

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**

**PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO**

AGOSTO/2011

Presidenta da República

Dilma Rousseff

Ministro da Educação

Fernando Haddad

Reitor

José Carlos Tavares Carvalho

Vice Reitor

Antonio Sergio Monteiro Filocreao

Pró-reitoria de Administração e Planejamento

Seloniel Barroso dos Reis

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Diretor

Rafael Pontes Lima

Setor de Suporte e Manutenção

Jefferson da Silva Martins

Setor de Redes e Infraestrutura

Paulo Roberto Alves

Setor de Desenvolvimento de Sistemas

Robson Rodrigues Neves

Setor de Capacitação

Rhyan Wad Pantoja de Carvalho

Equipe de Elaboração do PDTIC

Coordenador do Processo

Rafael Pontes Lima

Elaboradores (responsáveis pelo conteúdo)

Rafael Pontes Lima

Jefferson Martins

Paulo Roberto Alves

Colaboradores Eventuais

Robson Rodrigues Neves

José Luis Soares Batista

Rhyan Wad

Samir Patrice

SUMÁRIO

INDICE DE ILUSTRAÇÕES	5
INDICE DE TABELAS.....	6
INTRODUÇÃO.....	7
1. CARACTERIZAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	9
2. DIAGNÓSTICO DOS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO.....	13
3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA TI.....	16
4. ADEQUAÇÃO DO PRÉDIO DO NTIC	23
5. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.....	24
6. DIAGNÓSTICOS DE NECESSIDADES.....	26
7. PLANO DE METAS E AÇÕES.....	30
8. BENEFÍCIOS DO PDTI.....	37
9. PROCESSO DE MANUTENÇÃO DO PDTI	37
10. BIBLIOGRAFIA	39

INDICE DE ILUSTRAÇÕES

Fig01 – Organograma Proposto para o DINFO.....	16
Fig02 – Processo de Manutenção do PDTIC.....	34

INDICE DE TABELAS

Tab-01 – Legenda das Necessidades.....	21
Tab-02 – Diagnóstico das Necessidades.....	22
Tab-03 – Plano de Metas e Ações.....	26
Tab-04 – calendário de revisão do PDTIC.....	34

INTRODUÇÃO

No ano 2000, o Governo Brasileiro promulgou uma nova Política Nacional de Gestão da Tecnologia da Informação e da Comunicação, ao decretar em 03 de abril de 2000 a criação do Governo Eletrônico. Esta política torna-se balizador para ações estratégicas dos órgãos governamentais.

Segundo o Comitê Gestor do Programa de Governo Eletrônico, as ações do programa priorizam o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) para democratizar o acesso à informação, visando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, como também aprimorar a qualidade dos serviços e informações públicas prestadas.

O Governo Eletrônico ou E-GOV, visa ainda transformar a relação do governo com a sociedade e promover interatividade com cidadãos, empresas e órgãos governamentais melhora o processo de democratização do país, dinamiza os serviços públicos e proporciona uma administração pública mais eficiente, já que, agora, a sociedade possui instrumentos para se manifestar junto às ações governamentais.

Logo, a partir a criação do E-GOV, os órgãos de governo passaram a adotar políticas de uso das Tecnologias da Informação em Comunicação (TIC), alinhadas e integradas às suas ações estratégicas e administrativas. As Universidades Públicas Federais de Ensino Superior, balizadas por normas e diretrizes do Ministério da Educação e Cultura (MEC), passam adotar em seu Projeto Institucional (PI), Projetos Políticos Pedagógicos (PPP) e no seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) ações que alinham as políticas de TIC às políticas administrativas e pedagógicas que norteiam o estado atual e o planejamento futuro, visando o desenvolvimento da instituição.

A Unifap seguindo orientações e normas estabelecidas pelo MEC, e pelos órgãos de controle como Tribunal de Contas da União (TCU), Corregedoria Geral da União (CGU), Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), inicia em 2011 a criação do seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTI), com o objetivo de alinhar as políticas de TIC às metas e planejamentos estabelecidos nos PPP e PDI para o desenvolvimento da instituição.

O desenvolvimento e criação do primeiro Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2011) representa a definição e documentação do conjunto de estratégias definidas pelo Departamento de Informática da Unifap (DINFO/UNIFAP), para agregar o máximo de valor estratégico às suas partes interessadas. A partir de uma filosofia de alinhamento total com as diretrizes institucionais, que é a base de sustentação do sistema de

trabalho do DINFO, os processos, produtos e serviços são desenhados para garantir uma cultura interna voltada a garantir posição de destaque no segmento de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para Instituições de Federais de Ensino Superior (IFES).

Esta primeira versão do PDTIC vem consolidar o empenho, determinação e capacidade técnica da equipe do DINFO no intuito de atender as orientações dos órgãos de controle, mas principalmente em garantir a qualidade dos serviços e produtos desenvolvidos.

Logo, este documento, em sua primeira versão, torna-se uma matriz que será revisada anualmente. O documento tem como referencia metodológica para a sua construção o modelo de referencia provido pela SLTI. E visa à definição de diretriz para o planejamento, execução, controle e avaliação dos projetos, processos e atividades executados pela UNIFAP no que se refere à Tecnologia da Informação. Buscando se tornar uma ferramenta efetiva de apoio ao alinhamento dos objetivos do departamento de TI com os da instituição.

Esta primeira versão do PDTIC estabelece diretrizes para um período de 3 anos (2011 - 2014), conforme período estabelecido para o PDI da UNIFAP. No entanto este documento deve ser um documento dinâmico e interativo, para estruturar as estratégias, as táticas, os sistemas de informação e a infra-estrutura de TI necessárias para o atendimento das decisões, ações e respectivos processos da organização, revisado e atualizado anualmente.

O PDTIC é uma ferramenta indispensável para tomada de decisão, que foi construído a partir do Planejamento Estratégico da UNIFAP. Aqui será elencada uma serie critérios fundamentais para formulação de parâmetros de compreensão do atual grau de maturidade do departamento de TI da UNIFAP, para poder projetar o que a TI alcançará em um futuro próximo.

1. CARACTERIZAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

O Departamento de Informática da UNIFAP (DINFO), teve sua estrutura organizacional alterada na 1ª Reunião do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação, em março/2012, o qual deliberou sobre a substituição da nomenclatura de Departamento de Informática, para Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC), subordinado a Reitoria. No entanto, os documentos que irão promover esta alteração ainda tramitam no Conselho Diretor da UNIFAP, aguardando sua homologação, conforme proposta de reestruturação anexa a este documento.

Para elaboração do PDTI, mante-ve a estrutura atual enquanto Departamento de Informática (DINFO) e, ainda neste documento, apresenta-se a nova estrutura organizacional do Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC).

Assim, o Departamento de Informática (DINFO) enquanto unidade administrativa ligada a PROAP - Pró-Reitoria de Administração e Planejamento e, de acordo com o Art. 36 do Regimento Geral da Instituição, tem como objetivo:

- participar da elaboração do plano global de desenvolvimento da UNIFAP;
- assessorar o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação quanto a elaboração do Plano Diretor de TI e quanto ao planejamento estratégico de metas para a área de TI da UNIFAP;
- assessorar o Comitê de Segurança da Informação quanto a elaboração de Políticas de Segurança da Informação;
- organizar, gerenciar e controlar todos os esforços e iniciativas de utilização da tecnologia da informação e comunicação nos processos meio e fim da UNIFAP;
- desenvolver e manter ferramentas automatizadas (sistemas) que forneçam informações a todos os setores da instituição;
- definir políticas e cuidar da segurança das informações da UNIFAP veiculadas em meio eletrônico;
- capacitar os usuários da instituição no uso de tecnologia da informação de forma adequada;
- divulgar as ações e políticas de Tecnologia da Informação.

