



PDTIC 2021-2023

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Educação

Milton Ribeiro

Reitor

Roberlaine Ribeiro Jorge

Vice-Reitor

Marcus Vinicius Morini Querol

Diretor

Robson Romário de Oliveira Gonçalves

Equipe elaboração

Ana Adelina Ferreira

Charles Rodrigues Bastos

Francis Diego Duarte Almeida

Jairton Cortelini Dorneles

Luciano Pereira de Vargas

Comitê de Governança Digital - PORTARIA Nº 227, DE 04 DE FEVEREIRO DE 2021.

Roberlaine Ribeiro Jorge, como Presidente;

Marcus Vinicius Morini Querol, como Vice-Presidente;

Edward Frederico Castro Pessano;

Fabio Gallas Leivas;

Fernando Munhoz da Silveira;

Luciano Pereira de Vargas, como Encarregado do Tratamento de Dados Pessoais;

Paulo Rodinei Soares Lopes;

Pedro Daniel da Cunha Kemerich;

Robson Romário de Oliveira Gonçalves;

Viviane Kanitz Gentil.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
1/07/2020	1	Minuta do documento	Direção e Divisões da DTIC

Sumário

1 Introdução	6
2 Metodologia Aplicada	8
3 Documentos de Referência	9
4 Princípios de TIC	11
5 Organização da TIC	11
5.1 Organograma de TIC	12
Direção	12
Assessoria de Gestão e Governança	12
Divisão Adm e Planejamento	12
Divisão Infraestrutura e Redes	13
Divisão Sistemas de Informação	13
Divisão Atendimento e Suporte	13
6 Resultado do PDTIC Anterior	14
6.1 Ações realizadas	14
6.2 Orçamento Realizado	15
7 Referencial Estratégico de TIC	16
7.1 Missão	16
7.2 Visão	16
7.3 Objetivos Estratégicos	16
7.4 Análise SWOT	16
8 Alinhamento com a Estratégia da Organização	18
9 Inventário de Necessidades	19
9.1 Plano de Levantamento das Necessidades	19
9.1.1 Levantamento de Sistemas	19
9.1.1 Inventário de Bens Patrimoniais de TIC	21
9.2 Critérios de Priorização	22
10 Plano de Metas e de Ações	23
11 Monitoramento do PDTIC	30
12 Acompanhamento de Projetos	30
13 Plano de Gestão de Riscos	30
14 Proposta Orçamentária de TIC	31
15 Processo de Revisão do PDTIC	32
16 Fatores Críticos	33
17 Conclusão	33

ANEXO I - Competências das equipes	35
ANEXO II - Indicadores de TIC	37
ANEXO IV - Pesquisa de TIC	38
Resultado da Pesquisa	38
Interpretação dos resultados da pesquisa	44

1 Introdução

A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) da Universidade Federal do Pampa (Unipampa) apresenta o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC).

Este documento reflete a nova realidade causada pela pandemia causada pelo vírus covid-19. Trata-se de um evento que desencadeou ou acentuou novas necessidades, transferindo outras para um segundo plano.

Este documento tem como objetivo servir como instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com os seguintes macro objetivos:

- Atender as necessidades institucionais de TIC;
- Dar visibilidade ao processo de planejamento de TIC;
- Atender a legislação vigente.

De acordo com a [Instrução Normativa nº 1](#), de 4 de Abril de 2019¹, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) é um *“instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TIC, com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período”*.

O PDTIC tem por objetivo planejar e monitorar a atuação da área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) institucional, definindo estratégias e planos de ação para alinhar a atuação da TIC ao planejamento institucional e federal.

Este documento foi elaborado em harmonia com o Plano de Desenvolvimento Institucional da Unipampa (PDI)² e também com a Estratégia de Governança Digital (EGD) definida pelo Governo Federal, compreendendo as ações de TIC indispensáveis para o desenvolvimento dos objetivos estratégicos desta instituição.

Este PDTIC foi elaborado de acordo com orientações do [Guia](#) de PDTIC do SISP³.

O Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) é um órgão regulador da atividade de TIC nos órgãos públicos federais, instituído pelo Decreto nº 1.048 de 21 de janeiro de 1994. Este decreto foi revogado pelo Decreto nº 7.579 de 11 de novembro de 2011, o qual está em vigor atualmente.

A UNIPAMPA, portanto, está sujeita às diretrizes do SISP.

¹

https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/70267659/do1-2019-04-05-instrucao-normativa-n-1-d-e-4-de-abril-de-2019-70267535

² [PDI 2019-2023](#)

³ [Guia de PDTIC do SISP](#)

O SISP organiza o planejamento, a coordenação, a organização, a operação, o controle e a supervisão dos recursos de Tecnologia da Informação dos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, conforme consta no artigo 1º do Decreto nº 7.579.

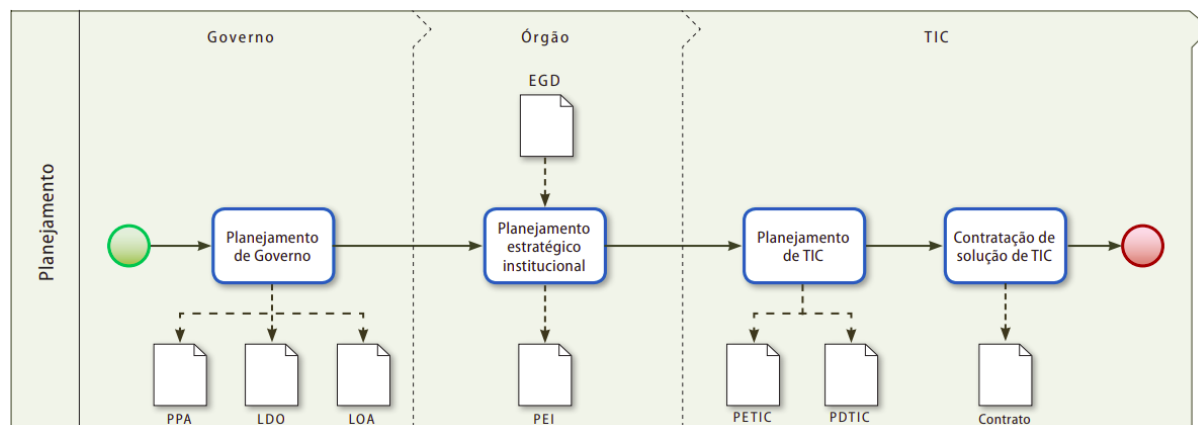


Fig 01 - Fluxo de processos

Este PDTIC compreenderá o período de 2021 a 2023, abrangendo todas as unidades administrativas e acadêmicas da Universidade, organizando seus objetivos, metas e ações em quatro eixos:

- Infraestrutura;
- Sistemas;
- Gestão e Governança e;
- Segurança da Informação.

O PDTIC possui finalidade tática e estratégica, devendo ser revisado anualmente e atualizado quando necessário, de modo a manter o adequado alinhamento às estratégias e prioridades institucionais.

A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação assume o compromisso de direcionar a tecnologia como um serviço à comunidade acadêmica, participando ativamente dos processos de negócio.

2 Metodologia Aplicada

A metodologia aplicada na elaboração do PDTIC é aquela definida no Guia de Elaboração de PDTIC do SISP, elaborado e publicado pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (STI/MP), e que envolve três fases principais: preparação, diagnóstico e planejamento.

O Guia está disponível no endereço:

http://www.sisp.gov.br/guiapdtic/wiki/download/file/Guia_de_PDTIC_do_SISP_v2.0.pdf.

As atividades iniciaram em Junho de 2020 e finalizaram em Março de 2021. As reuniões ocorreram em sua maioria por webconferência e a elaboração e revisões de documentos foram realizadas por meio de mensagens eletrônicas e discos virtuais. Para o levantamento de demandas foi realizada a análise do Plano de Desenvolvimento Institucional da Unipampa.

Abaixo segue o macroprocesso da Metodologia de Elaboração:

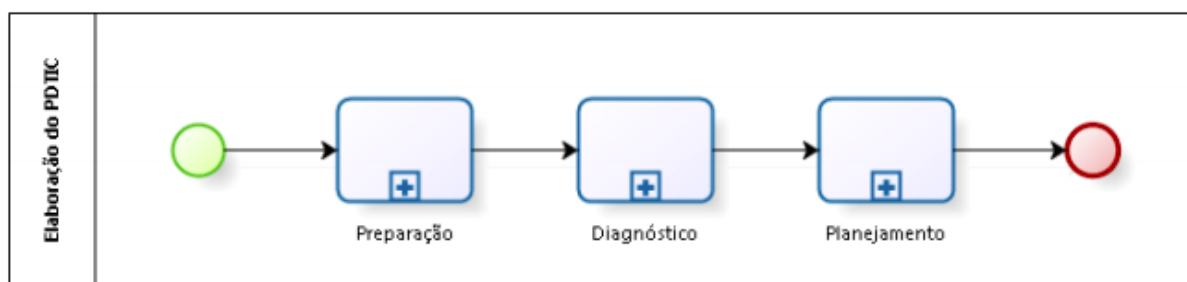


Fig 02 - Macroprocesso de elaboração

3 Documentos de Referência

O PDTIC está relacionado com diversos documentos e legislações. Abaixo estão os principais documentos institucionais e legislações vigentes.

