



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

PLANO DE GESTÃO DE RISCOS:

UFDPAr

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PARNAÍBA, 2022

ROL DE RESPONSÁVEIS

MAURÍLIO LACERDA LEONEL JÚNIOR

Superintendente de Tecnologia da Informação

ÁLVARO JOSÉ RIBEIRO CALDAS

Coordenador de Governança e Aquisição de TI

VALBERTO BARROSO DA COSTA

Coordenador de Infraestrutura de Sistemas

GABRIEL GONZALEZ MAGALHÃES

Chefe de Divisão de Sistemas

LUIS FERNANDO BRAÚNA DE MEIRELES

Chefe de Divisão de Datacenter e Gestão de Dados

JOSÉ ELIÉSIO SOUZA DAMASCENA

Chefe de Divisão de Infraestrutura

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO DO SETOR	4
1.1 Estrutura Administrativa da STI/UFDP ar	4
1.2 Legislação pertinente ao setor de TI	8
1.3 Missão, Visão e Valores da STI/UFDP ar	10
1.3.1 Missão	10
1.3.2 Visão	10
1.3.3 Valores	11
2 OBJETIVOS E METAS	12
2.1 Objetivos	12
2.2 Metas	13
3 ESTRATÉGIA E DESEMPENHO DO SETOR	15
3.1 Instalações Físicas	15
3.2 Pessoal	17
4 DIAGNÓSTICO DO SETOR	18
4.1 Balanced ScoreCard	19
4.2 BowTie	1
4.3 Identificação Institucional	1
5 ATIVIDADES	1
6 RESULTADOS	8
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	9
REFERÊNCIAS	10

1 APRESENTAÇÃO DO SETOR

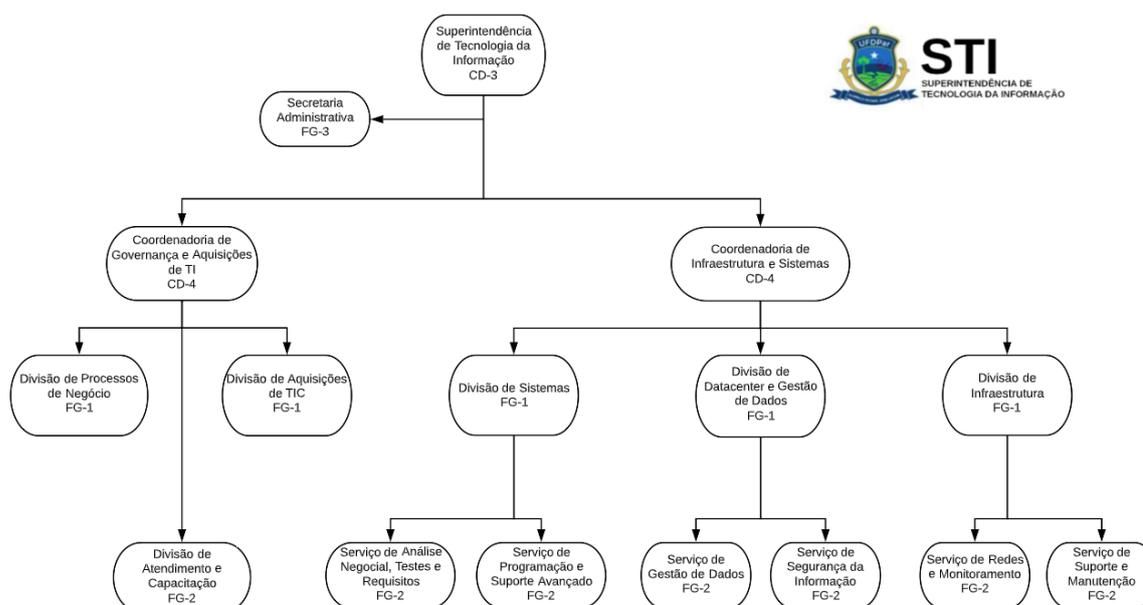
A Superintendência de Tecnologia da Informação – STI/UFDPar foi criada pela Resolução nº 1, de 20 de janeiro de 2020, da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, e ratificada pela Portaria nº 342, de 21 de junho de 2021, da Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação, que aprovou o Estatuto da UFDPar.

A Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) é um dos órgãos auxiliares de direção superior da Reitoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba. A STI tem como objetivo prover serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que apoiem a UFDPar no desenvolvimento do ensino, pesquisa, extensão, gestão acadêmico-administrativa e serviços à comunidade, de acordo com as diretrizes estratégicas institucionais.

1.1 Estrutura Administrativa da STI/UFDPar

Atualmente, a estrutura da STI, definida pela Resolução CONSUNI nº 07, de 08 de outubro de 2021, da UFDPar, pode ser demonstrada conforme Figura 1.

Figura 1 Estrutura organizacional da STI



Fonte: STI/UFDPar, com base na Resolução CONSUNI nº 07/2021.

A Resolução CONSUNI nº 07, de 08 de outubro de 2021, elenca as competências de cada setor da STI/UFDPar, apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 Competências dos cargos da STI/UFDPar

Art. 8º, Resolução CONSUNI nº 07/2021
<p>§ 1º Compete ao Superintendente</p> <p>I – superintender e decidir sobre assuntos relacionados à Tecnologia da Informação, assessorando a Alta Administração, orquestrando e contribuindo com a criação de políticas correlatas junto aos Comitês de Governança de TI e de Segurança da Informação, bem como a sua execução;</p> <p>II – planejar e propor soluções para demandas de mudanças legais e administrativas do governo federal;</p> <p>III – responder a pesquisas e auditorias do TCU, CGU, Auditoria Interna da Universidade entre outros;</p> <p>IV – promover/publicizar as ações relacionadas à Segurança da informação, Planos de Dados Abertos, Proteção de Dados, e outros; bem como a importância Estratégica da TI para a instituição, apoiando-se nos Planos e Estratégias de TI.</p>
<p>§ 2º Compete a Secretaria Administrativa da Superintendência de Tecnologia da Informação</p> <p>I – secretariar a Superintendência, recebendo, respondendo e redirecionando correspondências eletrônicas, confeccionando e organizando documentos, realizando atendimentos presenciais e/ou por meio eletrônico, organizando as agendas de compromissos, e auxiliando no controle de férias, ausências e processos relacionados aos servidores da Superintendência;</p> <p>II – auxiliar no controle patrimonial da STI e na cessão de uso de bens de TI para outras unidades, bem como prestar apoio ao Superintendente em assuntos diversos;</p>
<p>§ 3º Compete a Coordenadoria de Governança e Aquisições de TI</p> <p>I – assessorar o Superintendente nos assuntos pertinentes às áreas de Governança, Gestão de Projetos, Gestão de Contratos e Fluxos de Processos;</p> <p>II – coordenar as atividades relacionadas a aquisições de soluções de TI, e de soluções onde a Superintendência seja a demandante;</p> <p>III – gerenciar o serviço de Atendimento da Superintendência, com foco na coleta de informações que subsidiem a melhoria dos processos, a confecção de materiais de apoio, capacitações e influenciem os projetos.</p>
<p>§ 4º Compete a Divisão de Processos de Negócio</p> <p>I – desenvolver e aprimorar Fluxos de Processo de Negócio em parceria com as unidades organizacionais da instituição, automatizando e indicando adequações aos sistemas existentes.</p>
<p>§ 5º Compete a Divisão de Aquisições de TIC</p> <p>I – planejar e desenvolver artefatos relacionados a aquisições de soluções de TI, e de soluções onde a Superintendência seja a demandante;</p> <p>II – atuar em parceria com a Coordenadoria de Compras da instituição de modo a auxiliar os demandantes na consecução das aquisições da instituição.</p>
<p>§ 6º Compete a Divisão de Atendimento e Capacitação</p> <p>I – gerenciar e executar o serviço atendimento à comunidade da Superintendência;</p> <p>II – gerar materiais de apoio à gestão de conhecimento e capacitação dos usuários, através da criação de manuais, relação de respostas às perguntas mais frequentes, e uso de ferramentas de gestão de conhecimento;</p> <p>III – gerar informações que subsidiem sua Coordenadoria na melhoria dos processos e influenciem na priorização e construção dos projetos.</p>

Art. 8º, Resolução CONSUNI nº 07/2021

§ 7º Compete a Coordenadoria de Infraestrutura e Sistemas

- I – assessorar o Superintendente nos assuntos pertinentes às áreas de Tecnologia de Negócios, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, Gestão da Informação, Segurança da Informação, Redes e Manutenção de equipamentos;
- II – coordenar, em consonância com os Projetos desenvolvidos com a outra Coordenadoria, as atividades relacionadas a implementação e/ou implantação de sistemas; a gestão de recursos do Datacenter, do Parque Computacional e *backbone* da rede da UFDPAr;
- III – gerenciar a operacionalização e Monitoramento da eficiência dos ativos de TI; das políticas de Backup e Segurança da Informação; a execução dos planos de Dados Abertos e de Proteção de Dados.

