



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
CAMPUS MINISTRO REIS VELLOSO**

RESOLUÇÃO CONSUNI N° 85 DE 11 DE SETEMBRO DE 2024

Aprova o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, referente ao período 2024-2026.

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA e PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO - CONSUNI, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista decisão do mesmo Conselho, em reunião do dia 02 de setembro de 2024, e considerando:

- o Processo N° 23855.001723/2024-41

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, referente ao período 2024-2026, conforme processo acima mencionado.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

João Paulo Sales Macedo
Reitor



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2024 - 2026

INFORMAÇÕES SOBRE O DOCUMENTO

Quadro 1. Histórico deste documento

Data	Versão	Descrição	Autor(es)
09/05/2024	1.0	Minuta do PDTIC	Equipe de elaboração PDTIC

EQUIPE

O quadro abaixo, apresenta a equipe de elaboração deste Plano, designada pela:
Portaria nº 293 de 29 de abril de 2024

Quadro 2 – Equipe de elaboração do PDTIC UFDPAr 2024

REPRESENTANTE	UNIDADE
Leonardo Costa e Silva	Pró-Reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Élido Santiago da Silva	Pró-Reitoria de Ensino e Graduação
Giovanny Rebouças Pinto	Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação
Celina Maria de Souza Olivindo	Pró-Reitoria de Extensão
Mara Aguida Porfirio Moura	Comitê de Governança Digital

Quadro 3 – Membros anteriores designados pela Portaria nº 67/2024, revogada pela Portaria nº 293/2024

REPRESENTANTE	UNIDADE
Natanael Lima Ribeiro de Sousa	Pró-Reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Gabrielle Costa Sousa	Discente da Pós-Graduação
Leonardo de Almeida Lima	Discente da Graduação

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
TERMOS E ABREVIACÕES	6
LISTA DE FIGURAS	7
LISTA DE TABELAS	8
1. INTRODUÇÃO	9
1.1 Motivação	10
1.2 Finalidade	10
1.3 Alinhamento Estratégico	10
1.4 Abrangência, Validade e Revisão do PDTIC	11
2. MÉTODO APLICADO	11
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	12
4. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES	13
5. ESTRUTURA DA PROTIC	13
6. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DA PROTIC	15
6.1 Missão	15
6.2 Visão	15
6.3 Valores da PROTIC	15
6.4 Objetivos Estratégicos da PROTIC	16
6.5 Análise SWOT	17
7. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES	20
8. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS	22
9. PLANO ORÇAMENTÁRIO DO PDTIC	25
10. PLANO DE METAS E AÇÕES	26
10.1 Plano de metas	26
10.2 Plano de Ações	27
11. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS	31
12. PROPOSTA DE REVISÃO DO PDTIC	31
13. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	31
14. CONCLUSÃO	32
REFERÊNCIAS	34
ANEXO	35

APRESENTAÇÃO

A Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr), com sede em Parnaíba-PI, é uma instituição pública federal de ensino superior que tem como objetivo promover o ensino, a pesquisa, a extensão e a inovação, integrados na formação de cidadãos qualificados para o exercício profissional e empenhados na busca de soluções democráticas para os problemas nacionais. O PDTIC 2024-2026 da UFDPAr tem como visão promover o alinhamento dos objetivos institucionais com as metas relativas aos serviços oferecidos pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Este documento foi elaborado com base no Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020 – Estratégia de Governo Digital, seguindo o Guia de PDTIC elaborado pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP, a fim de atender os dispositivos legais da Administração Pública Federal, ao estabelecer um instrumento de governança institucional de TIC no âmbito do ensino, pesquisa, extensão e inovação da Universidade Federal do Delta do Parnaíba. Sua estrutura foi organizada em:

- Princípios, diretrizes e referencial estratégico de TIC;
- Inventário de necessidades priorizado alinhado às diretrizes institucionais da Universidade constantes nos relatórios e documentos da PROTIC;
- Plano de Metas e Ações;
- Plano Orçamentário;
- Plano de Gestão de Pessoas de TIC;
- Plano de Gestão de Riscos; e
- Outros elementos de planejamento institucional da área de TIC da UFDPAr.

O PDTIC 2024-2026 busca atender a todos os requisitos e solicitações da UFDPAr e suas ramificações setoriais e administrativas, o plano tem vigência de 2 (dois) anos compreendendo o ciclo de 2024 a 2026 com periodicidade anual de revisão, também poderá ser revisto conforme demandas do CGD - Comitê de Governança Digital da UFDPAr, de acordo com as necessidades das unidades acadêmicas e administrativas da Universidade.

TERMOS E ABREVIACÕES

Sigla	Descrição
UFDPAr	Universidade Federal do Delta do Parnaíba
CONSUNI	Conselho Universitário
PDTIC	Plano Diretor da Tecnologia da Informação e Comunicação
PROTIC	Pró Reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
CGD	Comitê de Governança Digital
PPP	Projeto Político Pedagógico Institucional
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
GT	Grupo de Trabalho
MG	Metodologia de Gerenciamento de Projetos
PMBOK	Project Management Body of Knowledge
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
PMI	Project Management Institute
CCI	Coordenadoria de Comunicação Institucional
TCU	Tribunal de Contas da União
PEI	Plano Estratégico Institucional
EGD	Estratégia de Governança Digital
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats
STI	Superintendência da Tecnologia e Informação
RNP	Rede Nacional de Ensino e Pesquisa.
MEC	Ministério da Educação
IES	Instituição de Ensino Superior
UFPI	Universidade Federal do Piauí
GUT	Gravidade, Urgência e Tendência
ICPEdu	Infraestrutura de Chaves Públicas Educacional
SIGRH	Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio Administração e Contratos
EAD	Ensino a Distância

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Fases da Elaboração do PDTIC.....	14
Figura 02 - Estrutura Organizacional da PROTIC.....	17
Figura 03 - Matriz SWOT PROTIC/UFDPAr.....	21

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Documentos de Referência PDTIC	15
Tabela 2 - Princípios e diretrizes PDTIC	16
Tabela 3 - Valores	19
Tabela 4 - Objetivos estratégicos de TIC	20
Tabela 5 - Fatores de Gravidade, Urgência e Tendência (GUT)	23
Tabela 6 – Fatores de Gravidade, Urgência e Tendência (GUT)	24
Tabela 7 – Quadro atual de pessoal da PROTIC por cargo	25
Tabela 8 - Quadro atual de pessoal da PROTIC por cargo	26
Tabela 9: Competências por papéis de atuação do time da STI	26
Tabela 10: Dimensionamento do pessoal necessário para execução deste plano diretor	28
Tabela 11: Plano Orçamentário estimado para atender as necessidades de TI	28
Tabela 12 - Metas do PDTIC 2024-2026	29
Tabela 13 - Ações	30

1. INTRODUÇÃO

Com a finalidade de reafirmar seus valores como instituição pública e seu compromisso com a sociedade, o PDTIC 2024-2026 da UFDPAr apresenta-se como um instrumento de gestão que visa contribuir para o alcance dos resultados institucionais atingindo os objetivos de eficiência, de eficácia, de efetividade e de transparência das informações públicas. O PDTIC 2024-2026 encontra-se alinhado aos desafios contemporâneos e às atuais demandas relacionadas ao ensino, à pesquisa, à extensão e à inovação, bem como às diretrizes e às orientações do Projeto Político Pedagógico Institucional (PPPI) da UFDPAr.