ID	DOCUMENTO	DESCRIÇÃO
DR1	PDI 2019-2023	Plano de Desenvolvimento Institucional da Unipampa.
DR2	PDTIC 2020	Plano Diretor de TIC da Unipampa.
DR3	EGD 2020-2022	Estratégia de Governança Digital.
DR4	Resolução Nº. 05/2010	Regimento Geral da Unipampa.
DR5	Guia de PDTIC do SISP	Guia de Elaboração de PDTIC do SISP, versão 2.0.
DR6	Plano Plurianual 2020-2023	Diretrizes, objetivos e metas da administração pública federal para o horizonte de quatro anos.
DR7	LOA Unipampa 2019	Relatório Orçamentário Geral por área.
DR8	Instrução Normativa 01/2019	Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos integrantes do SISP.
DR9	Decreto Nº. 8.539/2015	Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo.
DR10	Portaria Nº. 20/2016-MP/STI	Orientações para contratação de soluções de TIC no âmbito da Administração Pública Federal (APF).
DR11	e-MAG	Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico.
DR12	Decreto 7.746/2012	Dispõe sobre critérios, práticas e diretrizes nas contratações realizadas pela APF.
DR13	Instrução Normativa 02/2014-STI/MP	Dispõe sobre regras para a aquisição de máquinas e aparelhos consumidores de energia pela APF.
DR14	Decreto Nº 9.637/2018	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997.
DR15	ISO/IEC 38500:2015	Norma internacional para Governança.
DR16	COBIT 5	Framework de Governança e Gestão Corporativa de TIC.
DR17	Guia de Governança de TIC do SISP	Guia para ações de Governança.
DR18	Resolução 67/2013 (art.1º)	Resolução CONSUNI sobre Normas para trâmite eletrônico.
DR19	Resolução 220/2018	Resolução CONSUNI que Institui a Estrutura de Segurança da Informação e Comunicações (ESIC).
DR20	Resolução 106/2015 (art.3)	Resolução CONSUNI que cria Política Institucional de Informação.

DR21	Lei Nº. 12.527/2011	Lei de Acesso à Informação.
DR22	Instrução Normativa 01/2008-GSI/PR	Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na APF.
DR23	Resolução 21/2010	Resolução CONSUNI sobre uso de certificação digital.
DR24	Decreto Nº. 8.777/2016	Institui a Política de Dados Abertos.
DR25	Lei Nº. 8.159/1991	Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados.
DR26	Lei Nº. 7.232/1984	Dispõe sobre a Política Nacional de Informática.
DR27	Instrução Normativa Conjunta Nº 01/2016	Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança.
DR28	Portaria Nº 40/2016 – STI/MP	Institui o Plano de Contratações de Soluções de TIC.

Tab 01 - Documentos de Referência

4 Princípios de TIC

O PDTIC 2021-2023 está alinhado à Política de Governança Digital, estabelecida pelo Decreto 8.638/2016, e observa os seguintes princípios:

Princípios de TIC da UNIPAMPA	
P.1	Alinhamento ao negócio
P.2	Transparência de TIC
P.3	Opção por soluções prontas para uso
P.4	Interoperabilidade de sistemas
P.5	Ênfase ao planejamento, monitoramento e fiscalização, com redução das tarefas operacionais.

Tab 02 - Princípios de TIC da UNIPAMPA

5 Organização da TIC

A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação da Unipampa é um órgão suplementar da Reitoria, previsto no Art. 53 do Regimento Geral da instituição, com estrutura prevista na Portaria nº 745 de 13 de abril de 2010.

Tem por objetivo criar e manter condições para o funcionamento sistêmico das atividades ligadas à tecnologia da informação e comunicação, a fim de dar suporte ao desenvolvimento do ensino, pesquisa, extensão, gestão e serviços à comunidade acadêmica.

À DTIC compete planejar, organizar, dirigir e controlar todas as atividades de interesse comum relacionadas à tecnologia da informação e à comunicação de acordo com as diretrizes da Universidade. Para maiores informações sobre as competências das respectivas equipes de TIC, consultar o anexo I.

Atualmente, a força de TIC é composta por:

Estrutura de TIC da UNIPAMPA		Pessoas
E.1	Direção	1
E.2	Assessoria de Gestão e Governança (AGG)	2
E.3	Divisão de Atendimento e Suporte (DAS)	6
E.4	Divisão de Administração e Planejamento (DAP)	5
E.5	Divisão de Sistemas de Informação (DSI)	20
E.6	Divisão de Infraestrutura e Redes (DIR)	14
E.8	Setores de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)	48
Total:		87

Tab 03 - Equipes de TIC

A distribuição de servidores de TIC na UNIPAMPA está classificado conforme abaixo:

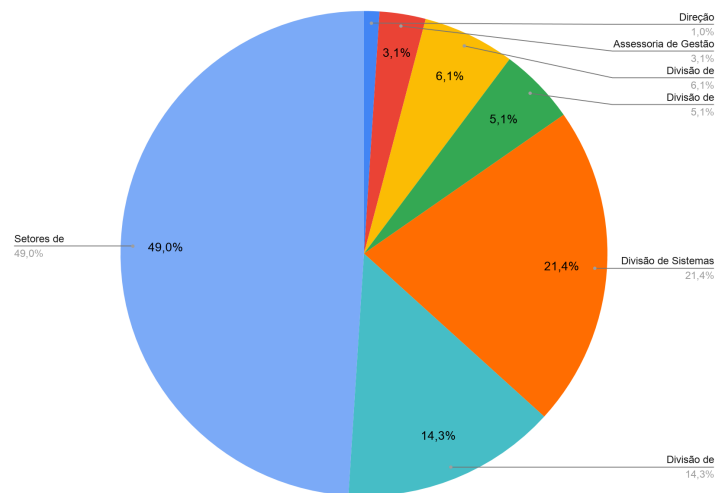


Fig 03 - Distribuição de Servidores de TIC

5.1 Organograma de TIC



Figura 04 - Organograma da DTIC

A DTIC é composta pela Direção, Assessoria e Divisões conforme descrito abaixo:

- **Direção**

Direção geral da DTIC, promovendo ações e comunicação com as demais unidades da UNIPAMPA, comunidade acadêmica e meio externo.

- **Assessoria de Gestão e Governança**

Promove suporte às atividades da Direção, colaborando e coordenando ações de Gestão e Governança. Monitora a legislação e propõe alternativas para seu cumprimento.

- **Divisão Adm e Planejamento**

Gestão dos processos e procedimentos necessários ao cumprimento de normativas e políticas vigentes, relativas a compras, contratações, patrimônio e logística vinculadas à área de atuação da DTIC.

- Divisão Infraestrutura e Redes

Tem como principais atribuições manter e gerenciar os Data Centers da DTIC.

Gerenciar ativos de rede cabeada e wireless e seus equipamentos e os serviços de Segurança da Informação.

Gestão e manutenção dos servidores/sistemas institucionais; suporte ao sistema de Videoconferência da instituição, serviços relacionados ao sistema VoIP e projetos de infraestrutura de telecomunicações.

- Divisão Sistemas de Informação

Tem como principal objetivo a elaboração e condução de projetos de desenvolvimento, implantação, reformulação, manutenção e aquisição de sistemas de informação.

- Divisão Atendimento e Suporte

Seu objetivo é proporcionar canais de atendimento para a comunidade acadêmica e externa, promover a colaboração entre os diferentes órgãos da instituição e concentrar os registros de suporte em um único lugar, com a finalidade de ampliar as bases de conhecimento, através da análise das soluções aplicadas e abreviar o tempo de atendimento aos usuários.

Os Setores de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) dos Campi possuem vínculo hierárquico-administrativo com as Direções de Campus, possuindo atuação em cada unidade de lotação, de acordo com as diretrizes definidas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) da UNIPAMPA.

São setores responsáveis pelo suporte técnico aos servidores e alunos das unidades, monitoramento e manutenção da infraestrutura dos Câmpus, aplicação das políticas da área de Tecnologia da Informação e Comunicação da Universidade, dentre outros.

O Catálogo de Serviços da DTIC, com detalhes sobre os serviços de competência deste setor, está disponível para acesso no endereço: <http://servicos.unipampa.edu.br/dtic>

6 Resultado do PDTIC Anterior

O PDTIC 2020⁴ foi fortemente impactado por influência da pandemia causada pelo Covid-19. As ações originalmente previstas para atender o ambiente acadêmico presencial tiveram de ser migradas para o ambiente digital, contando apenas com os recursos preexistentes.

Em relação ao ambiente administrativo, a introdução do regime de trabalho “*home office*” causou um grande impacto no ambiente e na operação da TIC. Ações emergenciais foram realizadas para evitar que a interrupção das atividades administrativas atingissem o meio acadêmico, bem como prover suporte às operações cotidianas (exemplo: cerimônia de formatura em meio digital).

Maiores informações sobre os projetos e atividades relacionadas com PDTIC 2020 podem ser consultadas no [Relatório Integrado de Gestão 2020](#).