✓ MISSÃO

“Identificar, desenvolver, implantar e gerenciar soluções que utilizem a tecnologia da informação e comunicação como ferramenta para a UNIFAP desempenhar melhor suas atividades de ensino, pesquisa e extensão”.

✓ VISÃO

O DINFO quer ser reconhecido como uma das unidades que contribui de forma eficiente com o desenvolvimento da Universidade e do Estado do Amapá, através de soluções tecnológicas em informática e comunicação.

✓ PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Como princípios e diretrizes, o DINFO valoriza, estimula e adota práticas que contemplem os modelos de referência de boas práticas em gestão e governança de TI, a utilização de software livre e a adoção de padrões de interoperabilidade estabelecidas a nível federal.

A seguir são listados alguns princípios que devem permear todos os órgãos de Governo que adotam as Políticas de Governo Eletrônico, tal como a UNIFAP, uma vez que todas as ações previstas neste documento são balizadas em tais princípios propostos pelo governo federal.

- **Uso de Software Livre**
- **Gestão do Conhecimento**
- **Racionalização de Recursos**
- **Aderência a padrões de governo e boas práticas de Governança**
- **Aprimorar a gestão orçamentária de TI**
- **Aperfeiçoar a gestão de processos de TI**
- **Interoperabilidade de sistemas com baixo acoplamento**

A aplicação destes princípios pelo DINFO busca promover diretrizes que garantam as boas praticas e orientações determinadas pelos documentos e normas governamentais. As ações praticadas pelo departamento de informática podem ser definidas por:

- **Apoiar a Missão e os Objetivos da UNIFAP**

O desenvolvimento e aplicação de metas, projetos e investimentos em TI devem ser orientados pelos seguintes fatores:

- Buscar oferecer de forma eficiente para a comunidade acadêmica ferramentas apropriadas para o melhor desempenho das suas atividades;
- Suporte prioritário aos serviços de TI já implantados;

- Promover um ambiente estável e seguro do ponto de vista tecnológico;
- As tomadas de decisão deverão ser balizadas pelos seguintes critérios:
 - Adesão a missão da UNIFAP
 - Demandas internas e Externas
 - Relação custo-benefício
 - Qualidade almejada
- Descentralização dos processos.

- **Gerir o ambiente de TI da UNIFAP:**

A TI dever ser gerida buscando maximizar o valor a ser agregado aos objetivos da instituição a luz da realidade vivida pelos órgãos públicos de recursos limitados, para tal o departamento de TI deverá:

- Estabelecer e acompanhar políticas, procedimentos e normas que assegurem o uso coerente dos serviços de TI da instituição;
- Padronizar ferramentas e plataformas;
- Adotar melhores práticas de mercado;
- Melhorar continuamente a eficiência operacional através de análise e realinhamento dos objetivos e recursos adotados;
- Induzir a gestão do conhecimento visando facilitar a manutenção e operação da infra-estrutura, sistemas e serviços existentes;
- Sempre que possível reutilizar e não reinventar;
- Avaliar criteriosamente o custo-benefício de comprar soluções em relação ao desenvolvimento interno.

- **Prover informações e transparência das ações voltadas a TI:**

A prestação de contas com a comunidade acadêmica das ações de TI, bem como levar ao conhecimento da comunidade informações sobre os serviços de TI é um fator crítico de sucesso, para tal algumas medidas devem ser tomadas, entre elas incluem:

- Usar a estrutura de governança existente na UNIFAP como Comitê Gestor de TI, Comitê de Segurança da Informação e

CONSU para discutir opções, alternativas e prioridades em relação às decisões voltadas a TI;

- Divulgar nos meios de comunicação da UNIFAP, como Site, Email e Intranet, amplamente as decisões, normas e procedimentos voltadas às ações e políticas de TI;
- Promover a transparência e a colaboração nas ferramentas de planejamento e gestão de TI.

✓ ANÁLISE E DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

A administração e os gestores devem ter adequado equilíbrio de conhecimento entre os fatores internos e externos da instituição. Para tal, listamos os pontos fortes e fracos, tal como as ameaças de riscos e oportunidades que expressam a realidade atual do Departamento de Informática da UNIFAP.

Assim, chegamos ao posicionamento estratégico global que indica a adoção de uma “Estratégia de Manutenção”, ou seja, atuação de forma equilibrada, buscando novas oportunidades sem se descuidar das fraquezas levantadas pelo grupo gestor.

• AMBIENTE INTERNO

• Pontos Fortes

- Comprometimento do pessoal
- Autonomia no planejamento e na execução de projetos
- Decisão colegiada entre os membros da equipe de TI
- Compartilhamento interno de informações
- Liberdade de inovação e proposição de novas soluções
- Funções gerenciais com pessoas do quadro efetivo
- Priorização da escolha dos gestores por competências
- Participação em eventos da área de TI
- Implantação do Conselho Gestor TI
- Projeta soluções pensando no uso interno e externo
- Processos como forma de alinhamento com os negócios
- Capacitação/formação da equipe

• Pontos Fracos

- Participação em Reuniões de Gestão Institucional
- Sobrecarga de trabalho dos servidores do DINFO
- Falta de experiência profissional do pessoal

- Espaço físico inadequado
- Falta de acompanhamento do desempenho gerencial
- Falta de Processos de auditoria
- Ausência de indicadores e metas formalizadas
- Ausência de políticas e normas formalizadas
- Falta de funções comissionadas voltadas a gestão de TI
- Maturidade inicial dos processos de desenvolvimento de software, gerenciamento de projetos e gestão de serviços
- Não participação no planejamento orçamentário e definição de prioridades que envolvem a área de TI

- **AMBIENTE EXTERNO**

- **OPORTUNIDADES**

- Projetos colaborativos com outros órgãos ou entidades
- Relacionamento com órgãos e entidades externas
- Interação com docentes e discentes dos cursos de Engenharia Elétrica e de áreas afins a TI.
- Participação no desenvolvimento regional do Amapá
- Liberdade e inovação
- Aquisições de TIC descentralizadas
- Participação em projetos da RNP

- **AMEAÇAS**

- Mudanças nos objetivos estratégicos da Instituição e do Governo Federal
- Plano de carreira dos cargos da área de TIC estão com valores muito inferiores ao do mercado

2. DIAGNÓSTICO DOS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Três componentes essenciais formam o lócus central do planejamento de TI. Essas são infra-estrutura, sistemas de informações, serviços e capacitação. Cada componente suporta os elementos essenciais ao apoio às atividades administrativas e acadêmicas. Para cada componente, um conjunto de princípios orientadores e diretrizes foi elencado:

- **Infra-Estrutura:** são elementos do ambiente de tecnologia que fornecem os recursos fundamentais para os sistemas e os serviços, como ativos de cabos e de fibras ópticas de rede, armários de comunicação, servidores, centro de processamento de dados, laboratórios e outros.
 - Princípios:
 - A infra-estrutura dever ser suficientemente robusta para suportar as necessidades dos sistemas de informações bem como a demanda por internet, e serviços de redes e comunicação informacional;
 - O investimento contínuo em infra-estrutura é necessário para entrega estável e manutenção da qualidade dos serviços.
 - Diretriz
 - Criar e manter uma infra-estrutura disponível e segura;
 - Manter o parque tecnológico atualizado em relação as ferramentas e equipamentos disponíveis no mercado de TI.
 - Implantar infra-estrutura baseadas em normas da ABNT
- **Sistemas de Informação:** São aplicações de computadores usados para gestão acadêmica, administrativa, manipulação e transmissão das informações da universidade. Adequada concepção, implantação, manutenção e gestão dos sistemas são fatores críticos para o funcionamento da UNIFAP.
 - Princípios
 - Os sistemas devem ser concebidos e mantidos para garantir a confiabilidade dos dados;
 - Os sistemas devem promover / habilitar a eficiência operacional;
 - Gerenciamento centralizado de sistemas;
 - Os sistemas devem cumprir requisitos legais, políticas e procedimentos;
 - Diretrizes
 - Desenvolver instrumentos que facilitem a compreensão do Comitê Gestor de TI sobre os sistemas;
 - Aproveitar e maximizar o uso da infra-estrutura e das informações existentes;
 - Implantar processos padronizados de desenvolvimento de softwares.
- **Serviços:** são meios de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem terem que se preocupar

com a tecnologia envolvida. A escassez de recursos exige uma análise cuidadosa na identificação dos serviços que são mais críticos.

- Princípios
 - Os serviços devem ser claramente definidos e documentados;
 - Os serviços devem evoluir de forma contínua a satisfazer a necessidades do cliente e responder as mudanças dos avanços tecnológicos.
- Diretrizes
 - Conhecer os serviços que estão sendo entregues;
 - Entender o valor que o serviço tem para o usuário;
 - Garantir que os resultados realmente facilitem a metas a serem alcançadas pelos clientes;
 - Consolidar e integrar serviços redundantes;
 - Definir e documentar serviços;
 - Promover a publicidade dos serviços ofertados.
- **Capacitação:** São cursos e treinamentos que visem difundir o conhecimento sobre as tecnologias de informação e comunicação disponíveis no mercado e/ou desenvolvida pelo departamento de informática da UNIFAP. Muitos servidores, docentes e discentes são leigos quanto as ferramentas computacionais e demandam por cursos da área de TI para o bom uso e desenvolvimento das suas atividades funcionais.
 - Princípios
 - Os cursos devem ser voltados para a melhoria do desenvolvimento das atividades funcionais dos servidores da UNIFAP;
 - A capacitação deve estar pautada em material didático adequado a linguagem técnica e acessível ao nível de conhecimento do usuário.
 - Os cursos devem ser divulgados e acessíveis a todos os usuários da UNIFAP.
 - Diretrizes
 - Conhecer a necessidade de capacitação dos usuários;
 - A entrega dos produtos de software e serviços deve ser precedida por cursos de capacitação para o adequado uso das ferramentas.
 - Promover a publicidade dos cursos e material didático.

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA TI

Atualmente o Departamento de Informática (DINFO) da UNIFAP não conta com uma estrutura de setores definidas oficialmente em seu organograma.

Com a alteração da nomenclatura de Departamento de Informática (DINFO) subordinado a PROAP, para Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC), subordinado a Reitoria, propõe-se a oficialização da nova estrutura organizacional a seguir, conforme Anexo-01, que trata da reorganização funcional do NTIC.

O NTIC, de acordo com as necessidades definidas, deve ser composto basicamente pelos seguintes setores:

- Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC);
- Secretaria Administrativa;
- Divisão Suporte e Manutenção;
- Divisão de Redes e Telecomunicação;
- Divisão de Desenvolvimento de Sistemas;
- Divisão de Capacitação;
- Coordenação de TI nos campi da UNIFAP (setor do NTIC nos campi);



Fig01 – Organograma Proposto para o NTIC

Cada setor terá um responsável indicado pelo Diretor do NTIC e designado pelo Reitor.

- **Atribuições das áreas de atuação**

- **Diretor do Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação**

- Instrumentalizar o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação com informações gerenciais relacionadas à Tecnologia da Informação e da Comunicação, no âmbito da UNIFAP;
- exercer as funções de Núcleo de Tecnologia da Informação, colaborando com a alta administração da UNIFAP, na análise e proposições de mecanismos, processos, e atos normativos, com vistas ao contínuo aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;
- promover a articulação com todos os setores da UNIFAP, informando e orientando quanto ao cumprimento das normas vigentes sobre o uso de bens e serviços de Tecnologia da Informação e da Comunicação;
- exercer as funções de Unidade de Monitoramento e de Avaliação, de modo a oferecer subsídios técnicos na definição de conceitos e dos procedimentos específicos nas ações relativas ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e da Comunicação, no âmbito da UNIFAP;
- planejar, coordenar, gerir e supervisionar os projetos das áreas de desenvolvimento de sistemas, suporte e manutenção de equipamentos, redes e telecomunicação e capacitação em Tecnologia da Informação e da Comunicação;
- estabelecer e coordenar a execução da política de segurança de Tecnologia da Informação, no âmbito UNIFAP;
- definir e adotar metodologia de desenvolvimento de sistemas e coordenar a prospecção de novas Tecnologias de Informação e da Comunicação no âmbito da UNIFAP;

- promover ações visando garantir a disponibilidade, a qualidade e a confiabilidade dos processos, produtos e serviços de Tecnologia da Informação e da Comunicação, no âmbito da UNIFAP;
 - coordenar, supervisionar, orientar, acompanhar e avaliar a elaboração e execução dos planos, programas, projetos e as contratações estratégicas de Tecnologia da Informação e Comunicação da UNIFAP;
 - planejar e implementar estratégias de soluções de Tecnologia da Informação e da Comunicação, de acordo com as diretrizes definidas pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação;
 - garantir que os produtos e serviços relativos à Tecnologia da Informação e da Comunicação sejam conduzidos de acordo com a legislação pertinente; e
 - representar institucionalmente a UNIFAP em assuntos de Tecnologia da Informação e da Comunicação.
- **Secretaria Administrativa:**
 - Coordenar e realizar os serviços gerais da secretaria;
 - Receber, coordenar e distribuir os serviços solicitados aos setores do DINFO;
 - Elaborar, junto com a Diretoria do DINFO, o cronograma de cursos e eventos oferecidos pelo DINFO;
 - Gerenciar e coordenar a utilização da Biblioteca de Informática do DINFO, por usuários em geral.

- **Divisão de Redes e Telecomunicação**

O setor de redes e telecomunicação será responsável pela manutenção, expansão, configuração, administração e gerenciamento da rede e da telefonia da Unifap e da conexão desta com a Internet, tanto a nível físico (Hardware) como lógico (software), de acordo com o Plano Diretor de Informática.