Em complemento às políticas e diretrizes dos documentos e relatórios da PROTIC 2023, destaca-se que a Tecnologia da Informação e Comunicação têm um papel fundamental no planejamento e na implementação das diretrizes institucionais voltadas para o ensino, a pesquisa, extensão e a inovação. Dessa forma, o PDTIC 2024-2026 apresenta um dos principais compromissos assumidos pela UFDPAr de promover o alinhamento entre as ações da área de TIC com as diretrizes, as políticas, os objetivos e as metas estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade Federal do Delta do Parnaíba.

Com o intuito de promover melhorias no processo de planejamento das ações relacionadas à área de TIC, o PDTIC 2024-2026 foi elaborado conforme as seguintes diretrizes norteadoras:

- Orientar o direcionamento da área de TIC da UFDPAr para a definição de prioridades, necessidades e metas em alinhamento com as políticas e o planejamento institucional da UFDPAr;
- Promover ações que possibilitem a melhor alocação e aproveitamento dos recursos de TIC disponíveis nas áreas de ensino, pesquisa, inovação e gestão;
- Atender aos normativos legais e às recomendações dos órgãos de controle interno e externo concernentes à elaboração, implementação e avaliação do PDTIC 2024-2026;
- Promover aos normativos legais e às dos órgãos de controle interno externo e interno concernentes à elaboração, implementação e avaliação do PDTIC 2024-2026;
- Promover o desenvolvimento organizacional por meio de aprendizado, revisão e análise contínua do planejamento de TIC;
- Otimizar o retorno dos investíveis na área de TIC;

- Promover ações voltadas para melhoria da produtividade e a qualidade de vida dos colaboradores da área de TIC;
- Promover visibilidade acerca da importância do papel e da atuação da área de TIC e o seu valor público; e
- Realizar contratações e aquisições de TIC em conformidade com as boas práticas recomendadas pelas instruções normativas.

1.1 Motivação

Torna-se fundamental a elaboração do PDTIC da UFDPAr em consequência da intensa presença da TIC nas mais diversas atividades e áreas da Instituição. Além disso, a necessidade de cada vez mais, ter-se um setor de TIC, que esteja fortemente alinhada ao planejamento estratégico da UFDPAr e às demandas governamentais e sociais. Dessa forma, uma grande motivação para este plano é a busca pelo direcionamento a respeito do caminho que a TIC seguirá nos próximos anos, de acordo com as orientações estratégicas da Universidade expressas neste primeiro PDTIC com vigência de 2024-2026. Assim, o PDTIC visa, por meio do eficaz e eficiente uso dos recursos, a construção de uma TIC que efetivamente atenda às demandas da comunidade, do nível operacional ao estratégico, nas áreas administrativa e acadêmica.

1.2 Finalidade

O PDTIC da UFDPAr tem por finalidade fornecer orientações para que a TIC possa garantir que as estratégias centrais e meio, previstas no planejamento institucional da UFDPAr, sejam alcançadas, além de promover a excelência dos serviços de TIC nas atividades diárias da Instituição.

1.3 Alinhamento Estratégico

As estratégias definidas no PDTIC estão alinhadas aos objetivos institucionais contidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2024-2028, aprovado pela Resolução CONSUNI nº 75 de 25 de abril de 2024, o qual é imprescindível, para que as ações previstas no PDTIC, solucionem as necessidades identificadas nas diversas áreas da UFDPAr e contribua para o alcance dos objetivos organizacionais.

1.4 Abrangência, Validade e Revisão do PDTIC

Esse plano abrange todas as unidades da UFDPAr no período de 2024 a 2026 e entrará em vigor a partir da data de sua aprovação no Conselho Universitário (CONSUNI). Este documento deve ser revisado anualmente para o realinhamento das necessidades, bem como o acompanhamento das ações.

2. MÉTODO APLICADO

O método aplicado na construção do PDTIC 2024-2026 da UFDPAr seguiu as orientações do Guia de Elaboração do PDTIC do SISP (versão 2.1 de 2021), adaptada à estrutura organizacional da UFDPAr e às ações acadêmicas - administrativas de ensino, pesquisa, extensão, inovação e gestão.

Desta forma, o método abrange três fases: preparação, diagnóstico e planejamento, conforme a figura abaixo:

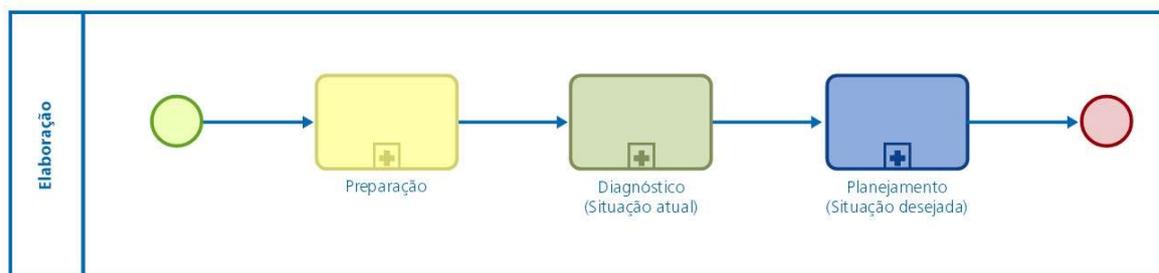


Figura 1 - Fases da Elaboração do PDTIC

Esse processo foi iniciado (fase de preparação) a fim de atender ao inciso II, do art. 3º do Decreto 10.332 de 28 de abril de 2020, o qual determina a elaboração do PDTIC pelos órgãos e entidades. Assim, nessa fase foi definida a abrangência, o período de vigência do PDTIC 2024-2026 e algumas das atividades orientadoras da elaboração do plano, tais como:

- Descrição da metodologia de elaboração;
- Consolidação dos documentos de referências;
- Identificação das diretrizes institucionais da Universidade;
- Descrição dos princípios e diretrizes do plano; e

- Proposta do Plano de Trabalho, o qual apresenta informações essenciais para organizar as atividades a serem desempenhadas durante o projeto de elaboração do PDTIC 2024-2026.