§ 8º Compete a Divisão de Sistemas

- I – assessorar a Coordenadoria de Infraestrutura e Sistemas nos assuntos pertinentes à Sistemas de Informação e Tecnologia de Negócios;
- II – coordenar as ações relacionadas a análise, desenvolvimento, testes, implantação, manutenção e demais atividades relativas ao ciclo de vida dos sistemas;
- III – desenvolver ações para a adoção de padrões de projeto de desenvolvimento e manutenção de sistemas, visando qualidade de software.

§ 9º Compete ao Serviço de Análise Negocial, Testes e Requisitos

- I – gerenciar e executar Análise Negocial e de Requisitos de sistemas a serem implementados, implantados, sustentados e/ou customizados, em sintonia com os planejamentos realizados pelas unidades competentes da Superintendência;
- II – coordenar e executar as atividades de Testes de Software, visando maior qualidade.

§ 10 Compete ao Serviço de Programação e Suporte Avançado

- I – gerenciar e executar as atividades relacionadas ao desenvolvimento em si dos softwares, bem como sua manutenção no tocante à programação, nos níveis e camadas necessários de acordo com os planejamentos realizados pelas unidades competentes da Superintendência.

§ 11 Compete a Divisão de Datacenter e Gestão de Dados

- I – coordenar as ações relacionadas a TI no tocante aos planos/políticas de Dados Abertos, Proteção de Dados e Segurança da Informação;
- II – promover ações e executar as atividades relacionadas aos planos/políticas de Dados Abertos, Proteção de Dados e Segurança da Informação, em parceria com os gestores institucionais dos mesmos, sejam eles unidades, comissões ou comitês;
- III – gerenciar as políticas de Backup das bases de dados da instituição.

§ 12 Compete ao Serviço de Gestão de Dados

- I – planejar a infraestrutura dos SGBDs e ferramentas de suporte, Realizar as modificações nas bases de dados propostas pelo desenvolvedor, gerenciar usuários e perfis de acesso às bases; Monitorar a performance, auditar as atividades, Implementar a estratégia de Backup e Recovery dos bancos de dados da instituição;
- II – executar as ações necessárias ao atendimento dos planos/políticas de Dados Abertos, Proteção de Dados e Segurança da Informação;

Art. 8º, Resolução CONSUNI nº 07/2021**§ 13 Compete ao Serviço de Segurança da Informação**

I – gerenciar e executar as ações necessárias e possíveis para maximizar a segurança dos servidores, da rede e dos sistemas da instituição, em atendimento ao Plano de Segurança da Informação e conformidade com a Política Nacional de Segurança da Informação e as melhores práticas do mercado;

§ 14 Compete a Divisão de Infraestrutura

I – assessorar a Coordenadoria de Infraestrutura e Sistemas nos assuntos pertinentes à Infraestrutura de Redes;

II – coordenar as atividades de expansão, modernização e manutenção da rede interna, redes sem fio, acesso à internet, servidores e equipamentos de redes;

III – coordenar as atividades relacionadas ao Suporte ao usuário no tangente ao uso de sistemas operacionais, hardware, acesso à rede, impressoras, datashows, instalação de aplicativos, formatação de computadores, e atividades correlatas;

§ 15 Compete ao Serviço de Redes e Monitoramento

I – gerenciar e executar as ações necessárias à expansão, modernização e manutenção da rede interna, redes sem fio, acesso à internet, servidores e equipamentos de redes;

II – gerenciar e executar as ações necessárias para o monitoramento da disponibilidade, experiência de usuário e qualidade de serviços, em tempo real e de maneira ativa, utilizando métodos de comunicação para envio de alertas aos agentes responsáveis.

§ 16 Compete ao Serviço de Suporte e Manutenção

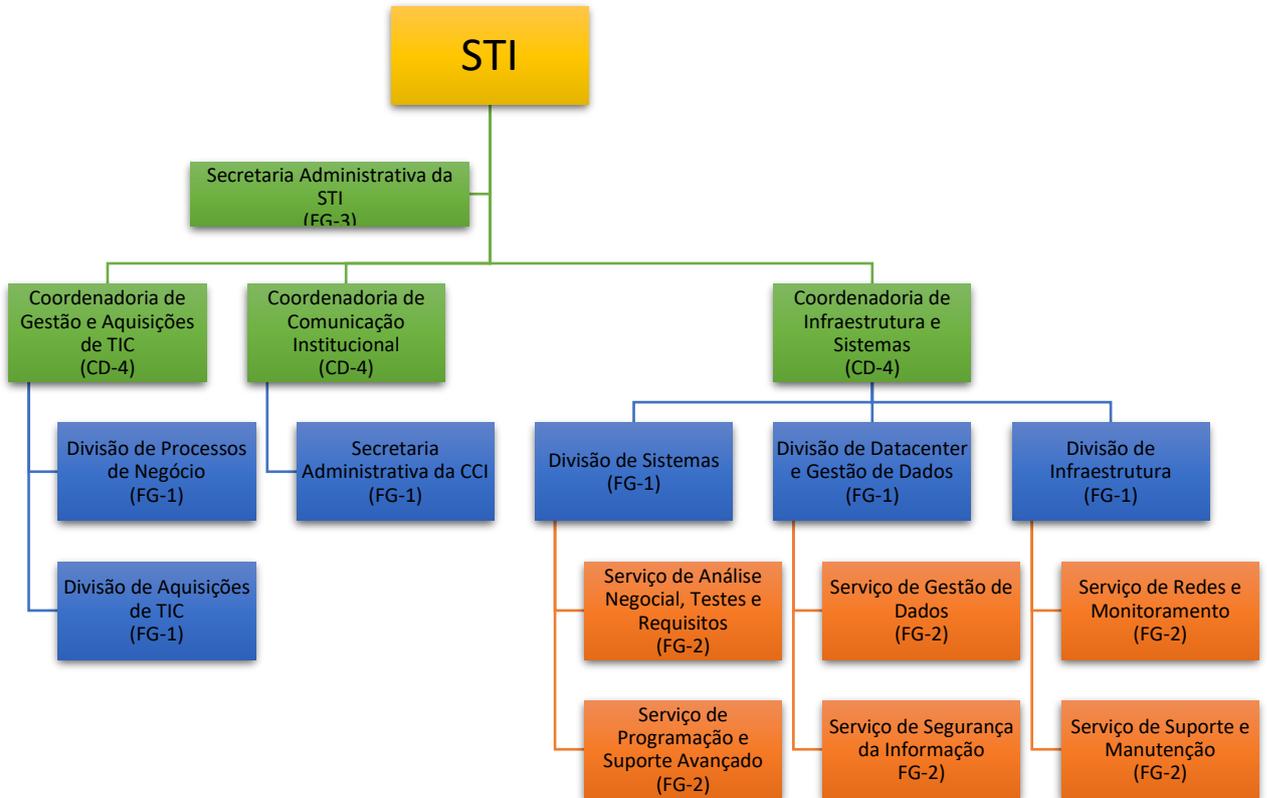
I – gerenciar e executar as ações necessárias relacionadas ao Suporte ao usuário, em sintonia com a Divisão de Atendimento e Capacitação, no tangente ao uso de sistemas operacionais, hardware, acesso à rede, impressoras, datashows, instalação de aplicativos, formatação de computadores, e atividades correlatas.

Fonte: Resolução CONSUNI nº 7/2021.

A STI/UFDPar, reconhecendo a necessidade de revisão de sua estrutura dada pela Resolução CONSUNI nº 7/2021, após estudo detalhado das demandas que estão sob sua guarda, reconheceu, junto a Reitoria da UFDPar, a necessidade de comportar sob seus cuidados a Coordenadoria de Comunicação Institucional (CCI), de modo a acelerar os procedimentos de publicação de páginas e notícias, dentre as demais atribuições do setor ingressante em sua estrutura.

Assim, resultou-se como nova estrutura, a proposta a ser chancelada pela Administração Superior da UFDPar, conforme apresentado na Figura 2. Propõe-se a correção no nome da CGATI, de “Governança” para “Gestão”, excluída sua Divisão de Atendimento e Capacitação, por não se julgar com demanda que justifique sua manutenção na STI.

Figura 2 Proposta de estrutura administrativa da STI/UFDPAr



Fonte: STI/UFDPAr (2022).