Compete ao responsável pelo setor de redes e telecomunicação:

- Assessorar o Comitê Gestor de Segurança da Informação na elaboração de políticas que visem garantir a segurança da informação eletrônica na UNIFAP;
- Instrumentalizar a diretoria do NTIC com informações gerenciais relacionadas a gestão de segurança da informação, infraestrutura de redes e telecomunicação;
- Manter em funcionamento a rede da Universidade, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais para os usuários;
- Garantir a integração da rede UNIFAPNET com o Backbone do Ponto de Presença da RNP, acatando as normas técnicas definidas para a utilização da UNIFAPNET;
- Controlar o acesso dos usuários da Universidade à rede UNIFAPNET;
- Garantir a integridade dos dados dos usuários da rede UNIFAPNET, gerenciando e propondo políticas de segurança;
- Controlar e gerenciar os sistemas operacionais e aplicativos dos computadores conectados à rede da Universidade;
- Gerenciar e dar manutenção aos serviços de informação via rede de computadores, mantidos pela Universidade;
- Gerenciar e dar manutenção aos serviços de telefonia PABX analógica e Digital e telefonia Voz sobre IP;
- Propor, desenvolver e implantar ampliações na rede e nos serviços de telefonia da Universidade;
- Desenvolver e implantar treinamento de utilização da rede da Universidade e dos sistemas de informação via rede de computadores mantidos pela Universidade;
- Apresentação do relatório semestral de atendimentos (número, tipo de atendimentos, bem como tempo médio entre chamadas e atendimentos e funcionários envolvidos).

- Produção e distribuição de documentação e informações inerentes às aplicações da área;
 - Seguir as normas e procedimentos técnicos definidos pelas instâncias superiores da administração de redes da Universidade.
- **Divisão de Suporte ao Usuário**
 - Instrumentalizar a diretoria do NTIC com informações gerenciais relacionadas aos serviços de suporte e atendimento de usuários e quanto a manutenção de equipamentos e serviços;
 - Assessorar no planejamento de normas e políticas que estabeleçam regras para o uso e aquisição dos equipamentos de informática;
 - Suporte técnico aos usuários da Universidade;
 - Providenciar a instalação e configuração de novos periféricos e softwares devidamente documentados;
 - Promover a capacitação e o aperfeiçoamento dos usuários através de treinamento e cursos;
 - Manter um cadastro de equipamentos de informática e softwares da Universidade;
 - Gerenciamento da agenda de atendimento aos usuários;
 - Gerenciamento da agenda de licenças de hardware da Universidade;
 - Apresentação do relatório mensal de atendimentos (número, tipo de atendimento, bem como tempo médio entre chamadas e atendimentos e funcionários envolvidos).
 - Produção e distribuição de documentação e informações inerentes às aplicações da área;
 - Seguir as normas e procedimentos técnicos definidos pelas instâncias superiores da administração de suporte e manutenção da Universidade.

- **Divisão de Desenvolvimento de Sistemas Computacionais**

- Instrumentalizar a diretoria com informações gerenciais relacionadas aos sistemas utilizados e mantidos pelo NTIC;
- Assessorar no planejamento dos procedimentos que definam o processo de desenvolvimento de sistemas;
- Assessorar quanto às políticas de uso e gestão dos usuários dos sistemas implantados na UNIFAP;
- Assessorar quanto às políticas de segurança da informação a serem adotados no uso e desenvolvimento dos sistemas;
- Definir os procedimentos e metodologia para o desenvolvimento de sistemas;
- Efetuar os levantamentos de dados e estudos de viabilidade para definir objetivos, estabelecer requisitos e definir diretrizes para os projetos de sistemas;
- Desenvolver e implantar projetos de sistemas de informação;
- Efetuar os levantamentos de dados e estudos de viabilidade para definir objetivos, estabelecer requisitos e definir diretrizes para os projetos de Portais WEB da Universidade;
- Efetuar os levantamentos de dados e estudos de viabilidade para definir objetivos, estabelecer requisitos e definir diretrizes para os projetos de Ambientes Virtuais de Aprendizagem;
- Desenvolver e implantar Portais de Professores e Departamentos;
- Desenvolver e implantar Ambientes Virtuais de Aprendizagem para Professores e Departamentos;
- Documentar o sistema e dar treinamento aos usuários;
- Realizar manutenções dos sistemas e programas implantados;
- Acompanhar a implantação de sistemas realizados por pessoal externo;
- Administrar e realizar manutenção nos sistemas de informação;

- Apresentação do relatório semestral de atendimentos (número, tipo de atendimento, bem como tempo médio entre chamadas e atendimentos e funcionários envolvidos);
- Produção e distribuição de documentação e informações inerentes às aplicações da área;
- Seguir as normas e procedimentos técnicos definidos pelas instâncias superiores da administração de desenvolvimento de sistemas da Universidade.

- **Divisão de Capacitação**

- Instrumentalizar a diretoria com informações gerenciais relacionadas as demandas de capacitação dos usuarios de serviços, equipamentos e sistemas do NTIC;
- Assessorar no planejamento de cursos de capacitação e produção de manuais para orientação de uso dos serviços, equipamentos e sistemas do NTIC, para os usuários;
- Preparar o material didático e manuais para uso dos sistemas computacionais e serviços disponíveis a comunidade acadêmica da UNIFAP, produzidos pelo DINFO ou adquiridos de terceiros;
- Realizar a capacitação dos usuários da Unifap;
- Manter os laboratórios de informática em plena condições de uso;
- Fazer o gerenciamento do agendamento do uso dos laboratórios de informática da UNIFAP.

- **Atuação do DINFO nos Campi do Interior**

Atualmente existem os seguintes campi da Universidade no interior:

- Campus Santana;
- Campus Mazagão;
- Campus Laranjal do Jari;
- Campus Oiapoque;

Deve-se implantar coordenações de informática nos campi do interior, subordinadas ao Departamento de Informática do Campus Marco Zero, dotadas de um gerente de TI, como responsável pelos serviços de informática. Estas coordenações devem exercer suas funções a partir das normas e recursos determinados pelo DINFO.

4. ADEQUAÇÃO DO PRÉDIO DO NTIC

A reorganização do Departamento de Informática, em Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação – NTIC - implicará em demanda por um novo espaço físico, considerando uma nova realidade de serviços a serem atendidos, colaboradores atuando nos novos setores a serem incorporados pelo NTIC e aos setores que serão expandidos, no que tange a necessidade de contratação de novos servidores.

Para que se tenha uma estrutura predial adequada, propõe-se no Anexo-02 deste documento, uma proposta de expansão do atual prédio do NTIC, para atender de forma satisfatória as necessidades dos setores do departamento. Esta expansão do prédio, será um anexo ao atual prédio do NTIC, ocupando o espaço lateral do prédio, no sentido ao bloco de sala de aula e de laboratórios do curso de Biologia.

Tem-se o detalhamento das salas, para atender a seguinte estrutura dos setores:

- Salas dos Setores do NTIC:

- Ambientes Comuns

- 02 Jogos de Banheiros;
- Auditório para 50 pessoas;
- Vídeo Conferência;
- 02 Salas de estudo;
- Sala de Reunião;
- Laboratório de Informática;
- Copa;
- Espaço de vivência;

- Diretoria

- Secretaria;
- Sala do Diretor;

- Suporte e Manutenção

- Chefia do Setor;

- Almoxarifado de equipamentos para manutenção;
- Almoxarifado de equipamentos para baixa;
- Laboratório de manutenção de equipamentos;

- Redes e Infraestrutura

- Chefia do Setor;
- CPD UNIFAP;
- CPD POP/RNP;
- Laboratório de Redes;
- Laboratório do POP/RNP;

- Desenvolvimento de Sistemas e Serviços WEB

- Laboratório de Desenvolvimento de Sistemas.

5. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

As necessidades aqui apresentadas foram apontadas pela equipe de elaboração do PDTIC a partir de uma minuciosa análise do plano de desenvolvimento institucional da UNIFAP. Cabe ressaltar que as necessidades citadas abaixo estão interligadas, sendo interdependentes e não são excludentes. Para a priorização das necessidades a equipe de elaboração do PDTIC elencou as necessidades, os envolvidos, a situação atual e posteriormente definida a gravidade e o impacto pontuando cada item conforme a tabela abaixo:

Tab-01 – Legenda das Necessidades

	Gravidade	Impacto
5	Os prejuízos ou dificuldades são extremamente graves	É necessária uma ação imediata
4	Muito graves	Com alguma urgência
3	Graves	O mais cedo possível
2	Pouco graves	Pode esperar um pouco
1	Sem gravidade	Não tem Pressa

6. DIAGNÓSTICOS DE NECESSIDADES

Tab-02 – Diagnóstico das Necessidades

DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS							
ID	NECESSIDADE	REQUISITANTE DO SERVIÇO	ATORES ENVOLVIDOS	SOLUÇÃO ATUAL	SITUAÇÃO	PRAZO	STATUS
NS1	Implantar o módulo protocolo no SIGU	Todos os setores	Todos os Setores	Uso da Intranet	Sistema sem manutenção e suporte e em migração para o SIGU	01/2012	4
NS2	Implantar o módulo portaria	Todos os setores	DINFO, DRH e PROAP	Gerenciamento em mala direta e arquivos isolados.	Informação em papel, com emissão de portarias sem obedecer prazos.	01/2012	4
NS3	Consolidar os Relatórios do Módulo Acadêmico do SIGU, para gestão das informações.	PROGRAD (COEG e DERCA), PROPESPG.	PROGRAD (COEG e DERCA), PROPESPG e DINFO.	Em preparação dos formulários e requisitos para os relatórios.	Relatórios manuais.	02/2012	4
NS4	Consolidar a	BIBLIOTECA	BIBLIOTECA E	Uso do	Dados e	03/2012	4

	implantação do Módulo Biblioteca, com as funcionalidades de Circulação.		DINFO	sistema antigo para circulação de exemplares.	informações conflitantes e de difícil gestão.		
NS5	Módulo de Geração de Formulários de Avaliação e Pesquisa Institucional no SIGU	Todos os Setores	Todos os Setores	Formulários de Pesquisa isolados.	Relatórios manuais pelos DINFO por demanda.	04/2012	4
NS6	Módulo Patrimônio	DEPAG	DEPAG, Patrimônio, Almoxarifado, DINFO	Sistema cedido por outra Ifes.	Informações registradas à mão. Gestão ruim, sem uso de sistema de informação.		
REDES E TELECOMUNICAÇÃO							
ID	NECESSIDADE	REQUISITANTE DO SERVIÇO	ATORES ENVOLVIDOS	SOLUÇÃO ATUAL	SITUAÇÃO	PRAZO	STATUS
NR1	Manutenção na Rede Elétrica do Data Center.	Todos os setores	Prefeitura	Funcionamento precário e com alto risco	Danos nos equipamentos devidos as	11/2011	5

				de queima dos Nobreaks e equipamentos do Data Center.	quedas e picos elétricos.		
NR2	Manutenção e aprimoramento dos sistemas de comunicação de dados e voz.	Todos os setores	DINFO, RNP	Sistema de Telefonia e VOIP.	Custo das ligações elevados para móvel e interurbano.	12/2012	2
SUPORTE E MANUNTEÇÃO							
ID	NECESSIDADE	REQUISITANTE DO SERVIÇO	ATORES ENVOLVIDOS	SOLUÇÃO ATUAL	SITUAÇÃO	PRAZO	STATUS
NSM1	Manutenção dos Equipamentos de TI	Todos os setores	DINFO, Fornecedores	Manutenção no DINFO	Retrabalho na instalação de softwares; Inventário de equipamentos não consolidado; Alta demanda de suporte presencial	02/2012	3

WEB E AVA							
ID	NECESSIDADE	REQUISITANTE DO SERVIÇO	ATORES ENVOLVIDOS	SOLUÇÃO ATUAL	SITUAÇÃO	PRAZO	STATUS
NW1	Aprimoramento do Layout do Portal da Unifap.	Todos os setores	Todos os Setores	Portal Unifap	Informações confusas, e layout defasado.	03/2012	2
NW2	Integração do Ambiente Sala Virtual com o SIGU.	Docentes	Sistemas e WEB	Moodle e SIGU isolados.	Uso isolado das funções do SIGU e sala virtual.	06/2012	2
CAPACITAÇÃO							
ID	NECESSIDADE	REQUISITANTE DO SERVIÇO	ATORES ENVOLVIDOS	SOLUÇÃO ATUAL	SITUAÇÃO	PRAZO	STATUS
NC1	Manual do usuário do ambiente de portais da Unifap	Todos os setores	Todos os setores	Informações repassadas nos treinamentos e reuniões.	Aprendizado pelo uso, sem documentação adequada para o usuário.	03/2012	3

7. PLANO DE METAS E AÇÕES

Para cada necessidade foi elencado um conjunto de metas e ações que visam solucionar os entraves e propor melhorias para o desenvolvimento das atividades dos setores impactados.

ANO 2012:

Tab-03 – Plano de Metas e Ações

NS1	Prioridade	
<i>Implantar o módulo protocolo no SIGU</i>	4	
Metas	Ações	ID
Implantar o módulo protocolo SIGU	<ul style="list-style-type: none"> Migrar as informações da Intranet para o SIGU; 	1.1
Capacitar os usuários do módulo protocolo	<ul style="list-style-type: none"> Preparação do manual do usuário; 	1.2
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar capacitação com usuários do módulo protocolo do SIGU. 	1.3
NS2	Prioridade	
<i>Implantar o módulo portaria no SIGU</i>	4	
Metas	Ações	ID
Implantar o módulo portaria SIGU	<ul style="list-style-type: none"> Cadastrar as portarias modelos; 	2.1
	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver e implantar a consulta às portarias no site da Unifap; 	2.2
Capacitar os usuários do módulo portaria	<ul style="list-style-type: none"> Preparação do manual do usuário; 	2.3
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar capacitação com usuários do módulo portaria do SIGU. 	2.4
NS3	Prioridade	
<i>Consolidar os Relatórios do Módulo</i>	4	

<i>Acadêmico do SIGU, para gestão das informações.</i>		
Metas	Ações	ID
Desenvolver o módulo de relatórios do SIGU	<ul style="list-style-type: none"> Levantamento das informações gerenciais junto aos departamentos requisitantes (DERCA, PROGRAD, COEG e coordenações); 	3.1
	<ul style="list-style-type: none"> Análise e documentação dos relatórios; 	3.2
	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento e programação do módulo de relatórios. 	3.3
	<ul style="list-style-type: none"> Implantação dos relatórios para o módulo acadêmico do SIGU. 	3.4
Capacitar os usuários do módulo acadêmico	<ul style="list-style-type: none"> Preparação do manual do usuário; 	3.5
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar capacitação com coordenadores, técnicos e usuários do módulo acadêmico do SIGU. 	3.6
NS4	Prioridade	
<i>Consolidar a implantação do Módulo Biblioteca, com as funcionalidades de Circulação.</i>	4	
Metas	Ações	ID
Desenvolver as funções de circulação no Módulo Biblioteca do SIGU	<ul style="list-style-type: none"> Levantamento dos requisitos das funcionalidades de circulação; 	4.1
	<ul style="list-style-type: none"> Análise e documentação das funções e telas; 	4.2
	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento e programação da circulação do módulo biblioteca. 	4.3
	<ul style="list-style-type: none"> Implantação das funcionalidades de circulação; 	4.4
Capacitar os usuários do módulo biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> Preparação do manual do usuário; 	4.5
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar capacitação com os usuários do módulo biblioteca do 	4.6