Na fase de Diagnóstico, foi realizada a análise da situação atual das TICs na UFDPAr para identificar as necessidades institucionais. Para isso, foram realizadas atividades relacionadas à análise estratégica e levantamento de necessidades de informação de TIC da UFDPAr, no seu contexto organizacional, e o levantamento de necessidades desdobrou-se em informações à TIC: pessoal, serviços, sistemas de informação, infraestrutura e contratação de TIC.

Na fase de planejamento, verificou-se as necessidades de TIC e foram estabelecidas ações adequadas para o alcance dos objetivos esperados, relacionando a priorização das necessidades de ensino, pesquisa e extensão e o planejamento de metas, abrangendo aspectos de pessoal da área de TIC e gestão de riscos de TIC.

Durante o período de execução, esse Plano Diretor de TIC será monitorado pela PROTIC de forma a verificar o progresso das ações e o alcance das respectivas metas. O monitoramento é uma atividade constante de coleta de informações com a finalidade de identificar possíveis desvios das ações e subsidiar tomadas de ações corretivas, quando necessárias. Será gerado um relatório de acompanhamento periódico, com as informações referentes ao andamento da execução do PDTIC 2024-2026, o qual será disponibilizado no site da UFDPAr no portal da PROTIC.

Ressalta-se, que esta é a primeira versão do PDTIC da UFDPAr, o qual foi conduzido como um projeto único e contínuo, seguindo as recomendações da Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP - (MGP - SISP) e o Guia de Boas Práticas para Gerenciamento de Projetos PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*), 7ª (sétima) edição.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

A tabela a seguir apresenta os documentos de referência empregados na elaboração do PDTIC.

Documento	Assunto
Guia do PDTIC do SISP - Versão 2.0	Documento elaborado pela equipe da SLTI a fim de auxiliar na elaboração do PDTIC.
Instrução Normativa 94 SGD/ME de	Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de

23/12/2022.	tecnologia da informação e comunicação- TIC pelos órgãos e entidades integrantes do SISP do poder executivo federal.
Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. (Lei de Acesso à Informação)	Regula o acesso a informações previsto no inciso.
PMBOK® - Project Management Body of Knowledge	Conjunto de boas práticas em gestão de projetos e processos de trabalho publicado pelo PMI - Project Management Institute.

Tabela 1 - Documentos de Referência PDTIC

4. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

A tabela a seguir apresenta de forma consolidada os princípios e diretrizes que orientam a elaboração e revisão deste documento.

Princípios e Diretrizes	Origem
Atender à conformidade legal e à transparência no tratamento da informação.	Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. (Lei de Acesso à Informação)
Busca contínua por atualizações em novos sistemas de informação e comunicação.	Relatório de Atividades Protic 2023
Buscar a transparência na comunicação institucional, em ações de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e na gestão universitária.	Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. (Lei de Acesso à Informação)
Zelar pela Segurança da Informação e Comunicações.	Política de Segurança da Informação e Comunicação
Zelar para que toda contratação de serviços atenda aos objetivos de negócio, o que será avaliado por meio de mensuração e avaliação de resultados.	Relatório de Atividades PROTIC 2023
Atualizar permanentemente os sistemas de informação e comunicação, buscando a integração da informação.	Política de Segurança da Informação e Comunicação - Relatório de Atividades PROTIC 2023

Tabela 2 - Princípios e diretrizes do PDTIC.

5. ESTRUTURA DA PROTIC

Atualmente, a estrutura da PROTIC é definida pela Resolução CONSUNI nº 45/2023, de 24 de maio de 2023, da UFDPAr, pode ser demonstrada conforme a figura abaixo:

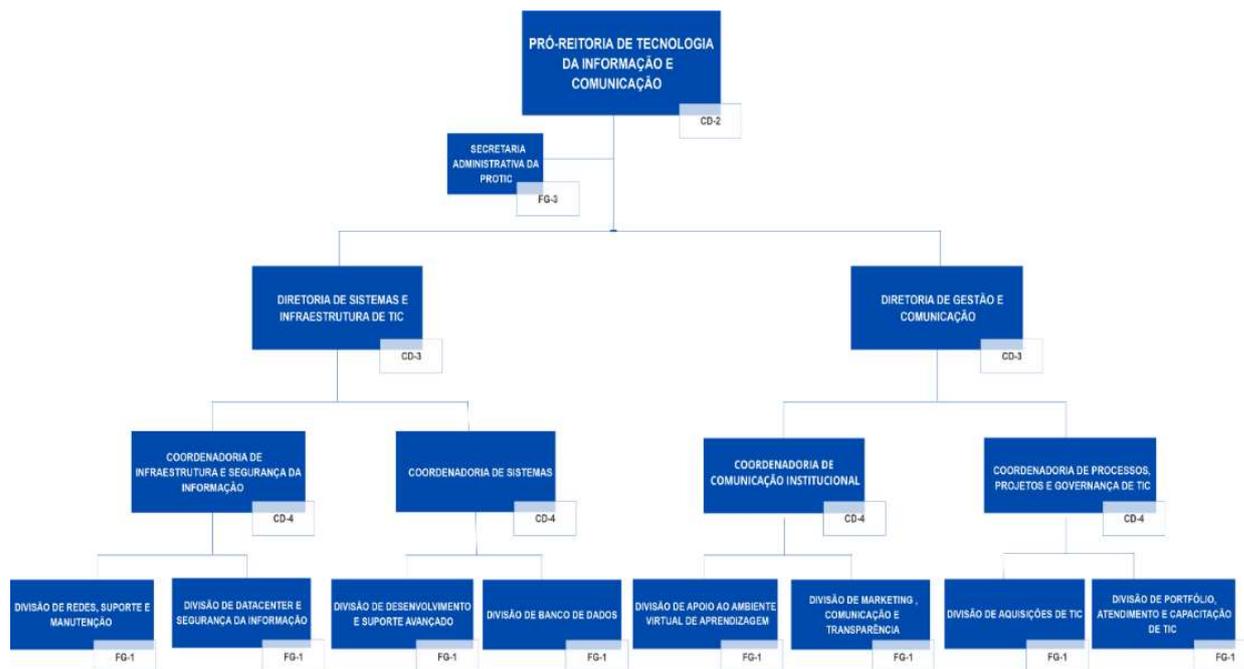


Figura 02 – Estrutura Administrativa da PROTIC/UFDPAr

Fonte: PROTIC/UFDPAr (2023).