6.1 Ações realizadas

Devido a pandemia e consequentemente ao grande número de incertezas envolvidas no ambiente, o PDTIC 2020 foi estruturado de forma simplificada. Neste documento também estão apresentados ações relacionadas a pandemia e principalmente adequação da instituição ao trabalho e ensino remoto. Segue abaixo as principais ações relacionadas a pandemia:

Ações específicas da pandemia:

Ações específicas da pandemia	Status
Migração dos documentos para nuvem	Em andamento
Treinamentos e capacitações para a comunidade acadêmica	Em andamento
Teletrabalho	Em andamento
Ampliação da conectividade nas áreas acadêmicas	Encerrado

Tab 04 - Ações específicas

[Reuniões estratégicas:](#)

Reuniões estratégicas	Data
Reunião CGD 1	19/06/2020
Reunião CGD 2	23/07/2020
Auditoria LGPD	16/11/2020
Auditoria Data Centers	28/04/2020
Reunião com Reitor	18/01/2021
Auditoria TCU (backup)	04/11/2020

⁴ [PDTIC 2020](#)

6.2 Orçamento Realizado

6.2.1 Custeio

Descrição	Previsto	Realizado
Telefonia Fixa	392.000,00	R\$ 83.410,57
Telefonia Móvel	62.000,00	R\$ -
Reprografia(Impressão)	255.000,00	R\$ 37.174,15
Conectividade MPLS	432.893,38	R\$ 409.406,36
Manutenção Rede Lógica	134.874,10	R\$ 265.766,88
Manutenção de Hardware nas Unidades	242.000,00	R\$ 121.595,41
Whatsapp institucional 24 meses	30.000,00	R\$ -
Zoom institucional 12 meses	12.280,00	R\$ 12.280,00
Stream Yard 12 meses	1.500,00	R\$ -
Atualização do SIE	250.000,00	R\$ 497.994,60
Total de Contratos	1.812.547,48	R\$ 1.427.627,97

Tab 06 - Contratos de 2020

6.2.2 Investimentos

Descrição	Empenho	Valor
Ativos de rede	2020NE801426	R\$ 64.660,00
Ativos de rede	2020NE801428	R\$ 62.150,00
Ativos de rede	2020NE801567	R\$ 64.070,00
Ativos de rede	2020NE801883	R\$ 98.100,00
Ativos de rede	2020NE802098	R\$ 73.200,00
Ativos de rede	2020NE802101	R\$ 210.000,00
Ativos de rede	2020NE802099	R\$ 25.200,00
Câmera	2020NE802100	R\$ 1.124,07
Desktops Avançados	2020NE801905	R\$ 36.795,00
Notebooks	2020NE800326	R\$ 16.400,00
Desktops de Trabalho	2020NE800371	R\$ 34.636,00
Servidores Moodle e UAB	2020NE800863	R\$ 161.999,97
Servidor Banco de Dados	2020NE800889	R\$ 38.000,00
Servidor SIE e Portais Aluno, Professor e Servidor	2020NE800926	R\$ 106.000,00
Software de Banco de Dados Institucional	2020NE801767	R\$ 189.600,00

Tab 07 - Investimentos

7 Referencial Estratégico de TIC

7.1 Missão

Disseminar a cultura digital, fornecendo soluções que facilitem o acesso à informação e à gestão.

7.2 Visão

Ser um órgão de excelência em gestão, inovação, colaboração e alinhamento estratégico interno e externo.

7.3 Objetivos Estratégicos

O planejamento estratégico de TIC é necessário para gerenciar todos os recursos de TIC de forma alinhada com as prioridades e estratégias da Unipampa.

Os objetivos estratégicos representam as metas globais de TIC e estão diretamente relacionados à missão da instituição. Cada objetivo estratégico serve para aproximar ou facilitar o atingimento da missão institucional.

Os objetivos estratégicos de TIC da Unipampa são os seguintes:

Objetivos Estratégicos de TIC da UNIPAMPA	
OE.1	Aumentar a disponibilidade dos sistemas;
OE.2	Qualificar e modernizar os sistemas;
OE.3	Ampliar a conectividade interna e externa;
OE.4	Aprimorar os processos de suporte;
OE.5	Aprimorar a segurança da informação;
OE.6	Aprimorar a transparência de TIC;
OE.7	Acelerar e ampliar a transformação digital;
OE.8	Colaborar para a desburocratização;
OE.9	Qualificar e capacitar pessoas.

Tab 07 - Objetivos Estratégicos

7.4 Análise SWOT

Análise SWOT é uma ferramenta utilizada para fazer análise de ambiente, sendo usado como base para gestão e planejamento estratégico de uma organização. Trata-se de um método que possibilita verificar e avaliar os fatores intervenientes para um posicionamento estratégico das unidades de TIC no cenário em questão.

A análise dos itens elencados em cada eixo permite entender melhor o ambiente organizacional da TIC e auxilia na busca de formas de se evoluir a gestão, corrigindo as fraquezas e ameaças encontradas e alavancando as forças e oportunidades identificadas.

FORÇAS	FRAQUEZAS
Domínio técnico das tecnologias em operação	Nível inadequado de controle de projetos
Ampla conhecimento do negócio	Dificuldade para promover inovação
Equipe própria para desenvolvimento de aplicativos	Cultura da informalidade prejudica o atendimento
Migração SIE	Baixo nível de envolvimento da equipe com contratações
Elevada capacidade de reação e adaptação	Redução estrutural da equipe
	Conhecimento reduzido das tecnologias emergentes (ex: nuvem)
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Teletrabalho como agente de melhoria	Restrições e incertezas na execução do orçamento
Contratações centralizadas conduzidas pelo Governo Federal	PDI institucional vigente restringe o alinhamento de TIC
Integração com plataformas do governo federal	Demandas se aproximam do limite da capacidade de atendimento
Política de transformação digital	
Políticas aprovadas pelo CONSUNI	
Ampliação do atendimento centralizado	

Tab 08 - Matriz SWOT

8 Alinhamento com a Estratégia da Organização

As necessidades elencadas foram catalogadas dentro de objetivos estratégicos latentes na organização. Para cada necessidade e objetivo tem-se um alinhamento estratégico encontrado em documentos estratégicos norteadores como o Plano de Desenvolvimento Institucional, Plano Plurianual etc.

Objetivo: OFERTAR SERVIÇOS E SOLUÇÕES DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA A COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA		
Descrição: DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA A GESTÃO UNIVERSITÁRIA E PARA A MELHORIA DOS SERVIÇOS INSTITUCIONAIS		
Ação		Indicador
48	Criação da infraestrutura necessária para implantar as ações da Universidade	Número de laboratórios de informática implantados
		Recursos, em R\$, aplicados.
49	Aperfeiçoamento do Repositório Institucional	Solução Tecnológica Implantada
		Recursos, em R\$, aplicados
50	Definição de padrões, organização e gestão da Tecnologia da Informação na Universidade	Novo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação estabelecido
		Número de soluções tecnológicas disponíveis para a comunidade universitária no ano
51	Aquisição de acervo digital e multiusuário	Número de acessos ao sistema digital no ano
		Valor, em R\$, aplicado na aquisição
52	Migração dos sistemas acadêmicos para o sistema GURI	Percentual de funcionalidades migradas
53	Ampliação da conectividade e assegurar a disponibilidade na Universidade	Número de unidades com conectividade ampliada no ano
		Percentual de cobertura da rede sem fio nas unidades
54	Promoção do uso de reuniões virtuais no âmbito da Unipampa	Número de espaços físicos habilitados para a reunião virtual
		Valor, em R\$, aplicado na iniciativa

Tab 09 - Alinhamento com a Estratégia da Organização

9 Inventário de Necessidades

9.1 Plano de Levantamento das Necessidades

Este plano foi embasado na análise das informações provenientes de três áreas distintas a fim de que se tivesse um conjunto de dados diverso e completo sobre todos os cenários encontrados na instituição.

As áreas que originaram os dados do levantamento de necessidades são:

1. Pesquisa dirigida à comunidade acadêmica, englobando discentes e servidores, por meio de questionário digital (Anexo IV);
2. Análise de PDI, PDTICs anteriores e experiência dos gestores de TIC da instituição;
3. Análise da legislação e normativos publicados no período;
4. Plano Anual de Contratação e DODs.

9.1.1 Levantamento de Sistemas

Aumentar a disponibilidade dos sistemas (DIS)	
DIS-01	Alta disponibilidade e confiabilidade de sistemas essenciais
DIS-02	Alta disponibilidade e confiabilidade de sistemas para EAD e Ensino Remoto
DIS-03	Link de contingência da RNP

Qualificar e modernizar os sistemas (QMS)	
QMS-01	Implantar o Sistema Integrado de Administração de Serviços - SIADS
QMS-02	Implantar o SisRef (ponto eletrônico)
QMS-03	Atualizar o SEI para nova versão
QMS-04	Implantar sistema Helios Voting
QMS-05	Avaliar solução Indeorum
QMS-06	Avaliar solução Algetec
QMS-07	Concluir o aplicativo institucional (App) para Android
QMS-08	Instalar o Módulo Estatístico do SEI
QMS-09	Implantar módulo de gestão documental do SEI

QMS-10	Adotar solução de Protocolo Digital utilizando a solução gov.br
--------	---

Ampliar a interoperabilidade dos sistemas (ITS)	
ITS-01	Facilitar a exportação de dados
ITS-02	Adotar o login único do Gov.Br
ITS-03	Migrar carta de serviços para o Gov.Br
ITS-04	Migrar portais institucionais para Gov.Br
ITS-05	Adotar padrões de microserviços

Ampliar a conectividade interna e externa (CIE)	
CIE-01	Necessidade de melhorias na telefonia VoIP
CIE-02	Melhorias na conectividade de redes
CIE-03	Recursos de conectividade online
CIE-04	Contratação de solução de vídeo conferência

Aprimorar os processos de suporte (SUP)	
SUP-01	Melhoria no processo de comunicação institucional da DTIC
SUP-02	Melhoria no processo de atendimento
SUP-03	Adotar novas tecnologias de contato e comunicação
SUP-04	Adequação no desenvolvimento de software

Segurança da Informação e Conformidade Legal (SGC)	
CGC-01	Conformidade legal à LGPD
CGC-02	Plano de Transformação Digital
CGC-03	Autenticação integrado com LoginBR
CGC-04	Cancelamento automatizado em listas de email
CGC-05	Implantar assinaturas digitais (DECRETO Nº 10.543)
CGC-06	Diploma Digital
CGC-07	Secretaria Acadêmica Digital
CGC-08	Implantar Governança de Dados
CGC-09	Acervo Acadêmico Digital
CGC-10	Internet via satélite (grupos vulneráveis)
CGC-11	Atualizar Plano de Dados Abertos