	SIGU.	
NS5	Prioridade	
<i>Módulo de Geração de Formulários de Avaliação e Pesquisa Institucional no SIGU</i>	4	
Metas	Ações	ID
Desenvolver o módulo de Avaliação e pesquisa institucional	• Reunião com comissão de avaliação institucional;	5.1
	• Levantamento dos requisitos das funcionalidades da avaliação e pesquisa institucional;	5.2
	• Análise e documentação das funções e telas;	5.3
	• Desenvolvimento e programação dos formulários de avaliação;	5.4
	• Implantação das funcionalidades de avaliação institucional;	5.5
Capacitar os usuários do módulo avaliação e pesquisa institucional	• Preparação do manual do usuário;	5.6
	• Realizar capacitação com os usuários do módulo biblioteca do SIGU.	5.7
NS6	Prioridade	
<i>Módulo Patrimônio</i>	2	
Metas	Ações	ID
Desenvolver o módulo de Patrimônio no SIGU	• Reunião com o DEPAG para planejamento do módulo no SIGU;	6.1
	• Levantamento dos requisitos das funcionalidades da avaliação e pesquisa institucional;	6.2
	• Análise e documentação das funções e telas;	6.3
	• Desenvolvimento e programação do módulo patrimônio;	6.4
	• Implantação do módulo patrimônio;	6.5

Capacitar os usuários do módulo patrimônio	<ul style="list-style-type: none"> • Preparação do manual do usuário; 	6.6
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitação com os usuários do modulo patrimônio do SIGU. 	6.7
NR1	Prioridade	
<i>Manutenção na Rede Elétrica do Data Center</i>	5	
Metas	Ações	ID
Realizar manutenção da rede elétrica do DINFO	<ul style="list-style-type: none"> • Requerer e acompanhar a solicitação de manutenção elétrica no DINFO pela prefeitura do campus; 	7.1
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar testes de capacidade e suporte a carga elétrica junto com a prefeitura do campus; 	7.2
Instalar os novos Nobreaks	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar a instalação dos novos Nobreaks no CPD da Unifap; 	7.3
NR2	Prioridade	
<i>Manutenção e aprimoramento dos sistemas de comunicação de dados e voz.</i>	2	
Metas	Ações	ID
Instalar 10% dos ramais usando tecnologia de telefonia IP	<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de telefones IP 	8.1
	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração dos PBX para aceitar ramais IP 	8.2
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitação de Técnicos para suporte a tais equipamentos 	8.3
Implantação de interfaces GSM	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação e configuração das interfaces 	8.4
	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento mensal dos custos 	8.5
NSM1	Prioridade	
<i>Manutenção dos Equipamentos de TI</i>	2	
Metas	Ações	ID
Implantação de um sistema de instalação e atualização automático	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação do servidor 	9.1
	<ul style="list-style-type: none"> • Treinamento dos técnicos 	9.2

	• Implantação em todo o parte da Universidade	9.3
Implantação de um sistema de inventário para estações de trabalho inseridas na rede.	• Monitoramento e geração de relatório	9.4
	• Instalação de um servidor de inventário	9.5
	• Treinamento da equipe técnica	9.6
	• Instalação do agente de coleta em todo o parque.(Reitoria, Campi e anexos)	9.7
	• Emissão de relatórios.	9.8
Contratação de empresa especializada em manutenção de equipamentos	• Manutenção de equipamentos não suportados pelo DINFO, encaminhados a empresa contratada, com reposição de peças;	9.9
	• Gestão do contrato e dos serviços pelo DINFO.	9.10
NW1	Prioridade	
<i>Aprimoramento do Layout do Portal da Unifap</i>	2	
Metas	Ações	ID
Implantar novo Layout do Site da Unifap	• Levantamento dos requisitos para o Site;	10.1
	• Desenvolvimento de uma proposta de site;	10.2
	• Divulgação e busca de opinião junto a comunidade acadêmica;	10.3
	• Desenvolvimento das funcionalidades de atualização do site no SIGU;	10.4
	• Implantação do novo layout do site da Unifap.	10.5
Capacitação dos usuários na atualização do Site pelo SIGU	• Preparação do manual do usuário;	10.6
	• Realizar capacitação com os usuários do modulo patrimônio do SIGU.	10.7

NW2	Prioridade	
<i>Integração do Ambiente Sala Virtual com o SIGU</i>	2	
Metas	Ações	ID
Integrar o ambiente virtual de aprendizagem Sala Virtual (Moodle) ao SIGU	• Levantamento dos requisitos para a integração;	11.1
	• Desenvolvimento de um modulo integrador;	11.2
Capacitação dos usuários na atualização do do ambiente sala virtual	• Preparação do manual do usuário;	11.3
	• Realizar capacitação com os usuários do modulo sala virtual.	11.4
NC1	Prioridade	
<i>Manual do usuário do ambiente de portais da Unifap</i>	2	
Metas	Ações	ID
Desenvolver manual do usuário gestor dos portais da Unifap	• Documentação das funcionalidades do ambiente dos portais da Unifap;	12.1
	• Diagramação do manual;	12.2
Capacitação dos usuários na atualização do ambiente gestor dos portais Unifap	• Capacitação dos usuários gestores do ambiente de portais da Unifap.	12.3

Para os anos de 2013 a 2015, tem-se metas definidas em uma situação macro, conforme o detalhamento abaixo:

- Desenvolvimento de Sistemas:

- Melhoria, manutenção e continuidade do SIGU;
- Modulo Administrativo (Planejamento - 2013);
- Modulo Administrativo (Almoxarifado - 2014);
- Modulo Administrativo (Compras - 2015);

- Redes e Infraestrutura:

- Ampliação do uso de comunicação de telefonia por voz sobre ip;
- Adequação e manutenção da rede lógica;
- Implantação de serviços de segurança e monitoramento da rede e serviços;

- Suporte e Manutenção:

- Manutenção e gestão do suporte aos usuários;

- Capacitação:

- Manutenção e aprimoramento de cursos e implantação de ferramentas livres nos computadores da Unifap;

8. BENEFÍCIOS DO PDTI

Os principais reflexos e benefícios da execução do PDTIC são:

- maior gestão e governança de TIC;
- maior alinhamento estratégico com as diretrizes e metas institucionais;
- maior satisfação dos usuários finais, das atividades meio e fim da instituição;
- maior eficiência e eficácia na execução da maioria das atividades meio e fim da instituição, ganhando em produtividade, qualidade e competitividade;
- excelência na prestação de serviços e soluções para a comunidade interna e externa;
- maior transparência de gestão;
- maior participação da comunidade interna e externas no desenvolvimento de metas e ações institucionais;
- maior qualidade, eficiência e eficácia na prestação de serviços de TIC;
- garantia de acesso contínuo e ininterrupto a sistemas e informações;
- redução de custos operacionais em diferentes áreas e setores;
- maior agilidade no trâmite e controle de processos internos e externos em praticamente todas as áreas e setores da instituição;
- consolidação da imagem de excelência da instituição;
- menor quantidade de recursos humanos necessários a atividades antes manuais;
- alocação maior de recursos humanos a áreas e processos estratégicos e menos operacionais (melhor utilização dos recursos humanos disponíveis);

9. PROCESSO DE MANUTENÇÃO DO PDTI

O PDTIC da Unifap é um documento balizador da estratégia de TIC, em consonância com as diretrizes organizacionais e por ter um horizonte de quatro anos, torna-se necessária a revisão periódica para os refinamentos.