A PROTIC estruturalmente apresentada na figura 03 acima, possui as seguintes finalidades:

- Apoiar as atividades de ensino, pesquisa, extensão e administrativa da UFDPAr e onde houver aplicabilidade direta ou indireta dos recursos da tecnologia da informação;
- Colaborar com programas de apoio ao desenvolvimento administrativo, científico e tecnológico da UFDPAr;
- Assessorar a administração superior da UFDPAr em assuntos pertinentes à tecnologia da informação;
- Transferir para a comunidade serviços e produtos singulares, resultantes de suas atividades de pesquisa e desenvolvimento, mediante o cumprimento de dispositivos legais aplicáveis;
- Desenvolver, instalar e administrar recursos computacionais corporativos de softwares e hardwares, tanto para a área administrativa quanto para a área científica, tornando-os acessíveis aos usuários;
- Estudar, planejar, sugerir e implantar novas tecnologias referentes à área de informática;
- Difundir e estimular a utilização das novas tecnologias referentes à área de informática mediante cursos, palestras, seminários e reuniões.
- Atuar na elaboração e no planejamento da política de informática da UFDPAr, em harmonia com o Comitê de Informática;

- Apoiar e incentivar a execução da política de informática da UFDPAr, em todas as ações, projetos e propostas da instituição;
- Celebrar acordos e convênios com outras instituições para a execução conjunta ou de apoio a projetos de pesquisa, educacionais e de desenvolvimento técnico-científico;
- Orientar e incentivar a captação de recursos financeiros para a pesquisa, custeio e ampliação de receitas em prol da política de informática da UFDPAr;
- Submeter à apreciação da administração superior medidas para a informatização tanto de normas quanto de procedimentos institucionais;
- Projetar, testar, documentar, aperfeiçoar e implantar sistemas de informação onde e quando demandados pela UFDPAr.
- Estudar, planejar e implementar novos recursos que sejam necessários que facilitem o acesso dos usuários aos serviços oferecidos pela UFDPAr.

6. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DA PROTIC

6.1 Missão

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

6.2 Visão

Tornar-se referência no setor de Tecnologia da Informação, ao promover a modernização, a automatização e a integração dos processos e projetos da UFDPAr, com base em soluções sustentáveis e inovadoras que contribuam para o desenvolvimento local, regional e global.

6.3 Valores da PROTIC

Os valores serviram de base para as estratégias e ações propostas neste plano. Eles são apresentados na tabela abaixo.

Tabela 3 - Valores

Valor	Descrição
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.

Fonte - Visão da PROTIC-UFDPAr

6.4 Objetivos Estratégicos da PROTIC

Os objetivos estratégicos são metas de longo prazo estabelecidas pela PROTIC para direcionar suas ações e recursos para alcançar sua visão e missão. Eles representam os resultados desejados que a instituição espera alcançar em um horizonte temporal. Os objetivos estratégicos devem estar alinhados com a visão, missão e valores da instituição, bem como com sua análise de ambiente interno e externo.

Desta forma, os objetivos estratégicos da TI possuem total consonância com os delineados no Plano de Desenvolvimento Institucional 2024-2026 da UFDPAr, estando alinhados diretamente ao objetivo X de “apoiar a criação, atração, implantação e consolidação de ambientes promotores de pesquisa e inovação, com o setor público, entidades da sociedade civil e comunidade, com transparência e responsabilidade social resguardando os objetivos e princípios da instituição e da autonomia universitária.” e são apresentados na Tabela 4:

Tabela 4 - Objetivos estratégicos de TIC

ID	Objetivo Estratégico
OE1	Prover bens serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para auxiliar a Universidade a cumprir suas metas de desenvolvimento de ensino, pesquisa e extensão.
OE2	Promover a melhoria e independência dos serviços e processos da instituição em relação aos sistemas da Universidade tutora.
OE3	Prover serviços na forma de plataformas digitais que suportem a Estratégia da organização.
OE4	Implantar a gestão de serviços de TIC
OE5	Garantir a conectividade e disponibilidade dos serviços das unidades “isoladas” do campus da sede.
OE6	Garantir a segurança e a disponibilidade da informação necessária para a manutenção dos serviços à comunidade e o sigilo dos dados da organização e do cidadão.
OE7	Aprimorar os canais de transparência e comunicação com os setores e o público geral.
OE8	Preencher os quadros da estrutura organizacional proposta, instituir, oficializar e melhorar os processos internos da PROTIC.
OE9	Instituir fluxo interno de aquisições de soluções de TIC
OE10	Melhorar o nível de governança de TIC na instituição.
OE11	Alinhar-se à Estratégia de Governança Digital vigente
OE12	Assegurar equipe técnica capacitada, engajada e envolvida com os objetivos estratégicos.
OE13	Aprimorar e garantir a disponibilidade de serviços de TIC para toda a UFDPAr.

6.5 Análise SWOT

A matriz SWOT é uma ferramenta de planejamento estratégico usada para avaliar os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças de uma organização. É usado como base para a gestão e o Planejamento Estratégico de uma empresa, uma vez que possibilita verificar e avaliar a posição estratégica no ambiente em questão.

As forças e fraquezas são determinadas pela posição atual da empresa e estão relacionadas a fatores internos (vantagens e desvantagens da empresa em relação aos seus concorrentes). Já as oportunidades e ameaças são antecipações do futuro e estão relacionadas a fatores externos (provenientes do mercado e meio envolvente).

Os pontos fortes referem-se aos fatores internos que dão a uma organização uma vantagem sobre seus concorrentes. Esses fatores podem incluir uma forte reputação de marca, tecnologia proprietária, processos eficientes, funcionários talentosos, estabilidade financeira ou uma oferta exclusiva de produto ou serviço.

As fraquezas são fatores internos que colocam uma organização em desvantagem em relação aos seus concorrentes. Esses fatores podem incluir má gestão, imagem de marca fraca, tecnologia desatualizada, processos ineficientes, financiamento inadequado ou falta de funcionários qualificados.

As oportunidades referem-se a fatores externos que podem ser aproveitados por uma organização para atingir seus objetivos. Esses fatores podem incluir crescimento de mercado, avanços tecnológicos, mudanças regulatórias, expansão da base de clientes ou novas parcerias.

E as ameaças são fatores externos que representam um risco para o sucesso de uma organização. Esses fatores podem incluir competição intensa, desacelerações econômicas, mudanças nas preferências do consumidor, regulamentações governamentais ou desastres naturais.