CGC-12	Governança de Dados
CGC-13	Política de Backup/restore
CGC-14	Política de Segurança da Informação
CGC-15	Política de uso de Email institucional
CGC-16	Política de uso do Google Drive institucional
CGC-17	Política de capacitações
CGC-18	Política de Auditoria interna da DTIC
CGC-19	Política de Privacidade
CGC-20	Política e monitoramento de Backup/restore
CGC-21	Continuidade do Negócio
CGC-22	Executar Teste de Vulnerabilidade (Pentest)

Gestão e Governança de TIC (GGT)	
GGT-01	Aprimorar o processo de transparência de TIC
GGT-02	Aprimorar o monitoramento de projetos de TIC
GGT-03	Mudança no processo de governança de TIC
GGT-03	Melhoria no processo de conformidade legal de TIC
GGT-04	Melhoria no processo de Gestão de Riscos de TIC
GGT-05	Melhoria no processo de contratações de TIC
GGT-06	Executar Teste de Vulnerabilidade (Pentest)

9.1.1 Inventário de Bens Patrimoniais de TIC

Atualmente a instituição dispõe de um parque composto por:

Equipamento	5 anos ou menos	Mais de 5 anos	TOTAL
Desktop	1.035 (27%)	2.848 (73%)	3.883
Notebook / Netbook	155 (20%)	624 (80%)	779

9.2 Critérios de Priorização

Os critérios de priorização empregados foram os seguintes:

1. Demanda apresenta risco à continuidade do negócio;
2. Demanda representa risco à conformidade legal;
3. Demanda representa risco ou desconformidade ao PDI;
4. Demanda crítica, ainda que não planejada;
5. Demanda identificada na pesquisa institucional 2020.

10 Plano de Metas e de Ações

O plano de metas e ações proposto representa o desdobramento da estratégia para atendimento das necessidades identificadas. Para facilitar o entendimento e localização, as informações foram organizadas em três eixos: Infraestrutura, Sistemas, Gestão e Governança, Segurança da Informação e Conformidade.

As metas estabelecem ou contribuem para um objetivo geral, elas são acompanhadas por indicadores que medem o cumprimento da meta em determinado prazo.

Já as ações são o conjunto de tarefas – atividades ou projetos – que deverão ser cumpridas para que, em conjunto, tenham grande probabilidade de produzir o alcance da meta estabelecida.

Metas de Infraestrutura		Ações	
MI-01	Alta disponibilidade e confiabilidade de sistemas	2021	Elaborar Processo de Contratação
MI-01	Alta disponibilidade e confiabilidade de sistemas	2022	Contratação Serviços Essenciais na Nuvem
MI-02	Link de Contingência ao da RNP (MPLS)	2021	Renovar Contrato com Avato
MI-03	Outsourcing de Impressão	2021	Contratar Serviço
MI-04	Telefonia Móvel	2021	Contratar Serviço
MI-05	Telefonia Fixa	2021	Renovar Contrato com Oi Brasil Telecom
MI-05	Telefonia Fixa	2022	Renovar Contrato com Oi Brasil Telecom
MI-05	Telefonia Fixa	2023	Renovar Contrato com Oi Brasil Telecom
MI-06	Plataforma Lives/Webinars (Zoom e Stream Yard)	2021	Contratar Serviço
MI-07	Google Workspace Education	2021	Contratar Serviço

MI-08	Manutenção de Hardware	2021	Renovar Contrato com Acecom e Ponto Com
MI-09	Sistema Institucional SIE	2021	Renovar Contrato com AVMB
MI-10	Manutenção de Serviços de Redes nas Unidades	2021	Contratar Serviço
MI-11	Aquisição de PCs e Notebooks	2021	Aderir via Processos do Ministério da Economia
MI-11	Aquisição de PCs e Notebooks	2021	Planejar Contrato de Desktop como Serviço
MI-11	Aquisição de PCs e Notebooks	2022	Contratar Serviço de Desktop como Serviço
MI-12	Aquisição de Ativos de Redes para Unidades	2021	Comprar equipamentos conforme planejamento institucional'
MI-13	Aquisição de Firewalls	2021	Contratar Serviço e Renovar Parque de Equipamentos
MI-14	Aquisição de Licenças CAL Microsoft Windows Server	2021	Contratar Serviço
MI-15	Aquisição de Hardware Armazenamento (Storage)	2021	Comprar equipamentos conforme planejamento institucional'
MI-16	Equipamentos Energéticos (nobreaks)	2021/23	Atender a demandas com origem nas unidades
MI-17	Demandas de Softwares institucionais	2021/23	Atender a demandas com origem nas unidades
MI-18	Laboratorios de Informática nas Unidades	2021	Atualizar Laboratórios de Informática nas Unidades
MI-18	Laboratorios de Informática nas Unidades	2022	Atualizar Laboratórios de Informática nas Unidades
MI-18	Laboratorios de Informática nas Unidades	2023	Atualizar Laboratórios de Informática nas Unidades
MI-19	Laboratorios Virtuais	2021	Disponibilizar Serviços de Laboratórios Virtuais

Metas de Sistemas		Ações	
MS-01	Sistema Integrado de Administração de Serviços - SIADS	2021	Prover o sistema cfe definições da PROAD
MS-01	Sistema Integrado de Administração de Serviços - SIADS	2022	Prover o sistema e integrações com SIE cfe definições da PROAD
MS-02	Sistema de Ponto Eletrônico - SISREF	2022	Prover o sistema cfe setores definidos pela PROGEPE

MS-03	Sistema Eletrônico de Votação	2021	Prover este sistema cfe definições da PROGEPE e Comissões Eleitorais
MS-04	Sistema de Processos SEI	2021	Atualizar para versão mais recente
MS-04	Sistema de Processos SEI	2021	Prover Módulo Consulta Pública
MS-04	Sistema de Processos SEI	2022	Prover Modulo de Peticionamento
MS-04	Sistema de Processos SEI	2022	Prover Módulo Estatístico
MS-05	Plataformas Virtuais de Aprendizagem	2021	Avaliar solução da Algetec e Indeorum
MS-05	Plataformas Virtuais de Aprendizagem	2022	Contratar solução da Algetec e Indeorum
MS-06	Sistema SIE	2021	Prover Módulos Acadêmicos e Administrativos
MS-06	Sistema SIE	2022	Prover Melhorias de Processos e Customizações
MS-06	Sistema SIE	2023	Prover Melhorias de Processos e Customizações
MS-07	Sistema GURI Web	2021	Prover modulo SAP (Sistema Acadêmicos de Projetos)
MS-07	Sistema GURI Web	2021	Prover módulo Perfil de Aluno
MS-07	Sistema GURI Web	2021	Desenvolver Nova Interface Responsiva e Serviços (Suportar Dispositivos Móveis)
MS-07	Sistema GURI Web	2021	Termo de Acúmulo de Cargos Servidores
MS-07	Sistema GURI Web	2021	Prover Login Único
MS-07	Sistema GURI Web	2022	Desenvolver Nova Interface Responsiva e Serviços (Suportar Dispositivos Móveis)
MS-07	Sistema GURI Web	2022	Prover melhorias no SAP (Sistema Acadêmico de Projetos)
MS-07	Sistema GURI Web	2022	Prover melhorias no PSA (Processos Seletivos)
MS-07	Sistema GURI Web	2022	Prover melhorias no Assistencia Estudantil
MS-07	Sistema GURI Web	2023	Desenvolver Novas Funcionalidades Complementares ao SIE
MS-08	Sistema GURI Mobile	2021	Prover Notícias, Informativos, Consultas de Serviços do RU
MS-08	Sistema GURI Mobile	2022	Prover Novas Funcionalidades e Serviços do GURI Web e SITE no App

MS-08	Sistema GURI Mobile	2023	Prover Novas Funcionalidades e Serviços do GURI Web e SITE no App
MS-09	Sistema de Eventos	2021	Prover Login Único
MS-09	Sistema de Eventos	2021	Prover Melhorias e Suporte no SIEPE
MS-09	Sistema de Eventos	2022	Prover Melhorias e Suporte no SIEPE
MS-09	Sistema de Eventos	2023	Prover Melhorias e Suporte no SIEPE
MS-10	Sistema GURI Integrator	2021	Integrações com Sistemas Institucionais
MS-10	Sistema GURI Integrator	2022	Integrações com Sistemas Institucionais
MS-10	Sistema GURI Integrator	2023	Integrações com Sistemas Institucionais
MS-11	Sistema SGCE (Certificados Digitais)	2022	Prover Assinatura Digital e em lote no sistema

Metas Atender Legislação do Governo		Ações	
MG-01	Decreto 10.332 - Plano de Transformação Digital - Serviços Digitais	2021	Prover Serviços Digitais cfe Plano de Transformação Digital 20/21
MG-02	Decreto 10.332 - Plano de Transformação Digital - Login Único	2021	Prove Integração do GURI e Eventos com API Login Unico do Gov.Br
MG-02	Decreto 10.332 - Plano de Transformação Digital - Login Único	2022	Prover Integrações dos outros sistemas institucionais com API Login Unico do Gov.Br
MG-03	Decreto 10.332 - Plano de Transformação Digital - Avaliação de Serviços Digitais	2021	Prover Integração do GURI com API de Avaliação de Serviços do Gov.Br
MG-04	Parecer da RNP - Certificado Digital ICPEdu	2021	Disponibilizar Certificado ICPEdu para toda comunidade acadêmica
MG-05	Decreto 10.543 - Certificado Digital Gov.Br	2021	Homologar cfe Decreto 10.543 Certificado Gov.Br para documentos externos e internos
MG-06	Portarias 330,1.095 e 554 - Diploma Digital	2021	Aderir ao Serviço Diploma Digital da RNP
MG-06	Portarias 330,1.095 e 554 - Diploma Digital	2021	Implantar Diploma Digital pela RNP e SIE
MG-06	Portarias 330,1.095 e 554 - Diploma Digital	2022	Implantar Diploma Digital pela RNP e SIE