1.2 Legislação pertinente ao setor de TI

A STI/UFDPAr, em suas competências reguladas e seus objetivos propostos devem atender à legislação que normatiza suas atividades, considerando parte da estrutura da Administração Pública Federal.

Desta forma, deve considerar minimamente as normas listadas no Quadro 2, no tocante a cada atividade de seus setores, orientada pela hierarquia das normas pertinentes.

Quadro 2 Legislação pertinente às ações da STI/UFDPAr

Normas	Assunto
Constituição Federal/1988, Art. 37	Princípios da Administração Pública
Constituição Federal/1988, Art. 84	Organização e funcionamento da Administração Federal
Decreto-Lei nº 200/1967	Organização da Administração Federal
Lei nº 8.666/1993	Licitações e Contratos da Administração Pública
Lei nº 10.520/2002	Modalidade de licitação Pregão

Normas	Assunto
Decreto nº 3.555/2000	Regulamentação da modalidade de licitação Pregão
Decreto nº 7.174/2010	Contratações de bens e serviços de TI
IN SLTI/MPOG nº 1/2010	Compras Sustentáveis
Decreto nº 7.579/2011	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP
Decreto nº 7.892/2013	Sistema de Registro de Preços
Decreto nº 8.936/2016	Plataforma de Cidadania Digital
IN MP/CGU nº 1/2016	Gestão de Riscos
Portaria STI/MPDG nº 20/2016	Orientações para contratação de soluções TI
Portaria STI/MPDG nº 46/2016	Software Público Brasileiro
Decreto nº 9.203/2017	Política de Governança da Administração Pública Federal
IN SEGES/MPOG nº 5/2017	Contratações de serviços
Decreto nº 9.319/2018	Sistema Nacional para Transformação Digital e estrutura de governança para Estratégia Brasileira para Transformação Digital
Decreto nº 9.507/2018	Execução indireta de serviços da Administração Pública Federal
Portaria GM/MPDG nº 443/2018	Serviços preferencialmente objeto de execução indireta
Decreto nº 10.024/2019	Licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns
Decreto nº 10.332/2020	Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022
IN SGD/ME nº 1/2019	Processo de contratação de soluções de TIC no Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal
Portaria SGD/ME nº 778/2019	Implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP
Lei nº 14.133/2021	Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos

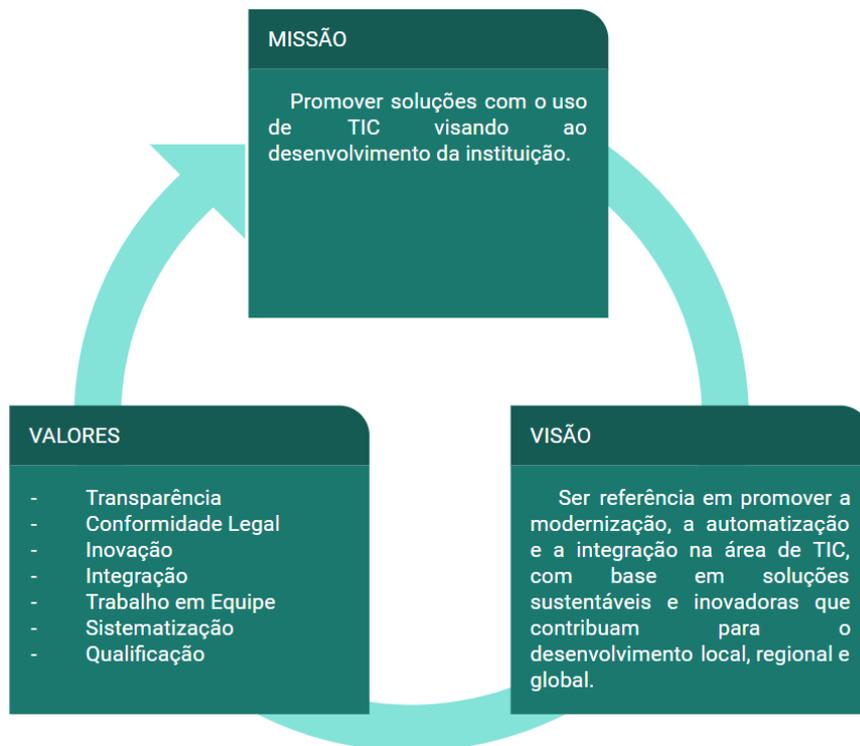
Fonte: Levantamento normativo da STI (2022).

Sem prejuízo das normas derivadas de novos procedimentos a serem adotados pela Administração Pública, vale ressaltar a ênfase nas regras de Estratégia de Governo Digital, bem como as regulamentações que podem incorrer, bem como alterações, da nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, sejam por novos entendimentos jurídicos, seja para maior compreensão operacional das ferramentas a serem implantadas.

1.3 Missão, Visão e Valores da STI/UFDPAr

Na definição da missão, visão e valores da TI da UFDPAr, ou seja, de sua Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), desenhou-se um infográfico, apresentado na Figura 3, com o intuito de encontrar a identidade de negócio desta Superintendência e a partir dela extrair o referencial estratégico da TI.

Figura 3 Missão, Visão e Valores da STI



Fonte: STI/UFDPAr (2022).

1.3.1 Missão

Prover serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para auxiliar a universidade a cumprir suas metas de desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão.

1.3.2 Visão

Ser referência no setor de Tecnologia da Informação, sendo reconhecida pela excelência nos serviços e suporte tecnológico.

1.3.3 Valores

Seguir regras de conduta, princípios e ideias para alcançar os objetivos esperados. Para cumprir a sua missão, a STI/UFDPar norteará a execução de suas atividades pelos seguintes valores:

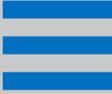
- **Transparência:** Apresentar dados e informações de forma clara e objetiva, permitindo que os usuários possam acompanhar de forma transparente todas as ações do setor.
- **Conformidade legal:** Assegurar o cumprimento das instruções normativas, acórdãos do TCU e demais dispositivos legais.
- **Inovação:** Agir de forma a promover, estimular e apoiar as iniciativas inovadoras de Tecnologia da Informação nas operações da UFDPar.
- **Integração:** Promover um ambiente propício à colaboração e realização coletiva dos projetos e ações propostas, favorecendo o compartilhamento de soluções e do conhecimento possibilitando assim que todas as informações relativas aos processos produtivos ou administrativos da instituição sejam armazenadas e acessadas estrategicamente para embasar decisões gerenciais.
- **Trabalho em Equipe:** Executar o trabalho de forma consistente e compartilhada.
- **Sistematização:** Estabelecer e formular estratégias e padrões relacionados com a administração dos recursos de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da instituição.
- **Qualificação:** Promover a melhoria contínua dos serviços de TIC prestados no âmbito da UFDPar.

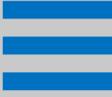
2 OBJETIVOS E METAS

2.1 Objetivos

A Resolução CONSUNI nº 07/2021, da UFDPPar, trata em seu Art. 8º sobre as competências dos cargos relacionados da STI/UFDPPar, não propriamente do setor. De todo modo, podem ser elencados indiretamente desta Resolução os objetivos da STI/UFDPPar, propostos no Quadro 3.

Quadro 3 Objetivos propostos para a STI/UFDPPar

 Objetivos	 Descrição
OBJ1 - Melhorar o nível de governança de TI na instituição.	Alinhar as ações às estratégias institucionais nas quais a TI possa colaborar para o alcance dos resultados organizacionais planejados, mantendo a governança de TIC alinhada à governança corporativa.
OBJ2 - Preencher os quadros da estrutura organizacional.	Garantir o cumprimento da Missão da Superintendência com base nas atribuições de cada subunidade de seu organograma, instituindo, oficializando e melhorando os processos internos da STI.
OBJ3 - Garantir a conectividade e disponibilidade dos serviços das unidades 'isoladas' do Campus Sede.	Garantir acesso aos serviços da UFDPPar e à rede mundial de computadores através de links de dados robustos, estáveis e seguros, proporcionando condições adequadas de trabalho para as unidades.
OBJ4 - Aprimorar e Garantir a disponibilidade de serviços para toda a UFDPPar.	Manter e aprimorar os serviços de Tecnologia da Informação existentes/providos pela UFDPPar (e/ou por sua tutora), sejam eles relacionados a infraestrutura ou a sistemas, maximizando sua disponibilidade a todos os seus usuários.
OBJ5 - Instituir fluxo interno de aquisições de Soluções de TIC.	Implantar e consolidar modelo de aquisição de soluções de TIC a ser utilizado como fluxo padrão para todas as solicitações relacionadas, maximizando a eficiência, eficácia e transparência destes processos.
OBJ6 - Assegurar equipe técnica capacitada.	Assegurar que os colaboradores possuam os conhecimentos necessários para execução das atividades previstas nos planejamentos de cada subunidade de forma ágil, segura e moderna, em consonância com as melhores práticas e inovações tecnológicas.
OBJ7 - Garantir a Segurança da Informação.	Preservar a segurança das informações digitais de propriedade e sob a custódia da UFDPPar, com foco na Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade das informações.