Ao longo da elaboração deste PDTIC, foi realizado um trabalho interno na PROTIC para identificar os pontos fortes e fracos nos processos internos à área de TI desta Universidade, e as oportunidades e ameaças oriundas do ambiente externo à área de TI da organização.

O resultado dos levantamentos realizados permitiu uma análise do ambiente organizacional da Tecnologia de Informação, auxiliando na tomada das decisões acerca da gestão, corrigindo as fraquezas encontradas, preparando-se para as ameaças, aprimorando as forças e aproveitando as oportunidades. A figura abaixo mostra os fatores que se destacaram na análise.

FORÇAS (strengths)	FRAQUEZAS (weaknesses)
Apoio entre integrantes da equipe na solução de problemas;	Alta rotatividade de gestores da PROTIC, o que pode impactar a continuidade e a estabilidade dos projetos;
Diversidade de habilidades e conhecimentos focais de cada integrante da PROTIC-UFDPAr;	Falta de um planejamento interno consistente a médio e longo prazo, dificultando o alcance de metas e objetivos;
Reconhecimento das dificuldades internas ao setor e disposição para enfrentá-las.	Migração e manutenção dos sistemas da STI-UFPI, tornando a PROTIC vulnerável a problemas nessa área;
	Dificuldade para realizar capacitação dos servidores e bolsistas, devido a alta demanda do setor, o que pode afetar a atualização de habilidades e conhecimentos específicos;
	Resistência a mudanças por parte dos integrantes da equipe, dificultando a adoção de inovações.
	A falta de equipamentos específicos para execução eficiente das atividades do setor;
	Acúmulo de demandas e responsabilidades além do escopo da função do servidor que afetam a realização da tarefa específica;
	Controle inadequado frente à alta demanda por serviços da PROTIC, podendo levar a sobrecarga da equipe e atrasos nas entregas.

OPORTUNIDADES (opportunities)	AMEAÇAS (threats)
Constante evolução das tecnologias, possibilitando a adoção de soluções mais avançadas e eficientes;	A falta da recepção do feedback sobre as atividades realizadas pela PROTIC para a comunidade acadêmica e social;
Possibilidade de parcerias para soluções que envolvam TI com outras instituições, como RNP, MEC, SISP, IES, favorecendo parcerias e colaborações;	Baixa gratificação do setor público em comparação ao setor privado da área de TI, levando à escassez de talentos e migração do servidor público para o privado;
Plano de capacitação em oficinas para aprimorar conhecimentos e criar redes de contatos.	Falta de conhecimento da comunidade acadêmica e social sobre o papel e as funções da TI dentro da instituição, o que pode resultar em expectativas inadequadas e subutilização dos serviços;
	Possibilidade de afastamento de todos os integrantes do setor por necessidade de isolamento, tornando a equipe vulnerável a eventos imprevistos.

Fonte: PDU - PROTIC/UFDPAr 2023

Figura 03 - Matriz SWOT PROTIC/UFDPAr

Fatores internos que ajudam: Apoio entre integrantes da equipe na solução de problemas; Diversidade de habilidades e conhecimentos focais de cada integrante da PROTIC-UFDPAr; Reconhecimento das dificuldades internas ao setor e disposição para enfrentá-las.

Fatores internos que atrapalham: Alta rotatividade de gestores da PROTIC, o que pode impactar a continuidade e a estabilidade dos projetos; Falta de um planejamento interno consistente a médio e longo prazo, dificultando o alcance de metas e objetivos; Migração e manutenção dos sistemas da STI-UFPI, tornando a PROTIC vulnerável a problemas nessa área; Dificuldade para realizar capacitação dos servidores, terceirizados e bolsistas, devido a alta demanda do setor, o que pode afetar a atualização de habilidades e conhecimentos específicos; Resistência a mudanças por parte dos integrantes da equipe, dificultando a adoção de inovações; a falta de equipamentos específicos para execução eficiente das atividades do setor; acúmulo de demandas e responsabilidades além do escopo da função do servidor que afetam a realização da tarefa específica; controles inadequados frente à alta demanda por serviços da PROTIC, podendo levar a sobrecarga da equipe e atrasos nas entregas.

Fatores externos que ajudam: Constante evolução das tecnologias, possibilitando a adoção de soluções mais avançadas e eficientes; Possibilidade de parcerias para soluções que envolvam TI com outras instituições, como RNP, MEC, SISP, IES, favorecendo parcerias e colaborações; Plano de capacitação em oficinas para aprimorar conhecimentos e criar redes de contatos.

Fatores externos que atrapalham: A falta da recepção do feedback sobre as atividades realizadas pela PROTIC para a comunidade acadêmica e social; Baixa gratificação do setor público em comparação ao setor privado da área de TI, levando à escassez de talentos e migração do servidor público para o privado; Falta de conhecimento da comunidade acadêmica e social sobre o papel e as funções da TI dentro da instituição, o que pode resultar em expectativas inadequadas e subutilização dos serviços; Possibilidade de afastamento de todos os integrantes do setor por necessidade de isolamento, tornando a equipe vulnerável a eventos imprevistos, como pandemias.

7. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

Utilizando-se a metodologia descrita no Guia de Elaboração do PDTIC do SISP (versão 2.1 de 2021), durante a etapa de Diagnóstico, as necessidades foram levantadas por meio de análise do SISP, e das demais políticas e resoluções da UFDPAr e do SWOT da TI apresentada anteriormente.

Observa-se que muitas necessidades específicas de TIC foram levantadas pela PROTIC e foram contempladas no inventário de necessidades de TIC. Esse levantamento foi realizado através de reuniões internas. Para a priorização das necessidades foi utilizada a análise GUT, que é um método de priorização de tarefas que leva em consideração três fatores importantes: gravidade, urgência e tendência.

Esses fatores são classificados em uma escala de 1 a 5, onde 1 representa baixa gravidade, urgência ou tendência, e 5 representa alta gravidade, urgência ou tendência.

- **Gravidade:** Refere-se à importância da tarefa ou problema a ser resolvido. Quanto mais grave for o problema, maior será sua pontuação.
- **Urgência:** Refere-se ao tempo disponível para a resolução do problema ou tarefa. Quanto mais urgente for, maior será sua pontuação.
- **Tendência:** Refere-se ao potencial de crescimento ou evolução do problema ou tarefa. Quanto maior a tendência, maior será a pontuação.

Para aplicar o método GUT, é necessário avaliar cada tarefa ou problema em relação a cada um desses fatores e atribuir uma pontuação de 1 a 5 para cada um deles.