MG-07	Decreto 9.235 - Acervo Acadêmico Digital	2021	Implantar Acervo Acadêmico Digital
MG-07	Decreto 9.235 - Acervo Acadêmico Digital	2022	Implantar Acervo Acadêmico Digital
MG-08	IN 1/2020 e Decreto 10.641 - Política de Backups/Restore	2021	Revisar e Publicar Política de Backups e Restores
MG-08	IN 1/2020 e Decreto 10.641 - Política de Backups/Restore	2023	Revisar e Publicar Política de Backups e Restores
MG-09	IN 1/2020, Decreto 9.637- Segurança da Informação	2021	Revisar e Publicar Política de Segurança da Informação
MG-09	IN 1/2020, Decreto 9.637- Segurança da Informação	2023	Revisar e Publicar Política de Segurança da Informação
MG-10	Decreto 9.094 - Carta de Serviços	2021	Revisar e Publicar Carta de Serviços de TIC site servicos.unipampa.edu.br
MG-10	Decreto 9.094 - Carta de Serviços	2023	Revisar e Publicar Carta de Serviços de TIC site servicos.unipampa.edu.br
MG-11	Lei 13.709 - Conformidade LGPD	2021	Prover ajustes nos controles, acessos e sistemas para atender LGPD
MG-11	Lei 13.709 - Conformidade LGPD	2022	Prover ajustes nos controles, acessos e sistemas para atender LGPD
MG-11	Lei 13.709 - Conformidade LGPD	2023	Prover ajustes nos controles, acessos e sistemas para atender LGPD
MG-12	Decreto 8.777 - Dados Abertos	2021	Prover dados. conforme Plano de Dados Abertos
MG-12	Decreto 8.777 - Dados Abertos	2022	Prover dados. conforme Plano de Dados Abertos
MG-12	Decreto 8.777 - Dados Abertos	2023	Prover dados. conforme Plano de Dados Abertos
MG-13	Lei 12.527 - Lei de Acesso a Informação	2021	Prover dados e Publicar nos sites institucionais Dados Públicos
MG-13	Lei 12.527 - Lei de Acesso a Informação	2023	Prover dados e Publicar nos sites institucionais Dados Públicos
MG-14	e-MAG Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico	2021	Revisar e Adequar sites institucionais ao e-MAG
MG-14	e-MAG Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico	2023	Revisar e Adequar sites institucionais ao e-MAG

Metas de Governança	Ações
---------------------	-------

MA-01	Normativas de TIC Institucionais	2021	Elaborar Normativa de Uso de Contas e Emails Institucionais
MA-01	Normativas de TIC Institucionais	2021	Elaborar Normativa de Uso de Computadores e Dispositivos Móveis de TIC
MA-01	Normativas de TIC Institucionais	2021	Elaborar Normativa de Rede e Internet
MA-01	Normativas de TIC Institucionais	2021	Elaborar Normativa de Segurança
MA-02	Processos de TIC	2022	Revisão e publicação dos 10 principais processos de TIC
MA-03	Gestão de Projetos	2021	Publicar Projetos de TIC no site da DTIC
MA-03	Gestão de Projetos	2022	Prover e Publicar Indicadores de TIC no site da DTIC

11 Monitoramento do PDTIC

A execução do PDTIC poderá ser monitorada através de um site específico, que irá registrar o status das ações e investimentos realizados.

Local: <https://dtic.unipampa.edu.br/pdtic/>,

12 Acompanhamento de Projetos

Os projetos conduzidos pela DTIC são registrados e mantidos atualizados em um site específico: <https://dtic.unipampa.edu.br/projetos/>

13 Plano de Gestão de Riscos

Risco	Resposta	Prob.	Impacto	Trat.	Resp.
Desconformidade legal	Comunicar a planejar	Média	Alto	Processo de Gestão de Riscos	AGG
Defasagem da infraestrutura	Plano de renovação	Baixa	Médio	Processo de Atualização	DRI
Não cumprir prazos	Monitorar e prevenir	Média	Alto	Processo de Monitoramento	DEV
Dificuldades na contratação e renovação	Aprimorar processo de planejamento	Baixa	Médio	Processo de Monitoramento	DAP
Não alinhamento ao negócio	Aprimorar mecanismo de Governança	Média	Alto	Gestão e Governança	DIREÇÃO

Tab 10 - Plano de Gestão de Riscos

14 Proposta Orçamentária de TIC

A proposta orçamentária de TIC, para o período de 2021-2023 é a seguinte:

Contratos de prestação de serviços (custeio):			
	2021	2022	2023
Conectividade MPLS	R\$ 435.000,00	R\$ 435.000,00	R\$ 435.000,00
Impressões	R\$ 230.000,00	R\$ 110.000,00	R\$ 110.000,00
Manutenção Hardware	R\$ 240.000,00	R\$ 320.000,00	R\$ 320.000,00
Telefonia Fixa	R\$ 170.000,00	R\$ 170.000,00	R\$ 170.000,00
Telefonia Móvel	R\$ 55.000,00	R\$ 65.000,00	R\$ 65.000,00
Manutenção SIE	R\$ 520.000,00	R\$ 408.000,00	R\$ 408.000,00
Transformação Digital	R\$ 50.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Nuvem	R\$ 100.000,00	R\$ 200.000,00	R\$ 200.000,00
	R\$ 1.800.000,00	R\$ 1.858.000,00	R\$ 1.858.000,00

Tab11 - Proposta orçamentária

Compras(Investimento)			
	2021	2022	2023
Conectividade de Redes	R\$ 1.500.000,00	R\$ 1.500.000,00	R\$ 1.500.000,00
Notebook/Desktop	R\$ 1.500.000,00	R\$ 1.500.000,00	R\$ 1.500.000,00
Infraestrutura de TIC	R\$ 1.500.000,00	R\$ 1.500.000,00	R\$ 1.500.000,00
	R\$ 4.500.000,00	R\$ 4.500.000,00	R\$ 4.500.000,00

Tab11 - Proposta orçamentária

15 Processo de Revisão do PDTIC

A revisão do PDTIC ocorrerá anualmente com a análise das metas e ações propostas para o respectivo ano. Caberá à direção da DTIC designar formalmente um grupo para esta atribuição que, juntamente com os coordenadores do setor, deverão publicar o resultado do trabalho após aprovação do Comitê de Governança Digital ou Conselho Gestor de TIC e pelo Reitor.

A proposta de revisão para 2021 é a seguinte:

Revisão periódica 2021	Data
Aprovação, revisão e ajustes (definição de indicadores)	02/2021
Revisão DTIC - parte 1 (monitoramento)	06/2021
Revisão DTIC - parte 2 (resultados)	12/2021

Tab 12 - Revisão 2021

A proposta de revisão para 2023 é a seguinte:

Revisão periódica 2023	Data
Aprovação, revisão e ajustes (análise crítica)	01/2023
Revisão DTIC - parte 1 (monitoramento)	06/2023
Revisão DTIC - parte 2 (resultados)	12/2023

Tab 13 - Revisão 2023

Este mesmo grupo poderá, a qualquer tempo, iniciar as atividades de atualização do documento quando houver alteração de alto impacto nas estratégias institucionais ou diretrizes do governo que interfiram nas atividades da área de TIC da Universidade.

A seguir apresentamos o processo de revisão e áreas envolvidas:

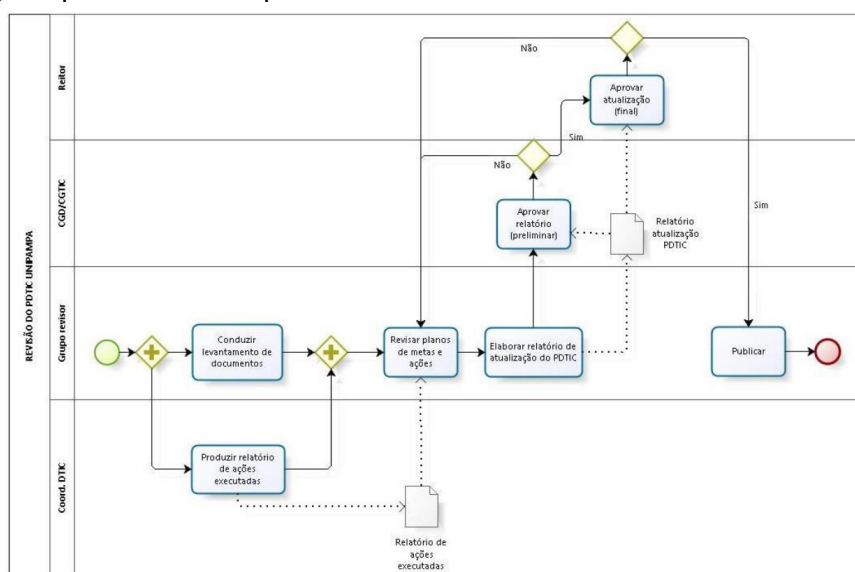


Fig 05 - Fluxo atualização

16 Fatores Críticos

Os fatores críticos de sucesso se referem às condições que devem, necessariamente, ser satisfeitas para que o PDTIC alcance a efetividade esperada e se torne um importante instrumento para o aperfeiçoamento da governança do órgão.

