7.8 Gestão da Continuidade do Negócio

A Estrutura de Gsic deve instituir metodologias ou normas que estabeleçam a Gestão de Continuidade do Negócio.

7.9 Conformidade

7.9.1 Deve ser realizada, com periodicidade mínima anual, verificação de conformidade das práticas de SIC da Ufal e de suas unidades administrativas com esta PSI e suas normas e procedimentos complementares, bem como com a legislação específica de SIC.

- 7.9.2 A verificação de conformidade deve também ser realizada nos contratos, convênios, acordos de cooperação e outros instrumentos do mesmo gênero celebrados com a Ufal.
- 7.9.3 A verificação da conformidade será realizada de forma planejada, mediante calendário de ações proposto pela Estrutura de Gsic e aprovado pelo Csic.
- 7.9.4 O calendário de ações de verificação de conformidade será elaborado com base na priorização dos riscos identificados ou percebidos.
- 7.9.5 Nenhuma unidade administrativa poderá permanecer sem verificação de conformidade de suas práticas de SIC por período superior a 2 (dois) anos.
- 7.9.6 A execução da verificação de conformidade será realizada pela Estrutura de GSIC, podendo, com a prévia aprovação do Csic, ser subcontratada no todo ou em parte.
- 7.9.7 É vedado ao prestador de serviços executar a verificação da conformidade dos próprios serviços prestados.
- 7.9.8 A verificação de conformidade poderá combinar ampla variedade de técnicas, tais como análise de documentos, análise de registros (logs), análise de código-fonte, análise de tráfego de rede, entrevistas e testes de invasão.
- 7.9.9 Os resultados de cada ação de verificação de conformidade serão documentados em relatório de avaliação de conformidade, o qual será encaminhado pelo Gestor de SIC ao Gestor da unidade administrativa verificada, para ciência e tomada das ações cabíveis.

8. COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

8.1 Cabe ao Gestor de SIC

- a) promover cultura de segurança da informação e comunicações;
- b) acompanhar as investigações e as avaliações dos danos decorrentes de quebras de segurança;
- c) propor recursos necessários às ações de SIC;
- d) coordenar o Csic e a Etir;
- e) comunicar ao Csic os resultados e outras informações pertinentes;
- f) realizar e acompanhar estudos de novas tecnologias, quanto a possíveis impactos na SIC;

- g) manter contato direto com o Dsic/GSI/PR para o trato de assuntos relativos à segurança da informação e comunicações; e
- h) propor normas relativas à SIC.

8.2 Cabe ao Csic

- a) normatizar e supervisionar a SIC no âmbito da Ufal;
- b) constituir grupos de trabalho para tratar de temas e propor soluções específicas sobre SIC;
- c) propor alterações na PSI;
- d) solicitar apurações quando da suspeita de ocorrências de quebras de SIC;
- e) avaliar, revisar e analisar criticamente a PSI e suas normas complementares, visando à sua aderência aos objetivos institucionais da Ufal e às legislações vigentes;
- f) dirimir eventuais dúvidas e deliberar sobre assuntos relativos à PSI da Ufal;
- g) constituir grupo de trabalho para realizar verificações de conformidade;
- h) aprovar o plano de investimentos em SIC da Ufal;
- i) monitorar e avaliar periodicamente o plano de SIC, assim como determinar os ajustes cabíveis;
- j) definir e atualizar seu Regimento Interno; e
- k) baixar normas e procedimentos complementares a esta PSI.

8.3 Cabe à Etir

- a) facilitar e coordenar as atividades de tratamento e resposta a incidentes de segurança;
- b) promover a recuperação de sistemas;
- c) agir proativamente, com o objetivo de evitar que ocorram incidentes de segurança, divulgando práticas e recomendações de SIC e avaliando condições de segurança de redes por meio de verificações de conformidade;
- d) realizar ações reativas, que incluem recebimento de notificações de incidentes, orientação de equipes no reparo a danos e análise de sistemas comprometidos, buscando causas, danos e responsáveis;
- e) analisar ataques e intrusões na rede da Ufal;

- f) executar as ações necessárias para tratar quebras de segurança;
- g) obter informações quantitativas acerca dos incidentes ocorridos que descrevam sua natureza, causas, data de ocorrência, frequência e custos resultantes;
- h) cooperar com outras equipes de Tratamento e Resposta a Incidentes; e
- i) participar em fóruns, redes nacionais e internacionais relativos à SIC.