Tabela 5 - Fatores de Gravidade, Urgência e Tendência (GUT)

Pontos	Gravidade	Urgência	Tendência
5	Extremamente grave	Agir imediatamente	Vai agravar rapidamente

4	Muito grave	Agir com alguma urgência	Vai agravar em pouco tempo
3	Grave	Agir o quanto antes	Vai agravar no médio prazo
2	Pouco grave	Pode aguardar	Vai agravar no longo prazo
1	Sem gravidade	Sem pressa alguma	Não vai agravar, pode até melhorar

Em seguida, se realiza a multiplicação dos três valores (G x U x T), a fim de gerar um valor final para cada tarefa ou problema avaliado. As tarefas ou problemas com os maiores valores finais são priorizadas e devem ser resolvidas primeiro, com isso encontrando-se o resultado e definindo-se, assim, a prioridade de cada necessidade de acordo com os pontos obtidos. A próxima tabela apresenta o Inventário de Necessidades de TI priorizadas.

Tabela 6 - Fatores de Gravidade, Urgência e Tendência (GUT)

ID	Necessidade	Área Temática	GUT
N01	Instituir o Planejamento Estratégico de TIC	Governança	125
N02	Instituir o Acompanhamento do Desempenho da TIC	Governança	125
N03	Adequar a Organização da TIC	Governança	125
N04	Adequar a Estrutura de Pessoal de TIC	Governança	125
N05	Instituir a Política de Gestão de Projetos de TIC	Governança	125
N06	Instituir a Política de Gestão de Segurança da Informação e Comunicação	Infraestrutura	125
N07	Instituir a Política de Gestão de Serviços de TIC	Governança	125
N08	Ampliar a atuação do Comitê de Segurança da Informação	Governança	125
N09	Acompanhar a execução do Planejamento Estratégico de TIC	Governança	125
N10	Instituir o Acompanhamento do Desempenho da TIC	Governança	125
N11	Levantar anualmente os bens/serviços de TIC necessários para cada setor	Governança	125
N12	Implantar o Fluxo de Processo de Contratação de TIC	Governança	125
N13	Adequar o Processo de Desenvolvimento de Software	Sistemas	125
N14	Implantar o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratação.	Sistemas	64
N15	Implantar o Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos	Sistemas	64
N16	Instituir uma política de treinamento para a equipe de TI	Pessoal	48
N17	Implantar a Central de Suporte aos Serviços de TIC	Infraestrutura	48
N18	Implantar o Sistema Integrado de Avaliação docente e dos cursos	Sistemas	48
N19	Implantar o Sistema Integrado de Gestão das Atividades Acadêmicas	Sistemas	48
N20	Implantar o Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documentos	Sistemas	48
N21	Ampliar a Capacidade de Armazenamento de Dados	Infraestrutura	36
N22	Ampliar a Capacidade de Processamento do Datacenter	Infraestrutura	36
N23	Instituir uma agenda permanente de treinamento dos usuários de TI	Pessoal	24
N24	Implantar a Certificação Digital	Segurança	24

N23	Ampliar a Rede sem fio (WiFi)	Infraestrutura	24
N26	Desenvolver o Sistema Integrado de Extensão	Sistemas	24
N27	Fomentar o uso de multimídia e TIC nos cursos	Infraestrutura	18
N28	Adequar a Segurança Computacional	Segurança	16
N29	Implantar o monitoramento de Serviços	Segurança	12
N30	Modernizar o serviço de Correio Eletrônico e ampliar a utilização desse canal para a comunicação interna	Infraestrutura	12
N31	Ampliar a infraestrutura do DataCenter da UFDPAr	Infraestrutura	12
N32	Garantir Infraestrutura de TIC para novas unidades administrativas e para as existentes	Infraestrutura	12
N33	Implantar gradativamente nas Salas de Informática software e hardware com requisitos de acessibilidade	Infraestrutura	12
N34	Implantar o Acervo Digital de Trabalhos Acadêmicos e Científicos	Infraestrutura	12
N35	Fornecer Rede de Computadores e Internet de alta velocidade para toda a comunidade universitária	Infraestrutura	8
N36	Implantar Salas de Informática e videoconferência no campus	Infraestrutura	8
N37	Implantar campanha de conscientização para os usuários de TIC sobre a importância da segurança da informação	Infraestrutura	6
N38	Ampliar a padronização dos documentos oficiais	Infraestrutura	6
N39	Modernizar o Portal da UFDPAr e ampliar a utilização desse canal de comunicação para divulgação de informações institucionais	Infraestrutura	4
N40	Desenvolver o Sistema de Emissão de Certificados de Especialização Assinado Digitalmente	Sistemas	1

8. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

De acordo com dados de fevereiro/2024, há 26 servidores atuando na PROTIC. Distribuídos de acordo com a tabela abaixo, eles viabilizam serviços de TIC para cerca de 4.000 usuários internos, aproximadamente 500 servidores e 3.500 estudantes, fora a comunidade externa que interage com tais serviços na instituição. Além dos 26 servidores, ainda atuam na PROTIC 5 (cinco) colaboradores terceirizados desempenhando funções administrativas.

Tabela 7 - Quadro atual de pessoal da PROTIC por cargo

CARGO	QUANTIDADE
Analista de Tecnologia da Informação*	10
Técnico em Tecnologia da Informação*	11
Assistente em Administração	1
Administrador*	2
Total de TAE	24

Professor em cargo de Direção	3
Outros TAE em cargo de Direção	1
TOTAL GERAL	28

*Há 1,0 (uma) vaga no cargo aguardando convocação no concurso público.

Quanto às funções desempenhadas por esses funcionários, 75,0% ocupam cargos de TIC ou técnicos, enquanto 25,0% atuam na área administrativa. Em relação à escolaridade dos servidores, 100% possuem ao menos o ensino superior completo.

Ao partir para a perspectiva de atuação, apresenta-se a disposição da equipe por papel desempenhado, conforme tabela abaixo:

Tabela 8 - Quadro atual de pessoal da PROTIC por cargo

PAPEL	QUANTIDADE
Desenvolvedor e Suporte Técnico de Sistemas	16
Administrador de Banco de Dados	1
Gerente de Configuração	1
Suporte Técnico de Infraestrutura	1
Gerente de Segurança de TIC	1
Suporte Técnico e Manutenção de Ativos de TIC	1
Planejamento da Contratação	1
Suporte Administrativo	3
Pró-Reitor	1
TOTAL	26

Destaca-se que as atividades de coordenação e gestão dos times são compartilhadas com atividades técnicas por integrantes do time designados para essa função.