 Objetivos	 Descrição
OBJ8 - Promover a melhoria e independência dos serviços e processos da instituição em relação aos sistemas da Universidade tutora.	Celerizar a independência da UFDPPar em relação aos serviços ainda prestados através de recursos da Universidade Federal do Piauí, tutora da UFDPPar, por meio do desenvolvimento de novas soluções de TI, melhorias das soluções já existentes e aquisições de novas soluções.
OBJ9 - Promover alinhamento à Estratégia de Governo Digital.	Transformar os serviços públicos digitalizáveis em serviços digitais, em consonância com a Estratégia de Governo Digital (Decreto Nº 10.332/2020).
OBJ10 - Aprimorar os canais de transparência e comunicação com os setores e o público geral.	Institucionalizar e Operacionalizar políticas de acesso à informação e comunicação, bem como disponibilizar ferramentas que permitam aos setores garantir a transparência e a divulgação de suas ações.

Fonte: STI/UFDPPar (2022).

2.2 Metas

As metas da STI/UFDPPar foram traçadas, considerando as perspectivas do negócio e os objetivos propostos anteriormente, disponibilizados no Quadro 4.

Quadro 4 Perspectivas, objetivos e metas da STI/UFDPPar

 Perspectivas	 Objetivos	 Metas
Contribuição ao Negócio	OBJ8 - Promover a melhoria e independência dos serviços e processos da instituição em relação aos sistemas da Universidade tutora.	M1 - Migrar 6 macros serviços por ano
Orientação aos usuários	OBJ7 - Garantir a Segurança da Informação.	M2 - Implementar 100% das Ações do Comitê M3 - Implementar 100% das Ações do Comitê
	OBJ4 - Aprimorar e Garantir a disponibilidade de serviços para toda a UFDPPar.	M4 - 99,9% do tempo.

 Perspectivas	 Objetivos	 Metas
	OBJ3 - Garantir a conectividade e disponibilidade dos serviços das unidades 'isoladas' do Campus Sede.	M5 - 1 link de fibra ótica por unidade fora de sede.
	OBJ10 - Aprimorar os canais de transparência e comunicação com os setores e o público geral.	M6 - 1 Relatório por mês.
		M7 - Aprovação da Política no Conselho competente.
		M8 - Aprovação da Política no Conselho competente e disponibilização do Serviço.
Excelência Operacional	OBJ1 - Melhorar o nível de governança de TI na instituição.	M9 - 100% dos Comitês Obrigatórios.
	OBJ9 - Promover alinhamento à Estratégia de Governo Digital.	M10 - Incluir/Digitalizar 6 serviços por ano.
	OBJ5 - Instituir fluxo interno de aquisições de Soluções de TIC.	M11 - Disponibilização do Trâmite no Site da Instituição e demais canais de Comunicação com os envolvidos.
	OBJ2 - Preencher os quadros da estrutura organizacional.	M12 - Ampliação de 4 efetivos por ano.
Orientação ao futuro	OBJ6 - Assegurar equipe técnica capacitada.	M13 - 10 cursos de Capacitação por ano.
		M14 - 1 ingresso por ano.

Fonte: STI/UFDPar (2022).

3 ESTRATÉGIA E DESEMPENHO DO SETOR

3.1 Instalações Físicas

A Superintendência de Tecnologia da Informação recentemente foi favorecida com maior espaço físico exclusivo para sua adequada instalação, para posterior fase de restrição de acesso às suas dependências, buscando assegurar a guarda adequada dos equipamentos e materiais de TIC adquiridos, bem como uso de boas práticas de gestão e segurança dos serviços dos colaboradores prestados em seu recinto.

A sala da secretaria e do Superintendente ficou mais próxima aos demais setores, como observado na Figura 4.

Figura 4 Secretaria administrativa e Superintendente da STI/UFDPar



As demais salas das coordenadorias e divisões estão agora mais próximas (Figura 5), integrando agora a Coordenadoria de Comunicação Institucional (CCI) e seus serviços (Figura 6), com amplo espaço para expansão, que passaram a ter salas próprias nas dependências da UFDPar, destinando também gabinetes exclusivos aos coordenadores da CIS, CCI e CGATI (Figura 7), incluindo a copa (Figura 8).

Figura 5 Sala das divisões da STI/UFDPAr



Figura 6 Sala ampla para serviços da Comunicação Institucional



Figura 7 Sala dos coordenadores da CIS, CCI e CGATI



Figura 8 Copa na STI



3.2 Pessoal

A Universidade Federal do Delta do Parnaíba ainda se encontra em fase de implantação, desmembrando-se da UFPI, sua tutora. Obteve a liberação de seus cargos de Direção e Funções Gratificadas há menos de um ano, item indispensável para a criação das novas unidades e montagem da estrutura organizacional adequada e necessária. A UFDPAr, então, ainda está em processo de elaboração dos documentos necessários ao funcionamento adequado de uma IFES.

A STI/UFDPAr, assim como os demais setores da UFDPAr em desenvolvimento de sua estrutura e diante das restrições de liberação de cargos públicos, ainda conta com uma restrição de pessoal, diante da demanda de serviços, especialmente nesta fase de planejamento e estruturação de sistemas e soluções de TIC em todos os setores da UFDPAr.

Atualmente, o quantitativo de pessoal, para efeito de comparação com outras instituições, pode ser observado no Quadro 7, apresentado na seção de *Diagnóstico do setor*.

4 DIAGNÓSTICO DO SETOR

A Figura 9 apresenta a análise proposta na matriz SWOT para a STI/UFDPAr.

Figura 9 Matriz SWOT - STI/UFDPAr



Fonte: STI/UFDPAr (2022)

Fatores internos que ajudam: O apoio entre os integrantes da equipe na solução de problemas; a existência de diversas habilidades focais em cada integrante da STI-UFDPAr; e por fim, o reconhecimento das dificuldades internas ao setor;

Fatores internos que atrapalham: A baixa quantidade de servidores lotados na STI-UFDPAr; Inexistência de orçamento mínimos proporcional ao orçamento global da instituição; falta de planejamento a longo prazo; A grande dependência aos serviços e sistemas da STI-UFPI; Dificuldade de mensuração das necessidades do setor; Dificuldade para realização de capacitação da equipe; grande resistência a mudanças por parte dos integrantes da equipe, bem como da comunidade acadêmica; Baixa quantidade de insumos; Alta demanda para a realização de licitações.

Fatores externos que ajudam: A constante evolução das tecnologias que possibilitam novas metodologias e formas de prestar o serviço à comunidade acadêmica; A possibilidade de compartilhamento de soluções que envolvam TI junto a outras instituições (RNP, MEC, SISP, IES); Participação em oficinas, Workshops;

Fatores externos que atrapalham: Alta rotatividade de Gestores da STI que integra a instituição tutora da UFDPAr; Baixa valorização dos profissionais da área de TI no setor público, em relação ao mercado privado; aparente fragilidade do vínculo entre a UFDPAr e sua tutora UFPI; Falta de conhecimento por parte dos nossos clientes sobre o papel e as funções da TI dentro da instituição; O não controle frente a alta demanda por serviços da STI; Paralelo à pandemia, a possibilidade latente de afastamento de todos os integrantes do setor por necessidade de isolamento.

4.1 Balanced ScoreCard

O *Balanced Scorecard* oferece um método comum aplicável às mais diversas organizações e possibilita traduzir a estratégia da organização em objetivos tangíveis, ou seja, metas em áreas diferentes da organização:

- Financeiro;
- Cliente;
- Negócio interno;
- Inovação e aprendizado.

Em adição a esta visão, temos a definição do *Balanced Scorecard* para TIC. Martinsons, Davison e Tse (1999) sugeriram que as quatro perspectivas clássicas do *Balanced Scorecard* requeriam algumas modificações para serem efetivas para a TIC. O motivo por trás disto é que em geral o departamento de TIC das organizações é uma área interna, e não externa, e os projetos em geral são conduzidos para o benefício tanto dos usuários finais quanto da organização como um todo e não apenas clientes de mercado.

Estes autores sugeriram então outras 4 perspectivas, conforme Quadro.