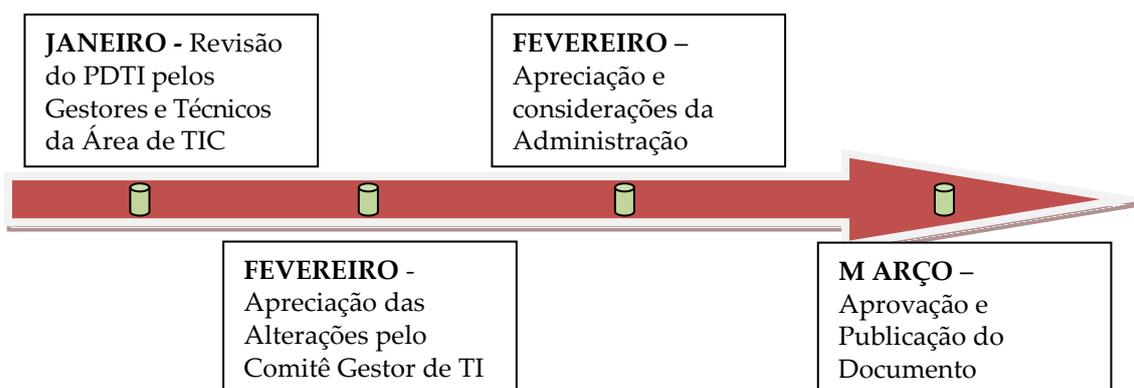


Fig02 – Processo de Manutenção do PDTIC

- **Calendário de previsto de revisões do PDTIC (ciclo anual):**

Tab-04 – calendário de revisão do PDTIC

MÊS	ATIVIDADE
Janeiro	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciação das ações sugeridas no ciclo do PDTIC atual e análise crítica dos planos e projetos em andamento. • Revisão das Estratégias e dos Projetos. • Apreciação dos Indicadores de Desempenho.
Janeiro/Fevereiro	<ul style="list-style-type: none"> • Encontros entre as partes interessadas no andamento dos projetos. • Registro das alterações e mudanças sugeridas. • Revisão das prioridades dos projetos.
Fevereiro	<ul style="list-style-type: none"> • Nova redação do PDTIC. • Versionamento do documento, com padrão “ANO”. • Apresentação do documento ao Comitê Gestor de TI.
Março	<ul style="list-style-type: none"> • Publicação do PDTIC no Site do DINFO.

10. BIBLIOGRAFIA

- Modelo de Referência de Plano Diretor de Tecnologia da Informação -- 2008-2009.** Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Brasília, outubro de 2008
- Estratégia Geral de Tecnologia da Informação 2010.** SISP (Sistema de Administração de Informática e Informática), 2010. <http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/estrategia-geral-de-tecnologia-da-informacao-egti-2010>. Último acesso realizado em agosto de 2011.
- Estratégia Geral de Tecnologia da Informação 2011-2012.** SISP (Sistema de Administração de Informática e Informática), 2011. <http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/estrategia-geral-de-tecnologia-da-informacao-egti-2011-2012>. Último acesso realizado em agosto de 2011.
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02, de 30 de abril de 2008.** http://www.comprasnet.gov.br/legislacao/in/in02_30042008.htm. Último acesso realizado em agosto de 2011.
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 04, de 19 de maio de 2008.** http://www.comprasnet.gov.br/legislacao/in/in04_08.htm Último acesso realizado em agosto de 2011.
- Instrução Normativa nº 04/2010 - Contratação de Soluções de TI.** http://www.cnmp.gov.br/congresso-2010/20101124_palestra_cristiano-heckert Último acesso realizado em agosto de 2011.
- Manual de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação V 2.0.** Núcleo de Contratações de Tecnologia da Informação, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2010. <http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/manual-de-contratacao-de-solucoes-de-tecnologia-da-informacao>. Último acesso realizado em agosto de 2011.
- TEMPLATE DO PDTIC - Município de Fortaleza.** 2007. <http://www.fortaleza.ce.gov.br/> Último acesso realizado em agosto de 2011.
- TEMPLATE DO PDTIC - UFRGS.** 2011. <http://www.ufrgs.br/> Último acesso realizado em agosto de 2011.
- TEMPLATE DO PDTIC - UNIPAMPA.** 2011. <http://www.unipampa.br/> Último acesso realizado em agosto de 2011.
- Decreto nº 3.505.** 2000. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3505.htm. Último acesso realizado em agosto de 2011.

ANEXO 01

REORGANIZAÇÃO FUNCIONAL DO NTIC (DINFO)

ANEXO 01 - REORGANIZAÇÃO FUNCIONAL DO NTIC (DINFO)

SEÇÃO I

DA REITORIA

Art. 13 - A Reitoria, Órgão Executivo Superior que coordena e superintende todas as atividades universitárias, é exercida pelo Reitor e compreende:

- I Vice-Reitoria (VIR);
- II Chefia de Gabinete (GABIN);
- III Procuradoria Jurídica (PROJUR);
- IV Assessoria Especial (AESP);
- V Comissão Permanente de Operacionalização de Processos Seletivos (COPS);
- VI Unidade de Controle Interno (UCI);
- VII Editoração (EDIT);
- VIII Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD);
- IX Comissão Permanente de Pessoal Técnico-Administrativo (CPPTA);
- X Comissão Permanente de Licitação (CPL);
- XI Pró-Reitoria de Administração e Planejamento (PROAP);
- XII Pró-Reitoria de Ensino Superior (PROESu);
- XIII Pró-Reitoria de Extensão e Ações Comunitárias (PROEAC);
- XIV Pró-Reitoria de Pesquisa e Intercâmbio Científico e Tecnológico (PROPIC);
- XV Superintendência de Infraestrutura (SINFRA);
- XVI Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC).

SUBSEÇÃO I

DO NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – NTIC

Art. 44 – O Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação – NTIC, congrega os órgãos de desenvolvimento de sistemas, elaboração e gestão da rede de dados dos Campi e prestação de serviços de suporte e manutenção de equipamentos de informática a todos os demais órgãos da UNIFAP. Tem-se ainda como competência do NTIC atuar como órgão consultivo a todos os setores da UNIFAP, quanto aos serviços, projetos e produtos de tecnologia a serem demandados, orientando e auxiliando na construção e elaboração de projetos, especificação de serviços e equipamentos e na utilização de boas práticas de acordo com as políticas estabelecidas junto ao Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação da UNIFAP e às diretrizes estabelecidas pelos órgãos de controle das IFES.

Art. 36 - Ao NTIC compete:

I	participar da elaboração do plano global de desenvolvimento da UNIFAP;
II	assessorar o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação quanto a elaboração do Plano Diretor de TI e quanto ao planejamento estratégico de metas para a área de TI da UNIFAP;
III	assessorar o Comitê de Segurança da Informação quanto a elaboração de Políticas de Segurança da Informação;
IV	organizar, gerenciar e controlar todos os esforços e iniciativas de utilização da tecnologia da informação e comunicação nos processos meio e fim da UNIFAP;
V	desenvolver e manter ferramentas automatizadas (sistemas) que forneçam informações a todos os setores da instituição;
VI	definir políticas e cuidar da segurança das informações da UNIFAP veiculadas em meio eletrônico;
VII	capacitar os usuários da instituição no uso de tecnologia da informação de forma adequada;
VIII	divulgar as ações e políticas de Tecnologia da Informação.