Assim, no contexto deste plano diretor de TIC, a fim de que se consiga alcançar as metas e ações estabelecidas nele, bem como manter a continuidade das atividades de rotina, definiu-se, sem prejuízo a um plano de contratação de pessoal de TIC ideal, um conjunto de competências por papéis a serem satisfeitas pelo time atual. Todavia, esse trabalho permite, inclusive, auxiliar, futuramente, um quantitativo ideal de colaboradores de TIC dado o contingente de usuários e os novos tipos de demandas de serviços de TIC identificados neste trabalho. A tabela abaixo apresenta essas competências.

Tabela 9: Competências por papéis de atuação do time da STI

PAPEL	COMPETÊNCIAS
Arquitetura de Software	Projetar, planejar, evoluir, documentar e gerenciar a arquitetura dos sistemas de informação.

Desenvolvimento backend	Desenvolver software usando Java EE; desenvolver API's de serviço; sustentar e customizar os sistemas de informação.
Desenvolvimento frontend	Desenvolver interfaces responsivas, intuitivas e com aspectos de usabilidade; manter essas interfaces integradas com as API's de serviço.
Administração de banco de dados	Administrar os sistemas de bancos de dados dos sistemas de informação, bem como os dados; manter e melhorar a performance dos bancos de dados; manter os mecanismos de backup e restore.
Análise de dados e Inteligência de Negócios	Definir e manter os modelos de dados corporativos; disponibilizar dados públicos; conhecer ETL; identificar tendências; viabilizar inteligência de negócios.
Administrador de servidor de Aplicação	Configurar e manter servidores de aplicações para garantir o funcionamento correto das aplicações.
Administração de rede de comunicação de dados	Dimensionar e gerenciar os recursos e ativos de TIC: hardware, software básico, equipamentos de conectividade e enlace de dados.
Administração de SO	Administrar os equipamentos do data center.
Planejamento da Contratação	Elaborar artefatos de contratação: análise de viabilidade da contratação, estratégia da contratação, plano de sustentação, análise de riscos e termo de referência; acompanhar fase externa da licitação.
Gestão e fiscalização de contrato	Fiscalizar contratos de TIC; conhecer as normas pertinentes.
Segurança da informação	Elaborar políticas e normas de gestão de SIC; implementar ações de gestão de SIC; monitorar os indicadores de Incidentes de Segurança.
Gestão de projeto e Gerenciamento de TIC	Conhecer, planejar e adotar boas práticas em gestão de projetos e gerenciamento do serviços de TIC nas ações e atividades de entrega dos serviços de TIC.
Governança de TIC	Conhecer e adotar aspectos de governança de TIC; monitorar as ações de TIC com viés de governança
Atendimento e suporte técnico ao usuário	Realizar atendimento e suporte técnico aos usuários dos serviços de TIC.

Diante desse levantamento e no tamanho reduzido da equipe, tentou-se, baseado na expertise de cada um, designar as pessoas para exercerem um ou mais papéis, chegando ao cenário estabelecido na tabela 10 abaixo.

Idealmente, ter-se-ia, no mínimo, duas pessoas dedicadas para cada papel/atuação, porém, como explanado anteriormente, esse desenho foi realizado considerando o time atual e a expertise de cada um com sobreposição ou acúmulo de papéis, como é o exemplo do desenvolvedor que atua no suporte técnico e os gestores que precisam apoiar na parte técnica.

Assim, percebe-se, então, que para atender esse plano o time terá que praticamente dobrar sua capacidade e esforço de resolução considerando o cenário atual. Por isso, além de vários outros aspectos, a conscientização da comunidade de usuários dos serviços de TIC sobre o que está posto neste plano diretor é um fator crítico de sucesso.

Tabela 10: Dimensionamento do pessoal necessário para execução deste plano diretor

PAPEL	QUANTIDADE
Arquitetura de Software	1
Desenvolvimento backend	9
Desenvolvimento frontend	3
Administração de banco de dados	2
Análise de dados e Inteligência de Negócios	2
Administrador de servidor de Aplicação	2
Administração de rede de comunicação de dados	2
Administração de SO	1
Planejamento da Contratação	1
Gestão e fiscalização de contrato	4
Segurança da informação	3
Gestão de projeto e Gerenciamento de TIC	6
Governança de TIC	3
Atendimento e suporte técnico ao usuário	15
TOTAL	54

9. PLANO ORÇAMENTÁRIO DO PDTIC

O Plano Orçamentário estimado para atender as necessidades de TIC identificadas neste trabalho a ser realizado durante os dois anos de vigência deste PDTIC, encontra-se descrito no Anexo I.

Tabela 11: Plano Orçamentário estimado para atender as necessidades de TI

CUSTEIO	
SERVIÇO/PRODUTO	ESTIMATIVA ANUAL
Outsourcing de impressão	R\$ 86.000,00
Manutenção da Rede Óptica e Cabeada	R\$ 98.000,00
Manutenção de Equipamentos de TIC	R\$ 185.000,00
Link de dados	R\$ 36.000,00
Licença de software	R\$ 168.500,00
Licenças de software Nutanix	R\$ 200.000,00
TOTAL DE CUSTEIO	R\$ 773.500,00

INVESTIMENTO	
SERVIÇO/PRODUTO	ESTIMATIVA ANUAL
Aquisição de equipamentos de conectividade	R\$ 225.000,00
Aquisição de backup/armazenamento de dados	R\$ 250.000,00
Equipamentos para manutenção da rede Wi-Fi	R\$ 150.000,00
Aquisição de computadores	R\$ 567.000,00
Aquisição de notebooks e celulares iOS para desenvolvimento de softwares	R\$ 73.500,00
Aquisição de servidores para sistema SIG	R\$ 157.000,00
Aquisição de nobreaks, baterias e estabilizadores	R\$ 90.000,00
Aquisição de material para manutenção de TIC	R\$ 50.000,00
TOTAL DE INVESTIMENTO	R\$ 1.562.500,00

10. PLANO DE METAS E AÇÕES

10.1 Plano de metas

O Plano de Metas expressa o alinhamento da unidade de TI com as metas da Universidade e com as metas definidas pelo Governo Federal. Ele consiste em identificar, considerando-se as necessidades priorizadas, as metas a serem perseguidas durante o período de execução do PDTIC. As metas contribuem para o alcance dos objetivos de negócio da organização.