Quadro 5 Perspectivas de TIC no Balanced Scorecard por

Perspectiva	Missão	Objetivos
Orientação aos usuários	Entregar produtos que agregam valor e serviços aos usuários finais	Estabelecer e manter uma boa imagem e reputação com os usuários finais; satisfazer os requisitos dos usuários; ser percebido como um excelente fornecedor de produtos e serviços de TIC;
Contribuição ao negócio	Contribuir para o valor do negócio	Estabelecer uma boa imagem, garantindo que os projetos de TIC entreguem valor ao negócio e forneça produtos e serviços adequados a terceiros;
Excelência Operacional	Entregar produtos e serviços de uma maneira eficiente e efetiva	Antecipar e influenciar requisições dos usuários e da gestão; ser eficiente em planejamento e desenvolvimento de aplicações de TIC, e em adquirir e operar <i>hardware</i> e <i>software</i> ; prover treinamento a custos adequados para satisfazer os usuários;
Orientação ao futuro	Entregar melhorias contínuas e preparar para desafios futuros	Antecipar e preparar para problemas de TIC que possam surgir; aumentar continuamente as habilidades e conhecimentos do pessoal da TIC através de treinamento e desenvolvimento; atualizar periodicamente o portfolio de aplicações, <i>hardware</i> e <i>software</i> ; e conduzir pesquisas sobre tecnologias emergentes e sua adequação para o negócio.

Fonte: Martinsons, Davison e Tse (1999).

A partir daí adotando-se a notação BSC de TIC para a definição dos objetivos estratégicos, temos os seguintes objetivos definidos para a STI UFDPAr no Quadro 4 - Balanced Scorecard, conforme Quadro 6.

Quadro 6 Balanced Scorecard - STI/UFDPAr

MISSÃO Promover soluções com o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) visando o desenvolvimento da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr).		VISÃO Ser referência na promoção em promover a modernização, a automatização e a integração na área de TIC, com base em soluções sustentáveis e inovadoras que contribuam para o desenvolvimento local, regional e global.	
Perspectivas	Objetivos	Indicadores	Metas
Contribuição ao Negócio	OBJ8 - Promover a melhoria e independência dos serviços e processos da instituição em relação aos sistemas da Universidade tutora.	IND1 - Migração de Serviços de TIC atualmente prestados pela UFPI para a responsabilidade da UFDPAr.	M1 - Migrar 6 macro serviços por ano
Orientação aos usuários	OBJ7 - Garantir a Segurança da Informação.	IND2 - Implementar as ações aprovadas pelo Comitê de Segurança Digital.	M2 - Implementar 100% das Ações do Comitê
		IND3 - Implementar as ações recomendadas pelo CAIS RNP e pelas Agências Nacionais relacionadas à segurança da Informação.	M3 - Implementar 100% das Ações do Comitê
	OBJ4 - Aprimorar e Garantir a disponibilidade de serviços para toda a UFDPAr.	IND4 - Disponibilidade Média.	M4 - 99,9% do tempo.
	OBJ3 - Garantir a conectividade e disponibilidade dos serviços das unidades 'isoladas' do Campus Sede.	IND5 - Aquisição de Serviço de Link de Dados.	M5 - 1 link de fibra ótica por unidade fora de sede.
	OBJ10 - Aprimorar os canais de transparência e comunicação com os setores e o público geral.	IND6 - Publicização das atividades de TIC no site da STI.	M6 - 1 Relatório por mês.
		IND7 - Institucionalização da Política de Dados Abertos.	M7 - Aprovação da Política no Conselho competente.
IND8 - Disponibilização de Serviço de Email e Política de Comunicação Próprias.		M8 - Aprovação da Política no Conselho competente e disponibilização do Serviço.	

MISSÃO Promover soluções com o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) visando o desenvolvimento da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr).		VISÃO Ser referência na promoção em promover a modernização, a automatização e a integração na área de TIC, com base em soluções sustentáveis e inovadoras que contribuam para o desenvolvimento local, regional e global.	
Perspectivas	Objetivos	Indicadores	Metas
Excelência Operacional	OBJ1 - Melhorar o nível de governança de TI na instituição.	IND9 -Instituir os colegiados temáticos de TI obrigatórios.	M9 - 100% dos Comitês Obrigatórios.
	OBJ9 - Promover alinhamento à Estratégia de Governo Digital.	IND10 -Inclusão (e digitalização) de Serviços no Plano de Transformação Digital.	M10 - Incluir/Digitalizar 6 serviços por ano.
	OBJ5 - Instituir fluxo interno de aquisições de Soluções de TIC.	IND11 -Formalização do Fluxo/Trâmite de Aquisição de Solução de TIC no Âmbito da UFDPAr.	M11 - Disponibilização do Trâmite no Site da Instituição e demais canais de Comunicação com os envolvidos.
	OBJ2 - Preencher os quadros da estrutura organizacional.	IND12 -Ampliação dos quadros de servidores efetivos e responsáveis por pastas/processos internos da STI.	M12 - Ampliação de 4 efetivos por ano.
Orientação ao futuro	OBJ6 - Assegurar equipe técnica capacitada.	IND13 -Participação efetiva (com certificado) de colaboradores em cursos de interesse da STI.	M13 - 10 cursos de Capacitação por ano.
		IND14 -Ingresso de Servidor em curso de Qualificação (Graduação ou Pós-Graduação) por ano.	M14 - 1 ingresso por ano.

Fonte: STI/UFDPAr (2022).

4.2 BowTie

A relação entre os elementos levantados durante a etapa de identificação de riscos foi investigada com uso da análise de diagramas BowTie. Na análise BowTie os elementos que compõem o risco são apresentados graficamente de maneira simples, o que possibilita a análise dos caminhos de um risco desde as causas até as consequências (ABNT, 2012). Nesse sentido, foram realizadas a construção de diagramas que analisassem as relações entre os riscos, causas, consequências e possíveis barreiras para prevenir ou mitigar o problema. Seguem abaixo, alguns exemplos de diagramas construídos.

No diagrama demonstrado na Figura 10 observa-se o risco “Baixa quantidade de servidores na STI/UFDPAr” que possui como causas a falta de cadastro de reserva no concurso e a ausência de oferta de melhores salários na iniciativa privada, e como consequência: acúmulo de demandas.

Figura 10 Baixa quantidade de servidores na STI/UFDPAr



Fonte: STI/UFDPAr (2022).

Diante disso, para prevenir tal risco pode-se planejar e implementar as seguintes barreiras:

- Realizar concurso para cargos na área de TI;
- Distribuir de forma igualitária os servidores na instituição;
- Contratar mão de obra terceirizada na área de TI;
- Buscar incentivos no setor público com base na lei;
- Investir em trabalho remoto por produção e promover qualidade de vida aos servidores.

Por outro lado, para mitigar tal risco pode-se planejar e implementar as seguintes barreiras:

- Investir em automatização dos serviços prestados;
- Investir em capacitação dos servidores já lotados na STI; e
- Promover cursos na área de TI para a comunidade.

A Figura 11 demonstra o diagrama referente ao risco “Inexistência de orçamento mínimo para a STI/UFDPAr” que tem como causa a centralização orçamentária, e, como consequência, a dificuldade para planejar e priorizar novas aquisições.

Figura 11 Inexistência de orçamento mínimo para a STI/UFDPAr



Fonte: STI/UFDPAr (2022).

Diante disso, para prevenir tal risco pode-se planejar e implementar as seguintes barreiras:

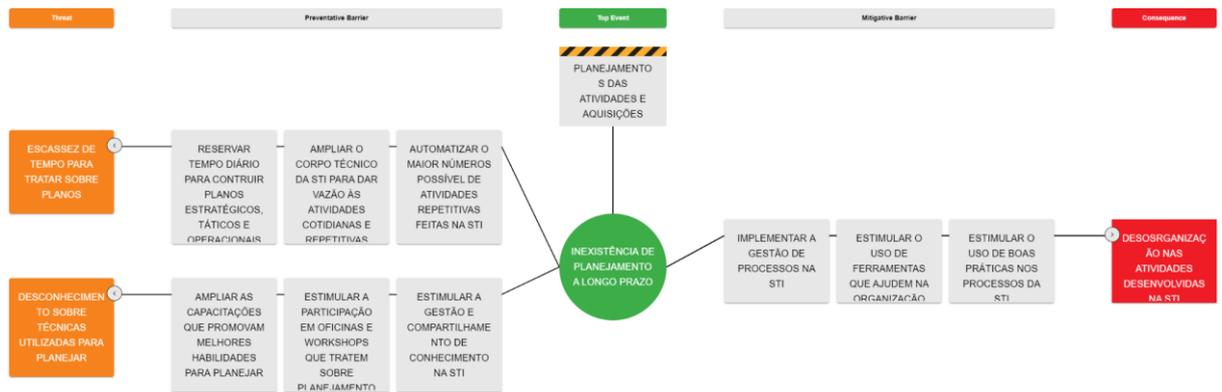
- Instituir normas internas que promovam a descentralização orçamentária;
- Construir metodologias que facilitem o direcionamento dos recursos de forma mais técnica;
- Estabelecer percentual destinado para a STI com base no valor global do orçamento da instituição.