Foram identificados os principais fatores críticos:

Fatores críticos de TIC	
	Clareza em relação ao impacto do uso da Tecnologia da Informação;
	Recursos financeiros para realizar os investimentos necessários;
	Entendimento sobre as tendências para o futuro da tecnologia;
	Paciência para promover mudanças, adaptações e adequações;
	Apoio da alta gestão.

Tab 14 - Fatores críticos

17 Conclusão

A pandemia de Covid-19 impactou a rotina de trabalho da universidade e isso intensificou o uso dos recursos de TIC. O fenômeno trouxe reflexos sobre as atividades planejadas, que tiveram suas prioridades reescaladas, diante da necessidade de absorver o aumento de demanda por suporte, apesar do quadro pessoal reduzido.

As atividades educacionais encontram-se em meio a um processo de transformação e exigirão um esforço de adaptação de todos os envolvidos nos processos educativos.

Como a mão de obra de TIC e capacidade de investimento é limitada, foi necessário priorizar algumas necessidades, sendo necessário comunicar essa decisão à comunidade acadêmica.

O avanço da legislação determina o uso de vários mecanismos digitais em substituição aos meios tradicionais de manuseio de dados, validação de documentos e validação de identidade.

A pesquisa de TIC, que contou com a participação da comunidade acadêmica institucional, deixou claro que os envolvidos desejam novas formas de comunicação e relacionamento, bem como instrumentos digitais mais rápidos e eficientes.

A DTIC se propôs a aprimorar os mecanismos de monitoramento de resultados, com o objetivo de

tanto para aumentar a transparência dos recursos investidos quanto para

Esta nova realidade impõe o desafio da adaptação ao meio digital. Isso deve acontecer através da integração do planejamento da DTIC com o planejamento institucional, e isso através deste PDTIC, que representa o pacto formal entre as partes envolvidas.

Nesse sentido, a DTIC está empenhada em envolver-se e colaborar para que as políticas institucionais se concretizem e atinjam o maior contingente possível da comunidade acadêmica.

ANEXO I - Competências das equipes

Divisão de Apoio e Suporte

- Operar e gerenciar a Central de Atendimento;
- Prestar suporte de TIC de primeiro nível;
- Atender chamados por diversos meios;
- Prestar atendimento remoto;
- Informar sobre a disponibilidade de sistemas;
- Atualizar a base de conhecimento;
- Criar, encerrar, atribuir e averiguar chamados;
- Submeter chamados para aprovação;
- Definir prioridades;
- Monitorar e atender os níveis de SLA;
- Realizar registro de incidentes;
- Manter a relação máquina x usuário;
- Agendar salas virtuais para conferências;
- Participar de treinamentos específicos e sob demanda;
- Efetuar o envio de comunicados, avisos e boletins informativos.

Divisão de Infraestrutura e Redes

- Realizar suporte de segundo nível;
- Prover suporte à infraestrutura de rede lógica;
- Realizar o planejamento e preparação de contratações de infraestrutura de TIC;
- Realizar o monitoramento da infraestrutura;
- Realizar backup e restore;
- Fornecer ambiente de contingência;
- Prover suporte à telecom;
- Suporte à conectividade vpn;
- Suporte ao Guacamole e outras ferramentas de conectividade;
- Planejar, harmonizar e comunicar as ações de TIC;

Divisão de Sistemas de Informação

- Realizar suporte de segundo nível
- Prover suporte, manutenção e evolução aos portais institucionais;
- Integração com sistemas e mecanismos tecnológicos do governo federal;
- Realizar o planejamento e preparação de contratações soluções de software;
- Realizar o monitoramento dos sistemas;
- Desenvolvimento e manutenção de aplicativos mobile;
- Implantação, manutenção e substituição de soluções de software;
- Desenvolvimento de integrações entre sistemas internos e externos;
- Realiza suporte aos sistemas institucionais;
- Prover dados à instituição;

Divisão de Administração e Planejamento

- Compras e Contratos
 - Integrar equipes de planejamento de compras/contratações de TIC
 - Conduzir processos administrativos de compras e contratações
 - Exercer a Fiscalização Administrativa dos Contratos e Empenhos geridos pela DTIC
- Patrimônio e Logística
 - Controlar o Inventário patrimonial da DTIC
 - Conduzir o recebimento provisório e definitivo de materiais
- Interface de RH
 - Exercer as atribuições definidas pela PROGEPE

Direção e Assessoria

- Planejamento de TIC;
- Controle dos projetos de TIC;
- Alinhamento à estratégia institucional;
- Monitoramento do PDTIC.

Comitê de Governança Digital

- Monitorar a execução do PDTIC;
- Propor ajustes no PDI e PDTIC;
- Revisar e aprovar o PDTIC;
- Definir as prioridades de TIC.

Competências de STIC

- Suporte de TIC e VoIP aos usuários nas unidades;
- Suporte aos laboratórios, instalações e infraestrutura local de TIC
- Atendimento de chamados do sistema Gaúcha
- Outras atividades definidas pelo Coordenador do Campus local

Competencias Coordenador do Campus Local

- Monitorar os chamados do sistema Gaúcha

ANEXO II - Indicadores de TIC

Divisão de Administração e Planejamento			
ID	Indicador	Cálculo	Tempo
1	Nro de equipamentos de rede renovados ou substituídos	Contagem	Semestre
2	Taxa de renovação de equipamentos renovados ou substituídos	equipamento novos / equipamentos total	Semestre
3	Quantidade de desktops adquiridos ou alugados	Contagem	Semestre
4	Quantidade de notebooks adquiridos ou alugados	Contagem	Semestre
5	Quantidade total de desktops em operação	Contagem	Semestre
6	Quantidade total de notebooks em operação	Contagem	Semestre
7	Quantidade total de contratações realizadas	Contagem	Semestre
8	Quantidade total de contratos realizados	Contagem	Semestre

Divisão de Atendimento e Suporte			
ID	Indicador	Cálculo	Tempo
9	Quantidade total de chamados registrados		Mensal
10	Quantidade de chamados solucionados		Mensal
11	Quantidade de chamados não solucionados		Mensal
14	Quantidade de chamados não solucionados com mais de 30 dias		Mensal
15	Quantidade de treinamentos ministrados		Mensal
16	Taxa de satisfação dos usuários	Extrair do sistema Gaúcha	Mensal
17	Relação usuário por técnico	Contagem	Mensal
18	Média de tempo do primeiro atendimento	tempo entre a abertura do chamado e o primeiro atendimento	Mensal

Divisão de Infraestrutura e Redes			
ID	Indicador	Cálculo	Tempo
19	Quantidade de incidentes registrados		Mensal
20	Capacidade de Armazenamento nos data centers		Semestral
21	Capacidade de Armazenamento disponível nos data centers		Semestral
22	Capacidade de Memória dos data centers		Semestral

23	Capacidade de Memória disponível nos data centers		Semestral
24	Capacidade de Processamento dos data centers		Semestral
25	Capacidade de Processamento disponível nos data centers		Semestral
26	Indisponibilidade da infraestrutura dos data centers	horas de indisponibilidade dos DC's (Alegrete e Bagé)	Mensal
24	Indisponibilidade dos links de internet dos data centers	horas de indisponibilidade dos links (todos)	Mensal
25	Custo médio da hora de serviço	Valor total da folha institucional / número de horas off line	Semestral
26	Relação atendimentos por técnico		Mensal
27	Quantidade de chamados atendidos		Mensal
28	Ticket médio		Mensal

Direção e Assessoria			
ID	Indicador	Cálculo	Tempo
	Criação da infraestrutura necessária para implantar as ações da Universidade		
	Aperfeiçoamento do Repositório Institucional		
	Definição de padrões, organização e gestão da Tecnologia da Informação na Universidade		
	Aquisição de acervo digital e multiusuário		
	Migração dos sistemas acadêmicos para o sistema GURI		
	Ampliação da conectividade e assegurar a disponibilidade na Universidade		
	Promoção do uso de reuniões virtuais no âmbito da Unipampa		

ANEXO IV - Pesquisa de TIC

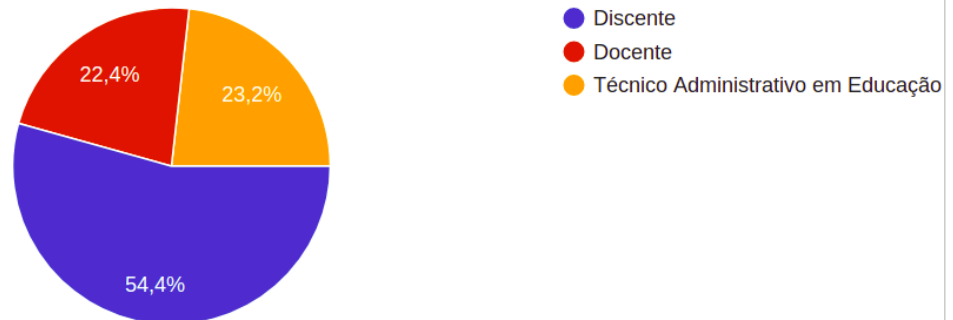
Resultado da Pesquisa

A pesquisa foi realizada entre 01/11/2020 e 18/12/2020. Obteve um total de 1.077 respostas.