8.4 Cabe ao Gestor de Ativo da Informação

- a) garantir a segurança dos ativos de informação sob sua responsabilidade;
- b) definir e gerir os requisitos de segurança para os ativos de informação sob sua responsabilidade, em conformidade com esta PoSIC;
- c) conceder e revogar acessos aos ativos de informação;
- d) comunicar à Etir a ocorrência de incidentes de SIC; e
- e) designar custodiante dos ativos de informação, quando aplicável.

8.5 Cabe ao Custodiante de Ativo da Informação

- a) proteger e manter as informações, bem como controlar o acesso, conforme requisitos definidos pelo gestor da informação e em conformidade com esta PSI.

8.6 Cabe aos diretores de Unidades Acadêmicas e/ou Administrativas

- a) corresponsabilizar-se pelas ações realizadas por aqueles que estão sob sua responsabilidade;
- b) conscientizar os usuários sob sua supervisão em relação aos conceitos e às práticas de SIC;
- c) incorporar aos processos de trabalho de sua unidade, ou de sua área, práticas inerentes à SIC;
- d) tomar as medidas administrativas necessárias para que sejam aplicadas ações corretivas nos casos de comprometimento da SIC por parte dos usuários sob sua supervisão;
- e) informar ao NTI a movimentação de pessoal de sua unidade, para que seus acessos sejam revistos;
- f) realizar o tratamento e a classificação da informação;

- g) autorizar, de acordo com a legislação vigente, a divulgação das informações produzidas na sua unidade administrativa;
- h) comunicar à Etir os casos de quebra de segurança; e
- i) manter lista atualizada dos ativos de informação sob sua responsabilidade com seus respectivos gestores.

8.7 Cabe aos Terceiros e Fornecedores

- a) tomar conhecimento desta PSI;
- b) fornecer listas atualizadas da documentação dos ativos, licenças, acordos ou direitos relacionados aos ativos de informação objetos do contrato; e
- c) fornecer toda a documentação dos sistemas, produtos e serviços relacionados às suas atividades.

8.8 Cabe aos Usuários

- a) conhecer e cumprir todos os princípios, diretrizes e responsabilidades desta PSI, bem como os demais normativos e resoluções relacionados à SIC;
- b) obedecer aos requisitos de controle especificados pelos gestores e custodiantes da informação e fornecer toda a documentação dos sistemas, produtos e serviços relacionados às suas atividades;
- c) comunicar os incidentes que afetam a segurança dos ativos de informação e comunicações à Etir.

9. DIVULGAÇÃO E ACESSO À ESTRUTURA NORMATIVA

- a) A Política e os Regulamentos de Segurança da Informação devem ser divulgados a todos os servidores da Ufal, e dispostos de maneira que o seu conteúdo possa ser consultado a qualquer momento;
- b) As áreas atingidas por esta Política são imediatamente responsáveis pela classificação da informação, elaboração e proposição de normas, procedimentos e atividades necessárias ao cumprimento;
- c) As áreas deverão elaborar os seus regulamentos com base nas diretrizes propostas pelo “Comitê Gestor de Segurança da Informação”, submetendo-os para análise, discussão e aprovação no âmbito do Comitê;

- d) Após aprovação, estas normas e procedimentos serão divulgados aos interessados pela área responsável por sua proposição e manutenção.

10. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Esta Política será revista anualmente e alterada sempre que as atribuições e normas da Ufal justificarem tais alterações.

Modelo de referência: PoSIC do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão Portaria MP nº 27, de 03/02/2012 (DOU 06/02/2012).

11. VIOLAÇÕES, PENALIDADES E SANÇÕES

Nos casos em que houver o descumprimento ou a violação de um ou mais itens da Política ou de seus regulamentos, procedimentos ou atividades pertinentes à Segurança da Informação, estes serão tratados conforme legislação, podendo também ser revogado o acesso aos ativos de informação na forma da lei vigente.

12. VIGÊNCIA

Esta política entra em vigor na data de sua publicação.