Por outro lado, para mitigar tal risco pode-se planejar e implementar as seguintes barreiras:

- Criar portfólios com projetos ordenados por prioridades;
- Planejar e listar as aquisições a serem feitas a longo prazo; e
- Estabelecer critérios técnicos que auxiliem as decisões.

A Figura 12 demonstra o diagrama referente ao risco “Inexistência de planejamento a longo prazo” que tem como causas: Escassez de tempo para tratar sobre planos e desconhecimento sobre técnicas utilizadas para planejar, e como consequência: Desorganização nas atividades desenvolvidas na STI.

Figura 12 Inexistência de planejamento a longo prazo para a STI/UFDPAr



Fonte: STI/UFDPAr (2022).

Diante disso, para prevenir tal risco pode-se planejar e implementar as seguintes barreiras:

- Reservar tempo diário para construir planos estratégicos, táticos e operacionais;
- Ampliar o corpo técnico da STI para dar vazão às atividades cotidianas e repetitivas;
- Automatizar o maior número possível de atividades repetitivas feitas na STI;
- Ampliar as capacitações que promovam melhores habilidades para planejar;
- Estimular a participação em oficinas e workshops que tratem sobre planejamento;
- Estimular a gestão e compartilhamento de conhecimento na STI.

Por outro lado, para mitigar tal risco pode-se planejar e implementar as seguintes barreiras:

- Implementar a gestão de processo na STI;
- Estimular o uso de ferramentas que ajudem na organização; e
- Estimular o uso de boas práticas nos processos da STI.

4.3 Identificação Institucional

Quadro 7 Composição de Pessoal da STI/UFDPAr

Composição da Unidade (Resolução n° 7/2021 - CONSUNI/UFDPAr)								
Denominação	Titular	Categoria Servidor	Siape	Cargo	Titulação	Portaria	Início	Link Portaria
Superintendência	Maurílio Lacerda Leonel Junior	TAE	2629722	Analista de TI	Especialista	240/2021	10/1/2021	Port. 240/2021
Coordenação de Infraestrutura e Sistemas	Valberto Barroso da Costa	TAE	2086663	Téc. de Ti	Mestrado	160/2022	06/05/2022	Port. 160/2022
Divisão de Datacenter e Gestão de Dados	Luís Fernando Braúna de Meireles	TAE	2199007	Téc. de TI	Graduação	08/2021	09/12/2021	Port. 8/2021
Divisão de Sistemas	Gabriel Gonzalez Magalhães	TAE	2186496	Téc. de TI	Graduação	08/2021	09/12/2021	Port. 8/2021
Divisão de Infraestrutura	José Eliesio Souza Damascena	TAE	2127861	Téc. de TI	Mestrado	08/2021	09/12/2021	Port. 8/2021
Superintendência	Luiz Carlos Moraes de Brito	TAE	423529	Téc. de TI	Especialista	-	-	Sem chefia
Coordenação de Governança e Aquisições de TI	Álvaro José Ribeiro Caldas	Docente	1045674	Professor	Mestrado	275/2022	14/07/2022	Port. 275/2022
Superintendência	Leonardo Costa e Silva	TAE	1564965	Administrador	Especialista	-	-	Sem chefia

Fonte: STI/UFDPAr (2022).

5 ATIVIDADES

As atividades desenvolvidas pela STI, no período de 2021 e 2022, estão elencadas no Quadro 8 e Quadro 9.

Quadro 8 Atividades desenvolvidas pela STI/UFDPar em 2021

Item	Atividades desenvolvidas pelo setor em 2021	Unidade(s)
1	Estudos, orquestração e operacionalização de Processo de Aquisição de Equipamento Central da Rede de Dados (Switch Core) em parceria com os Integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação	Superintendência de Tecnologia da Informação ¹ (Equipe)
2	Estudos, orquestração e operacionalização de Processo de Aquisição de 49 Computadores Desktops em parceria com os Integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação	
3	Estudos, orquestração e operacionalização de Processo de Aquisição de Workstations Móveis em parceria com os Integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação	
4	Estudos, orquestração e operacionalização de Processo de Aquisição de Equipamentos de Rede (Transceivers) em parceria com os Integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação	
5	Estudos, orquestração e operacionalização de Processo de Aquisição de Baterias para Nobreak em parceria com os Integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação	
6	Instalação de novos pontos de acesso sem fio pelo Campus.	
7	Implantação do Sistema de Videomonitoramento da UFDPar.	
8	Atualização dos sistemas de monitoramento de ativos;	
9	Reestruturação e atualização do parque tecnológico da UFDPar com a substituição de equipamentos de rede por novos e mais modernos adquiridos anteriormente;	
10	Implantação de DNS Próprio e independência das regras de Firewall da instituição tutora (UFPI). Montagem da TV UFDPar (Canal Oficial da UFDPar no Youtube)	
11	1.029 demandas de Comunicação (Publicações em Site, Redes e Mensagens em Massa)	
12	1.050 Demandas de Suporte de TI, solicitação de equipamentos e apoio Negocial	
13	Adequação, Implantação e Sustentação do Sistema SIEPEX	

Item	Atividades desenvolvidas pelo setor em 2021	Unidade(s)
Notas: ¹ As chefias das Divisões da STI só foram designadas a partir de 09/dez/2021. Até então as atividades eram executadas enquanto uma só equipe, embora as competências fossem levadas em consideração nas demandas.		

Fonte: STI/UFDPAr (2022).

Quadro 9 Atividades desenvolvidas pela STI/UFDPAr em 2022

Item	Atividades desenvolvidas pelo setor em 2022	Unidade(s)
1	Estudos, reuniões, tratativas e elaboração de estratégias relacionados a escolha do Sistema Acadêmico/ERP da Instituição	Superintendência de TI
2	Estudos, reuniões, tratativas e elaboração de estratégias relacionados a escolha do Sistema de Diploma Digital da Instituição	
3	Planejamento, estruturação e organização interna das sub-unidades da STI	
4	Estudo e avaliação das pautas e participação das 3 reuniões do CONSUNI da UFDPAr em 2022	
5	Provocação/marcação/participação de aproximadamente 50 reuniões organizadas pela STI UFDPAr (online e/ou presencial)	
6	Participação nas reuniões mensais (ordinárias e/ou extraordinárias de Gestão, bem como do Comitê de Governança da Instituição	
7	Participação nas Plenárias do Colégio de Gestores de TIC da ANDIFES	
8	Elaboração do Termo de Referência para Adesão a IRP de Outsourcing de Impressão da UFPI	
9	Levantamento e Cálculo da demanda de Impressão Departamental atual e futura da UFDPAr	
10	Confecção do Relatório de Gestão da Superintendência de TI da UFDPAr.	
11	Participação nas atividades das Divisões gerencial e operacionalmente, seja como apoio ou em substituição em eventuais afastamentos ou sobrecarga da equipe;	
12	Análise e respostas das diligências do TCU (Processo Eletrônico e Gestão e Governança de TI)	
13	Tratativa com fornecedores	
14	Geração de relatórios gerenciais que envolvam os sistemas SIG da UFPI em parceria com a STI UFPI	