Os resultados obtidos foram os seguintes:

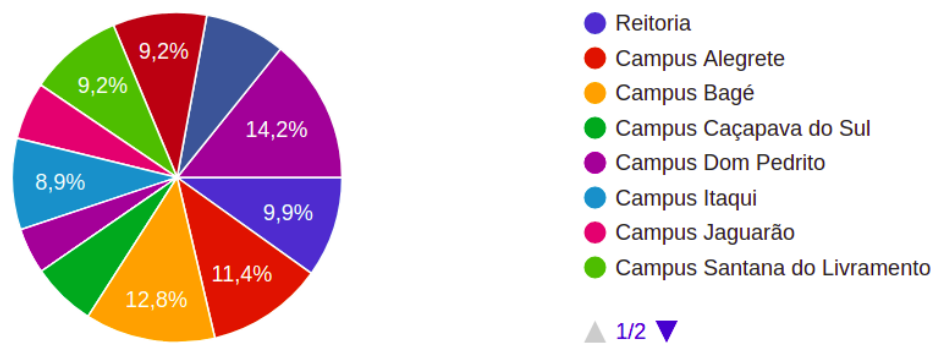
Qual seu vínculo com a UNIPAMPA ?

758 respostas



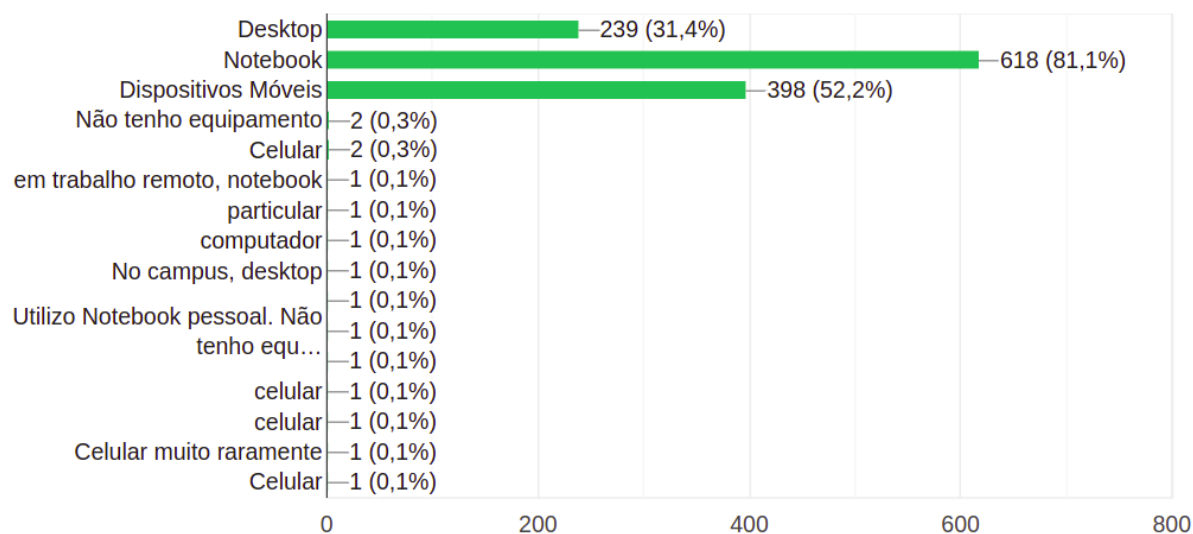
Qual campus ou unidade você está vinculado ?

760 respostas



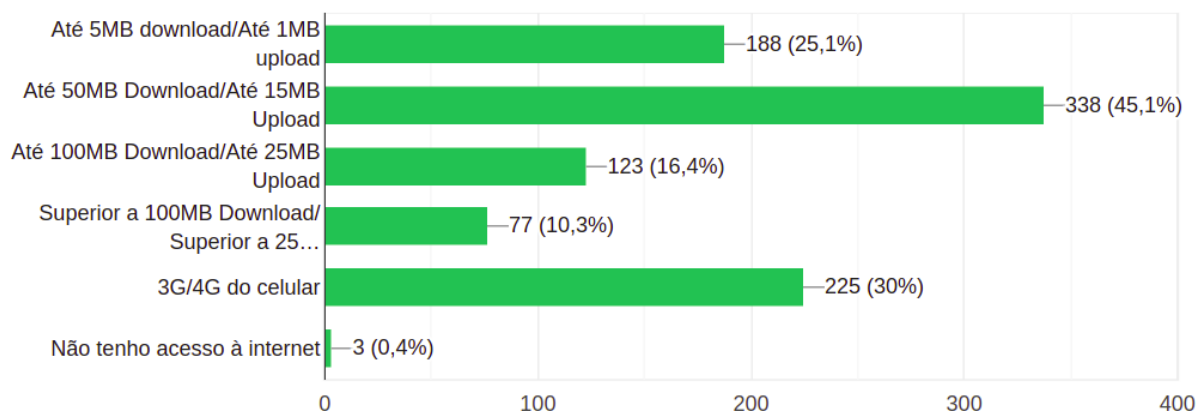
Qual equipamento você costuma usar para acessar as informações na UNIPAMPA?

762 respostas



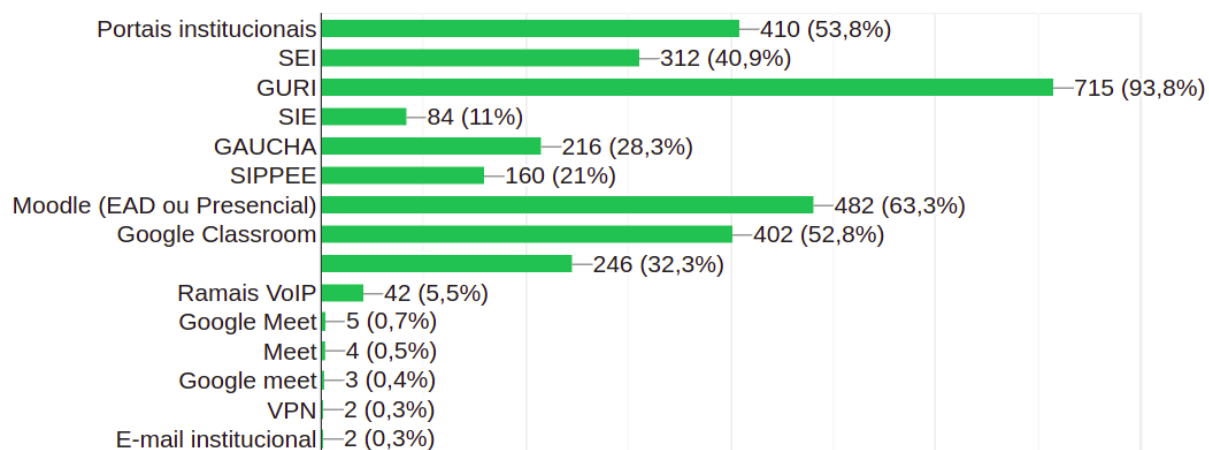
Qual a faixa de velocidade da internet que você utiliza externamente da UNIPAMPA?

749 respostas



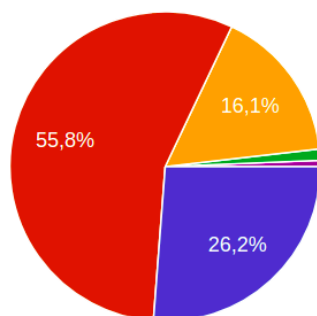
Quais desses sistemas/serviços institucionais você usa frequentemente?

762 respostas



Em relação ao suporte de TIC realizado pela DTIC, você considera:

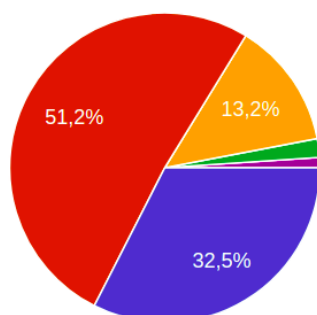
763 respostas



- Ótimo. O suporte é eficiente e sempre resolve todos os meus problemas den...
- Bom. O suporte resolve a maioria dos meus problemas e geralmente não ex...
- Razoável. O suporte eventualmente não resolve meu problema ou demora de...
- Ruim. O Suporte não resolve a maioria dos meus problemas ou normalmente...
- Péssimo. O Suporte nunca resolve os problemas ou nunca resolve dentro d...

Em relação ao suporte de TIC realizado pela equipe local (STIC), da sua unidade/campus, você considera:

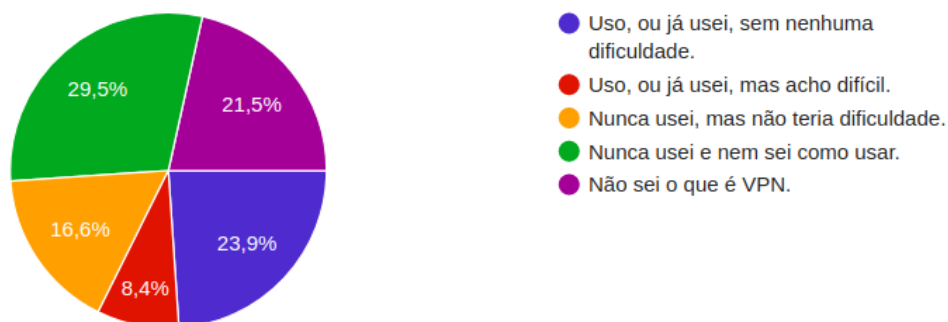
763 respostas



- Ótimo. O suporte é eficiente e sempre resolve todos os meus problemas den...
- Bom. O suporte resolve a maioria dos meus problemas e geralmente não ex...
- Razoável. O suporte eventualmente não resolve meu problema ou demora de...
- Ruim. O Suporte não resolve a maioria dos meus problemas ou normalmente...
- Péssimo. O Suporte nunca resolve os problemas ou nunca resolve dentro d...