Art. 37 – O NTIC dispõe das seguintes unidades de serviço:**I) Divisão de Suporte e Manutenção****II) Divisão de Redes e Telecomunicação**

- a) Setor de Segurança da Informação;
- b) Setor de Telefonia;

III) Divisão de Desenvolvimento de Sistemas

- a) Setor de Portais e Sítios;
- b) Setor de Sistemas Corporativos;

III) Divisão de Capacitação**IV) Secretaria****Art. 38 – À Divisão de Suporte e Manutenção, compete:**

I	Instrumentalizar a diretoria do NTIC com informações gerenciais relacionadas aos serviços de suporte e atendimento de usuários e quanto a manutenção de equipamentos e serviços;
II	Assessorar no planejamento de normas e políticas que estabeleçam regras para o uso e aquisição dos equipamentos de informática;

III	Suporte técnico aos usuários da Universidade;
IV	Providenciar a instalação e configuração de novos periféricos e softwares devidamente documentados;
V	Promover a capacitação e o aperfeiçoamento dos usuários através de treinamento e cursos;
VI	Manter um cadastro de equipamentos de informática e softwares da Universidade;
VII	Gerenciamento da agenda de atendimento aos usuários;
VIII	Gerenciamento da agenda de licenças de hardware da Universidade;
IX	Apresentação do relatório mensal de atendimentos (número, tipo de atendimento, bem como tempo médio entre chamadas e atendimentos e funcionários envolvidos).
X	Produção e distribuição de documentação e informações inerentes às aplicações da área;
XI	Seguir as normas e procedimentos técnicos definidos pelas instâncias superiores da administração de suporte e manutenção da Universidade.

Art. 39 – À Divisão de Redes e Telecomunicação, compete:

I	Assessorar o Comitê Gestor de Segurança da Informação na elaboração de políticas que visem garantir a segurança da informação eletrônica na UNIFAP;
III	Instrumentalizar a diretoria do NTIC com informações gerenciais relacionadas a gestão de segurança da informação, infraestrutura de redes e telecomunicação;
IV	Manter em funcionamento a rede da Universidade, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais para os usuários;
V	Garantir a integração da rede UNIFAPNET com o Backbone do Ponto de Presença da RNP, acatando as normas técnicas definidas para a utilização da UNIFAPNET;
VI	Controlar o acesso dos usuários da Universidade à rede UNIFAPNET;
VII	Garantir a integridade dos dados dos usuários da rede UNIFAPNET, gerenciando e propondo políticas de segurança;
VIII	Controlar e gerenciar os sistemas operacionais e aplicativos dos computadores conectados à rede da Universidade;
IX	Gerenciar e dar manutenção aos serviços de informação via rede de computadores, mantidos pela Universidade;
X	Gerenciar e dar manutenção aos serviços de telefonia PABX analógica e Digital e telefonia Voz sobre IP;

XI	Propor, desenvolver e implantar ampliações na rede e nos serviços de telefonia da Universidade;
XII	Desenvolver e implantar treinamento de utilização da rede da Universidade e dos sistemas de informação via rede de computadores mantidos pela Universidade;
XIII	Apresentação do relatório semestral de atendimentos (número, tipo de atendimentos, bem como tempo médio entre chamadas e atendimentos e funcionários envolvidos).
XIV	Produção e distribuição de documentação e informações inerentes às aplicações da área;
XV	Seguir as normas e procedimentos técnicos definidos pelas instâncias superiores da administração de redes da Universidade.

Art. 40 – À Divisão de Desenvolvimento de Sistemas, compete:

I	Instrumentalizar a diretoria com informações gerenciais relacionadas aos sistemas utilizados e mantidos pelo NTIC;
II	Assessorar no planejamento dos procedimentos que definam o processo de desenvolvimento de sistemas;
III	Assessorar quanto às políticas de uso e gestão dos usuários dos sistemas implantados na UNIFAP;
IV	Assessorar quanto às políticas de segurança da informação a serem adotados no uso e desenvolvimento dos sistemas;
V	Definir os procedimentos e metodologia para o desenvolvimento de sistemas;
VI	Efetuar os levantamentos de dados e estudos de viabilidade para definir objetivos, estabelecer requisitos e definir diretrizes para os projetos de sistemas;
VII	Desenvolver e implantar projetos de sistemas de informação;
VIII	Efetuar os levantamentos de dados e estudos de viabilidade para definir objetivos, estabelecer requisitos e definir diretrizes para os projetos de Portais WEB da Universidade;
IX	Efetuar os levantamentos de dados e estudos de viabilidade para definir objetivos, estabelecer requisitos e definir diretrizes para os projetos de Ambientes Virtuais de Aprendizagem;
X	Desenvolver e implantar Portais de Professores e Departamentos;
XI	Desenvolver e implantar Ambientes Virtuais de Aprendizagem para Professores e Departamentos;
XII	Documentar o sistema e dar treinamento aos usuários;

XIII	Realizar manutenções dos sistemas e programas implantados;
XIV	Acompanhar a implantação de sistemas realizados por pessoal externo;
XV	Administrar e realizar manutenção nos sistemas de informação;
XVI	Apresentação do relatório semestral de atendimentos (número, tipo de atendimento, bem como tempo médio entre chamadas e atendimentos e funcionários envolvidos);
XVII	Produção e distribuição de documentação e informações inerentes às aplicações da área;
XVIII	Seguir as normas e procedimentos técnicos definidos pelas instâncias superiores da administração de desenvolvimento de sistemas da Universidade.

Art. 41 – À Divisão de Capacitação, compete:

I	Instrumentalizar a diretoria com informações gerenciais relacionadas as demandas de capacitação dos usuarios de serviços, equipamentos e sistemas do NTIC;
II	Assessorar no planejamento de cursos de capacitação e produção de manuais para orientação de uso dos serviços, equipamentos e sistemas do NTIC, para os usuários;
III	Preparar o material didático e os manuais para uso dos sistemas computacionais e serviços disponíveis a comunidade acadêmica da UNIFAP, produzidos pelo NTIC ou adquiridos de terceiros;
IV	Realizar a capacitação dos usuários da Unifap;
V	Manter os laboratórios de informática em plena condições de uso;
	Fazer o gerenciamento do agendamento do uso dos laboratórios de informática da UNIFAP.

Art. 42 – À Secretaria Executiva, compete:

I	Coordenar e realizar os serviços gerais da secretaria;
II	Receber, coordenar e distribuir os serviços solicitados aos setores do NTIC;
III	Elaborar, junto com a Diretoria do NTIC, o cronograma de cursos e eventos oferecidos pelo NTIC;
IV	Gerenciar e coordenar a utilização da Biblioteca de Informática do NTIC, por usuários em geral.
V	Coordenar e realizar os serviços gerais da secretaria;

ANEXO 02

EXPANSÃO DO ESPAÇO FÍSICO- PREDIAL DO NTIC

ANEXO 02 - EXPANSÃO DO ESPAÇO FÍSICO-PREDIAL DO NTIC

DINFO