Item	Atividades desenvolvidas pelo setor em 2022	Unidade(s)
15	Demais demandas de TI que envolvam os sistemas SIG da UFPI como Importação do SISU, resolução de problemas negociais, comunicação em massa e assessoramento em geral às macro-unidades da UFDPAr.	
16	Estudos, reuniões e tratativas com a SEGES-ME para viabilizar Projeto Piloto na UFDPAr do Sistema Super.br (em substituição ao SIPAC da UFPI, tendo em vista a indisponibilidade do SEI TRF-4 para a UFDPAr)	
17	Remodelagem e Otimização dos Projetos do sistema REDMINE da STI UFDPAr com vistas a sua interligação com os serviços das demais unidades cadastrados no sistema Central de Serviços	
18	Participação no processo de Apresentação da solução Central de Serviços para a comunidade acadêmica (em reuniões presenciais e/ou remotas);	
19	Estudo, reuniões e tratativas relacionadas a melhoria do projeto de combate à incêndio da sala de servidores (equipamentos de TI) da UFDPAr;	Coordenação de Infraestrutura e Sistemas ²
20	Estudo e Análise diagnóstica dos processos e da atual situação da STI UFDPAr visando a melhoria dos serviços prestados;	
21	Estudos relacionados ao Design System do Governo Federal, para prestação de apoio à Divisão de Sistemas no projeto do novo site da UFDPAr;	
22	Organização e compartilhamento de cases e ideias relacionadas a frameworks existentes capazes de auxiliar o planejamento das ações da STI UFDPAr e suas sub-unidades;	
23	Análise e diagnóstico relacionado às causas de problemas em protocolos de rede configurados em nossos equipamentos de forma não padronizada, visando maior estabilidade da rede;	
24	Acompanhamento e catalogação das ações do Ministério da Economia apresentadas às IFES relacionadas a Central De Compras visando nossa participação em Compras Centralizadas;	
25	Organização e apoio na instalação de novos equipamentos centrais de rede (Switch Core) por parte da empresa contratada para fornecimento e instalação dos mesmos;	
26	Estudo sobre as atribuições e Controle Externo realizado pelo TCU (bem como pela SEFTI-TCU mais especificamente)	
27	Desenvolvimento e compartilhamento de planilha com uma matriz GUT para a STI;	
28	Estudo e catalogação de cursos na ENAP e outras instituições para realizar melhorias nos processos da STI;	

Item	Atividades desenvolvidas pelo setor em 2022	Unidade(s)
29	Acompanhamento e catalogação das ações do Ministério da Economia apresentadas às IFES relacionadas a Carta de serviços no portal Gov.br;	
30	Acompanhamento e catalogação das ações do Ministério da Economia apresentadas às IFES relacionadas ao Plano de Transformação Digital;	
31	Acompanhamento e catalogação das ações do Ministério da Economia apresentadas às IFES relacionadas a Qualidade dos serviços e avaliação de satisfação do usuário;	
32	Acompanhamento e catalogação das ações do Ministério da Economia apresentadas às IFES relacionadas ao Login único, assinatura gov.br e PAGTESOURO;	
33	Acompanhamento e Dsicussão junto à UFRN em busca de solução para a demanda de Diploma Digital da UFDPAr;	
34	Estudo e catalogação sobre os serviços fornecidos às IFES usuárias pela RNP bem como a identificação da 'faixa de IP's verdadeiros' disponível para a UFDPAr;	
35	Estudos, reuniões e tratativas junto à coordenadora de Planejamento da UFDPAr a fim de identificar as principais normas, diretrizes e indicadores relacionados com o TCU – Governança;	
36	Estudos, reuniões e tratativas junto à Divisão de Datacenter e Dados para identificar as atividades críticas prioritárias/impeditivas para o andamento de outras demandas;	
37	Estudos, reuniões e tratativas junto à Divisão de Sistemas para identificar as atividades críticas prioritárias/impeditivas para o andamento de outras demandas;	
38	Experimentos e intervenções no projeto do novo site da UFDPAr, com adições de vários componentes no CMS PLONE com intuito de municiar a Coordenadoria de Comunicação da UFDPAr sobre as possibilidades;	
39	Orquestração e Participação de reunião junto a representante da Coordenadoria de Comunicação Institucional da UFDPAr, demonstrando as possibilidades e requisitos normativos para implantação do Novo Site;	
40	Implementação e Customizações no novo sistema de gerenciamento Central de Serviços;	Divisão de Sistemas
41	Correções e melhorias relacionadas à segurança do sistema Central de Serviços;	
42	Plano de Integração com o login gov.br para o sistema Central de Serviços;	
43	Integração com o login gov.br nos ambiente de desenvolvimento e de Produção do sistema Central de Serviços;	

Item	Atividades desenvolvidas pelo setor em 2022	Unidade(s)
44	Configuração, ajustes e disponibilização do sistema Central de Serviços em Produção;	
45	Inclusão/configuração dos certificados (https e ssl) para o sistema Central de Serviços em Produção.	
46	Configuração dos servidores necessários para a implantação do sistema PIT (doação da Secult-MG/Demanda do curso de Turismo);	
47	Configuração, Implantação e disponibilização de ambiente de homologação do PIT para o curso de Turismo da UFDPAr.	
48	Integração do Design System do Gov.br ao CMS Plone para o novo site da UFDPAr;	
49	Estudos, testes e adição de novos componentes ao CMS Plone para o novo site da UFDPAr;	
50	Personalização do CMS Plone para adequação à Identidade Visual da UFDPAr;	
51	Inclusão/configuração dos certificados (https e ssl) para a versão de homologação do novo site da UFDPAr.	
52	Sustentação, Manutenção Corretiva e Evolutiva de sistema de integração do email institucional da STI ao Sistema de Gerenciamento de Demandas interno;	
53	Integração do Redmine e Radius ao sistema de integração do email institucional e Gov.br na autenticação dos usuários para acesso a Central de Serviços.	
54	Treinamento via ESR RNP - Teste De Invasão de Aplicações Web (EAD), 40 horas, no período de 21/03/2022 a 08/05/2022;	
55	Treinamento via Alura - Git e Github: controle e compartilhe seu código (de 20/05/2022 a 21/05/2022) 6hrs;	
56	Treinamento via Git e Github: estratégias de ramificação, Conflitos e Pull Requests (de 23/05/2022 a 24/05/2022) 8hrs;	
57	Treinamento via Alura - Jenkins: integração contínua (de 25/05/2022 a 30/05/2022) 8hrs;	
58	Demanda Extra-Divisão ³ : Visita técnica a unidade acadêmica para verificação relacionada a equipamento de estabilização energética com problema;	
59	Demanda Extra-Divisão ³ : Visita técnica à unidades administrativas para verificar questões relacionadas ao acesso ao Sistema da UFPI Cappuccino (Ponto Eletrônico);	

Item	Atividades desenvolvidas pelo setor em 2022	Unidade(s)
60	Demanda Extra-Divisão ³ : Configuração de IP fixo no servidor DHCP para possibilitar computadores de unidades administrativas acessarem ao Sistema da UFPI Cappuccino (Ponto Eletrônico);	
61	Demanda Extra-Divisão ³ : Manutenções/Sustentações nos servidores de endereço e de resolução de nomes (DHCP e DNS) da instituição;	
62	Demanda Extra-Divisão ³ : Atualização/Investigação/Monitoramento de regras no Firewall da Instituição;	
63	Demanda Extra-Divisão ³ : Configuração de Switches de borda;	
64	Configuração e redefinição de estrutura da rede interna visando adequações para instalação de 2 novos switches core.	Divisão de Data Center e Gestão de Dados
65	Estudo e reconfigurações dos Switches para relacionadas a Spanning Tree	
66	Backup de configurações de todos os switches	
67	Mapeamento e Diagramação da estrutura de rack e cabeamento do Data Center.	
68	Suporte técnico e operacional na instalação dos sistema de vigilância eletrônica: câmeras, sistema e servidores.	
69	Configuração pontual de switches danificados (seja por descarga elétrica atmosférica ou problemas na energia da instituição)	
70	Instalação pontual de roteadores wi-fi em setores sem cobertura.	
71	Treinamento sobre aplicação de regras de segurança em firewall (Palo Alto) junto à equipe da Coord. Infraestrutura da STI – UFPI.	
72	Organização, atualização e criação de regras e objetos no Palo Alto.	
73	Atendimento aos usuários e resolução de problemas pontuais relacionados a TI.	
74	Monitoramento da estrutura de rede via Zabbix.	
75	Resolução de problemas no link de internet da operadora Oi.	
76	Substituição do roteador fornecido pela RNP para gerenciar seu link de dados.	
77	Treinamento via ESR RNP – Cibersegurança EAD (Parceria Oficial ASCEND), 40 horas, no período de 18/04/2022 a 12/06/2022.	
78	Treinamento via ESR RNP – Planejamento e Projeto de Infraestrutura para Datacenter, 40 horas, no período de 09/05/2022 a 26/06/2022.	