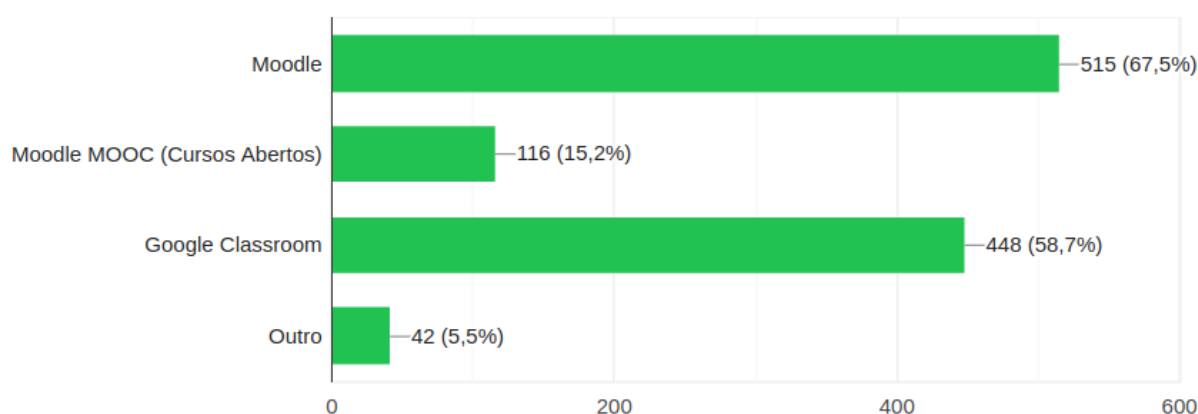
Quanto ao uso da VPN:

752 respostas



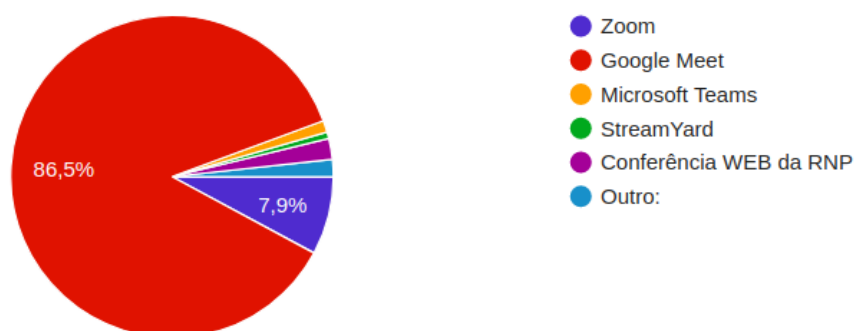
Em relação aos ambientes EAD, quais deles deveriam ser priorizados pela instituição?

763 respostas



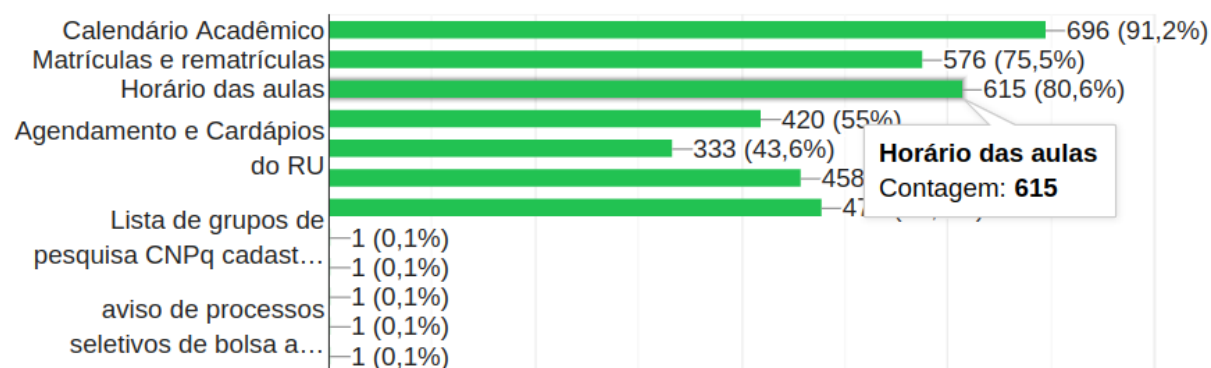
Em relação às ferramentas de videoconferência, qual a mais adequada para ensino remoto e reuniões virtuais?

763 respostas



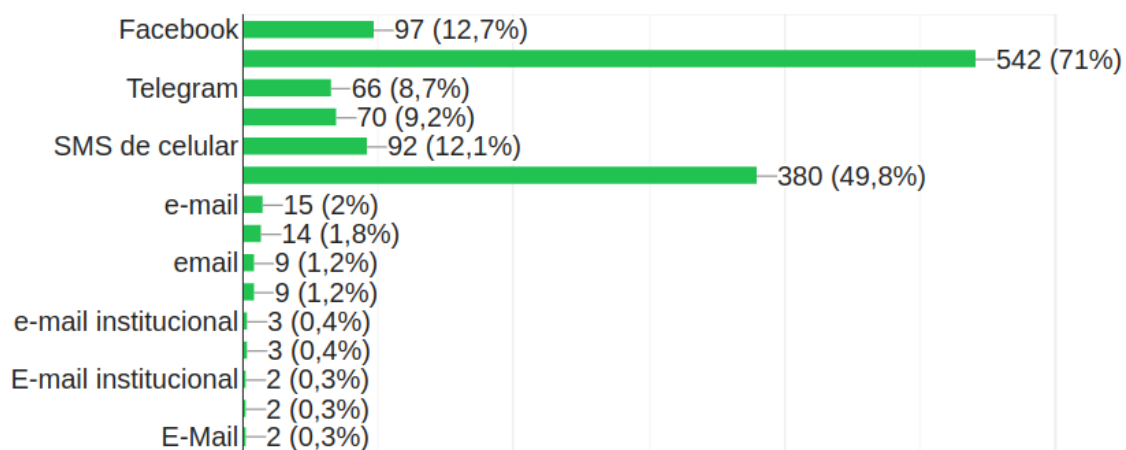
Quais destes recursos devem estar presentes em um aplicativo institucional?

763 respostas



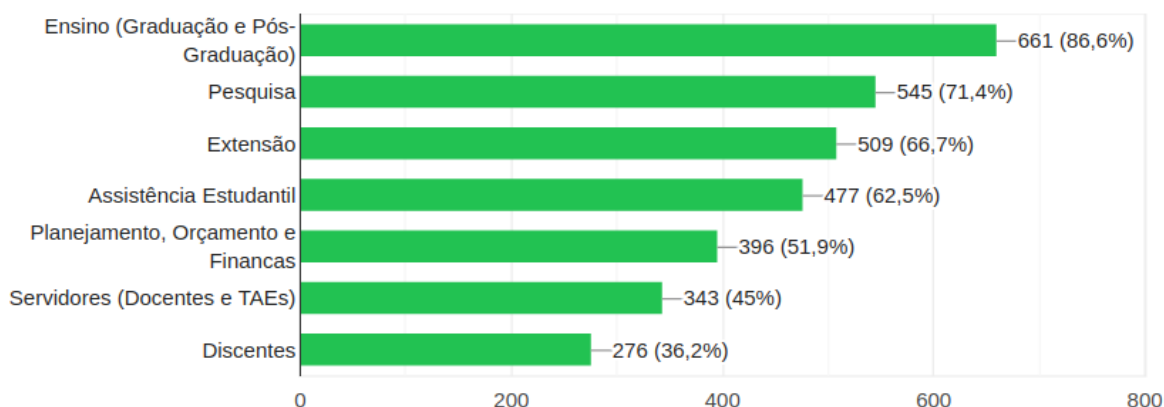
Qual o meio de comunicação você gostaria de ser atendido pela UNIPAMPA?

763 respostas



Em relação a Dados Abertos, quais dados são essenciais e devem estar disponíveis ?

763 respostas



Existe algum serviço de TI já disponível na instituição que você gostaria que fosse aperfeiçoado? 225 respostas

Existe algum serviço de TI que poderia ser criado para melhorar sua experiência na instituição? 208 respostas

Interpretação dos resultados da pesquisa

- Qual seu vínculo com a UNIPAMPA ?
 - Interpretação: a maioria dos respondentes é discente.**
- Qual campus ou unidade você está vinculado?
 - Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**
- Qual equipamento você costuma usar para acessar as informações na UNIPAMPA?
 - Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**
- Qual a faixa de velocidade da internet que você utiliza externamente da UNIPAMPA?
 - Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**
- Quais desses sistemas/serviços institucionais você usa frequentemente?
 - Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**
- Em relação ao suporte de TIC realizado pela DTIC, você considera:
 - Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**
- Em relação ao suporte de TIC realizado pela equipe local (STIC), da sua unidade/campus, você considera:
 - Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**
- Quanto ao uso da VPN:
 - Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

9. Em relação aos ambientes EAD, quais deles deveriam ser priorizados pela instituição?
- a. **Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**
10. Em relação às ferramentas de videoconferência, qual a mais adequada para ensino remoto e reuniões virtuais?
- a. **Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**
11. Quais destes recursos devem estar presentes em um aplicativo institucional?
- a. **Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**
12. Qual o meio de comunicação você gostaria de ser atendido pela UNIPAMPA?
- a. **Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**
13. Em relação a Dados Abertos, quais dados são essenciais e devem estar disponíveis?
- a. **Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**
14. Existe algum serviço de TI já disponível na instituição que você gostaria que fosse aperfeiçoado?
15. Existe algum serviço de TI que poderia ser criado para melhorar sua experiência na instituição?
- a. **Interpretação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**