Item	Atividades desenvolvidas pelo setor em 2022	Unidade(s)
79	Levantamento de todos os equipamentos de TI disponíveis no estoque da STI relativos à Divisão de Infraestrutura.	Divisão de Infraestrutura
80	Levantamento de setores e localidades não beneficiadas (não cobertas ou com sinal fraco) pelas redes sem fio da UFDPAr.	
81	Suporte na elaboração e execução de um projeto para instalação de novas câmeras de vigilância na UFDPAr.	
82	Configuração de switches em diversos setores da universidade e, também, acréscimo de novos switches para o correto funcionamento do sistema de câmeras de vigilância.	
83	Configuração e instalação de novos roteadores/Access Points em áreas não cobertas ou com sinal fraco para as redes wifi da universidade.	
84	Configuração de novos switches visando a substituição de equipamentos queimados ou com problemas.	
85	Treinamento sobre aplicação de regras de segurança em firewall (Palo Alto) junto à equipe da Coord. Infraestrutura da STI – UFPI.	
86	Manutenção de pontos de rede em diversos setores da universidade.	
87	Configuração e remanejamento de ilhas de impressão.	
88	Substituição de Insumos e Monitoramento dos equipamentos de ilha de impressão.	
89	Configuração, montagem e instalação de computadores novos e usados em diversos setores e laboratórios de informática.	
90	Manutenção corretiva e preventiva no parque computacional da instituição.	
91	Participação massiva em grande parte das 1.050 demandas de Suporte de TI, solicitação de equipamentos e apoio Negocial registradas	
92	Monitoramento diário de toda rede (cabada e sem fio) da universidade.	

Fonte: STI/UFDPAr (2022).

6 RESULTADOS

Conforme levantamento realizado dentre as atividades, os serviços e os processos da STI/UFDPAr, percebe-se que o órgão suplementar da Administração Superior da UFDPAr apresenta diversos fatores internos e externos que podem comprometer o funcionamento do setor e conseqüentemente de toda a instituição. É possível observar a influência de tais elementos no Quadro 10.

Quadro 10 Fatores que causam riscos à STI/UFDPAr

Objeto Analisado	Risco
AMBIENTE INTERNOS	
Baixa quantidade de servidores	Atraso na entrega das demandas
	Menor produtividade
Inexistência de orçamento mínimo	Dificuldade para planejar a médio e longo prazo
Falta de planejamento - longo prazo	Dificuldade para organizar e gerir de forma mais eficiente as demandas e necessidades do setor
Dificuldade de mensuração das necessidades	Não realização de tomadas de decisão com base em critérios técnicos e objetivos
Dificuldade para capacitação	Dificuldade para implementar melhorias nos serviços e processos da STI
Grande dependência de sua tutora	Grande dependência na prestação de determinados serviços
Resistência a mudanças	Não aperfeiçoamento das ações
Baixa quantidade de insumos	Atraso na execução de atividades operacionais
Alta demanda por licitações	Atraso na execução de atividades operacionais
Inexistência de canal específico para receber feedback	Não aperfeiçoamento do atendimento prestado pela STI
AMBIENTE EXTERNOS	
Alta rotatividade entre os gestores da tutora UFPI, em especial, na área de ti	Descontinuidade ou atrasos na prestação de determinados serviços
Baixa valorização dos profissionais de ti no setor público, em relação ao setor privado	Baixo interesse entre os profissionais de ti para trabalhar no setor público
Aparente fragilidade do vínculo com sua tutora (UFPI)	Insegurança nas tomadas de decisões
Falta de conhecimento por parte dos nossos clientes sobre a área de ti	Ocorrência de desvio de função e/ou de finalidade
Alta demanda por serviços da STI	Atrasos no atendimento das demandas recebidas pelo setor
Afastamento simultâneo de grande parcela dos integrantes da sti (férias, licença, doença)	Lentidão ou inoperabilidade das atividades e dos serviços prestados pelo setor

Fonte: STI/UFDPAr (2022).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) é um dos órgãos auxiliares de direção superior da Reitoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba. A STI tem como objetivo prover serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que apoiem a UFDPAr no desenvolvimento do ensino, pesquisa, extensão, gestão acadêmico-administrativa e serviços à comunidade, de acordo com as diretrizes estratégicas institucionais.

Para a STI atingir o máximo de seus potenciais vê-se necessária a ampliação do quantitativo de servidores lotados na STI, bem como assegurar que os colaboradores possuam os conhecimentos necessários para execução das atividades previstas nos planejamentos. Além disso, a STI deve promover atividades baseadas em planejamentos a médio e longo prazo e também direcionar esforços em suas atividades e serviços que estimulem o uso de ferramentas adequadas que permitam aos setores ampliarem a transparência, a divulgação de suas ações, bem como a gestão de conhecimento dentro da instituição.

Em paralelo, a fim de aperfeiçoar seus processos internos, em âmbito geral, a STI deve manter e aprimorar os serviços de Tecnologia da Informação existentes/providos para a UFDPAr. Em âmbito emergencial e específico, a STI deve desenhar, implantar e consolidar modelos de processos relacionados com aquisições de soluções de TIC que agilizem os processos de compras da Superintendência, a fim de manter os serviços de forma contínua e com a qualidade desejada pela comunidade acadêmica.

Por fim, a STI deve celerizar a independência da UFDPAr em relação aos serviços ainda prestados através de recursos da Universidade Federal do Piauí, tutora da UFDPAr, por meio do desenvolvimento de novas estratégias e soluções de TI, assim como deve buscar melhorias nas soluções já existentes em âmbito local ou ainda compartilhadas com sua tutora para promover melhores decisões no âmbito administrativo da UFDPAr.

REFERÊNCIAS

ABNT. **NBR ISO/IEC 31010:2012. Gestão de riscos - Técnicas para o processo de avaliação de riscos.** Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2012.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 31000:2018: Gestão de riscos - Diretrizes.** Rio de Janeiro, 2018.

BRASIL. Congresso Nacional. **Constituição da República Federativa do Brasil - 1988.** Diário Oficial da União, Congresso Nacional, Brasília, DF, 5 out. 1988, p. 1.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967.** Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Diário Oficial, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 mar. 1967.

BRASIL. **Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.** Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Legislativo, Brasília, DF, 22 jun. 1993, p. 8269.

BRASIL. **Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.** Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 jul. 2002.

BRASIL. **Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000.** Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 09 ago. 2000, p. 1.

BRASIL. **Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010.** Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 13 maio 2010, n. 90, Seção 1, p. 1.

BRASIL. MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO ORÇAMENTO E GESTÃO. SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. **Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19 de janeiro de 2010.** Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 jan. 2010, n. 13, Seção 1, p. 40.

BRASIL. **Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011.** Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 13 out. 2011, n. 197, Seção 1, p. 16.

BRASIL. **Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013.** Regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 24 jan. 2013, n. 17, Seção 1, p. 2.

BRASIL. **Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.** Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 dez. 2016, n. 243, Seção 1, p. 7.

BRASIL. MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO; CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Instrução Normativa Conjunta MPOG/CGU nº 1, de 10 de maio de 2016.** Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo federal. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 11 maio 2016, n. 89, Seção 1, p. 14.

BRASIL. MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO. SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. **Portaria STI/MPDG nº 20, de 14 de junho de 2016.** Dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 15 jun. 2016, n. 113, Seção 1, p. 52.

BRASIL. MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. **Portaria STI/MPDG nº 46, de 28 de setembro de 2016.** Dispõe sobre a disponibilização de Software Público Brasileiro e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 04 out. 2016, n. 191, Seção 1, p. 52.

BRASIL. **Decreto nº 9.203 de 22 de novembro de 2017.** Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 23 nov. 2017, n. 224, Seção 1, p. 3.

BRASIL. MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO. SECRETARIA DE GESTÃO. **Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017.** Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 26 maio 2017, n. 100, Seção 1, p. 90.

BRASIL. **Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018.** Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 22 mar. 2018, n. 56, Seção 1, p. 2.

BRASIL. **Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.** Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 24 set. 2018, n. 184, Seção 1, p. 3.

BRASIL. MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO. GABINETE DO MINISTRO. **Portaria GM/MPDG nº 443, de 27 de dezembro de 2018.** Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 28 dez. 2018, n. 249, p. 517.

BRASIL. **Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019.** Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e

dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 23 set. 2019, n. 184, Seção 1, p. 4.

BRASIL. **Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020.** Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 29 abr. 2020, n. 81, Seção 1, p. 6.

BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. SECRETARIA ESPECIAL DE DESBUROCRATIZAÇÃO, GESTÃO E GOVERNO DIGITAL. SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL. **Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.** Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal (Alterada pelas Instruções Normativas SGD/ME nº 202, de 2019, SGD/ME nº 31, de 2021 e SGD/ME nº 47, de 2022). Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 05 abr. 2019, n. 66, Seção 1, p. 54.

BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. SECRETARIA ESPECIAL DE DESBUROCRATIZAÇÃO, GESTÃO E GOVERNO DIGITAL. SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL. **Portaria SGD/ME nº 778, de 4 de abril 2019.** Dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 05 abr. 2019, n. 66, Seção 1, p. 59.

BRASIL. **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.** Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Diário Oficial da União, Poder Legislativo, 01 abr. 2021, Ano CLIX, n. 61-F, Seção 1, p. 1.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. **Um guia do Conjunto de Conhecimentos do Gerenciamento de Projetos - PMBoK.** 5a. ed. Newtown Square: PMI Publications, 2013.