Tabela 12 – Metas do PDTIC 2024-2026

ID	META
M01	Aumentar a maturidade da governança corporativa de TIC
M02	Aperfeiçoar a Segurança da Informação e Comunicação
M03	Aprimorar o gerenciamento dos serviços de TIC
M04	Ampliar o desenvolvimento/manutenção de sistemas
M05	Adequar a contratação de soluções de TIC
M06	Adequar estrutura organizacional da área de TIC
M07	Implantar o sistema SIG-UFRN
M08	Ampliar o uso de TIC nas atividades acadêmicas
M09	Melhorar a infraestrutura para fornecimento de bens/serviços de TIC às unidades organizacionais da UFDPAr
M10	Aprimorar a comunicação utilizando TIC
M11	Aprimorar a Gestão de TIC

10.2 Plano de Ações

Para construir o Plano de Ações foram associados a cada meta as ações pertinentes e os responsáveis por cada ação. A tabela 8 apresenta as ações identificadas como necessárias.

Tabela 13 - Ações

META	ID	AÇÃO
M01	A01	Estabelecer um Plano de Trabalho entre o Comitê de Governança Digital e a PROTIC
	A02	Elaborar a minuta do Plano de Trabalho e encaminhar ao Comitê de Governança Digital
	A03	Acompanhar o desempenho das metas previstas no PDTIC
	A04	Instituir equipe para revisar anualmente o PDTIC
	A05	Capacitar os Gestores de TIC
	A06	Elaborar metodologia de Gestão de Projetos de TIC e aprovar no Comitê de Governança Digital
	A07	Criar o Portfólio de Projetos de TIC
	A08	Instituir o Escritório de Projetos de TIC
	A09	Capacitar a equipe de TIC em Gestão de Projetos
M02	A10	Instituir o Departamento de Segurança da Informação e Comunicação
	A11	Designar o Diretor de Gestão e Comunicações
	A12	Designar a Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes
	A13	Elaborar Normas e Procedimentos específicos de Segurança da Informação e Comunicação e aprovar no Comitê de Governança Digital
	A14	Capacitar os Gestores de TIC em Gestão de Segurança da Informação e Comunicação
	A15	Capacitar a equipe técnica de TIC em Segurança da Informação e Comunicação
	A16	Promover a Capacitação e Conscientização de Segurança da Informação e Comunicação
	A17	Promover o uso de Certificação Digital
	A18	Aderir à Infraestrutura de Chaves Públicas Educacional (ICPEdu) da RNP
	A19	Capacitar a equipe técnica de TIC em Certificação Digital
	A20	Capacitar os usuários para utilização de Certificação Digital

	A21	Controlar o uso inseguro da rede de computadores institucionais
	A22	Controlar o uso inseguro de Internet e E-mail
	A23	Controlar o uso de senha de acesso inseguro nos serviços institucionais
	A24	Criar uma Central de Monitoramento da disponibilidade e capacidade dos serviços de TIC
M03	A25	Elaborar Catálogo de Serviços de TI e aprovar no Comitê de TIC
	A26	Estabelecer Acordo do Nível de Serviço e aprovar no comitê de TIC
	A27	Definir um processo de Gestão de Serviços de TIC e aprovar no Comitê de Governança Digital
	A28	Estruturar e Implantar a Central de Suporte aos Serviços de TIC e aprovar no Comitê de
	A29	Elaborar e Instituir uma política de treinamento para a equipe de TIC e aprovar no Comitê de
	A30	Definir uma agenda permanente de treinamento dos usuários de TIC e aprovar no Comitê de
	A31	Implantar agenda de treinamento dos usuários de TIC
	A32	Estabelecer um Núcleo de Gerência de Redes nas Unidades que demandam
M04	A33	Estabelecer programa de treinamento periódico para a área de TIC
	A34	Adotar um processo formal de gestão de projetos e definir ferramentas
	A35	Ampliar o desenvolvimento/manutenção de softwares, por meio da contratação de “fábrica de
	A36	Definir e formalizar uma Metodologia de Desenvolvimento de software
	A37	Criar programa de Treinamento em Gerenciamento de Projetos de Software
	A38	Criar programa de Treinamento em Engenharia de Software
	A39	Criar programa de Treinamento em Modelagem de Processos
	A40	Adquirir licenças de software das ferramentas necessárias para os setores de TIC
	A41	Executar o programa de treinamento dos gestores e desenvolvedores
	A42	Divulgar boas práticas no desenvolvimento e gestão de projetos de TIC
	A43	Criar programa de Treinamento em Acessibilidade Web
	A44	Capacitar a equipe técnica de TIC para desenvolver soluções e fornecer serviços de TI acessíveis
	A45	Aplicar testes de acessibilidade nas soluções de TIC desenvolvidas

M05	A46	Sistematizar o processo de contratação de serviços e recursos de TIC de acordo com a Instrução Normativa N° 94/2022
	A47	Elaborar normas de contratação de serviços de TIC de acordo com a Instrução Normativa N° 94/2022
	A48	Divulgar as normas e procedimentos estabelecidos
	A49	Executar treinamento pessoal no uso dos procedimentos
	A50	Disseminar melhores práticas de gestão de contratos de TI
M06	A51	Elaborar a minuta da política institucional de treinamento de TIC e enviar ao Comitê de Governança Digital
	A52	Elaborar Regimento interno da PROTIC
	A53	Realizar levantamento das demandas de recursos humanos na área de TIC nas Unidades
	A54	Definir e Implementar novo organograma da PROTIC
	A55	Ampliar e reestruturar cargos e chefias na área de TIC
	A56	Estabelecer Núcleos Locais de TIC
	A57	Atuar junto à Administração Superior para implantação desta reestruturação
M07	A58	Implementar ou Aprimorar módulos do SIGRH
	A59	Implementar ou Aprimorar módulos do SIGAA
	A60	Implementar ou Aprimorar Módulos do SIPAC
	A61	Migrar dados dos sistemas legados para módulos implementados no SIGAA, SIPAC e SIGRH
	A62	Planejar desligamento de sistemas legados e aprovar no Comitê de Governança Digital
	A63	Realizar desligamento dos sistemas legados
	A64	Implementar rotinas para sincronizar o SIGAA, SIPAC e SIGRH com sistemas governamentais
	A65	Criar e implementar um programa de treinamento para os usuários do SIGAA, SIPAC e SIGRH
	A66	Desenvolver o Sistema Integrado de Gestão dos Encontros Universitários
	A67	Desenvolver e Implantar Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de documentos
	A68	Desenvolver e Implantar Sistema de Emissão de Certificados de especialização Assinado Digitalmente
M08	A69	Expandir o Ambiente Virtual de Aprendizagem e promover o uso do Ambiente
	A70	Melhorar suporte às atividades de Ensino a Distância (EAD) e aos laboratórios multimídia

	A71	Expandir o uso de recursos multimídia (vídeo conferências, web-conferência, entre outros)
	A72	Viabilizar uso de softwares específicos incluindo software de escritório
	A73	Aumentar o uso de recursos de TI em salas de aula
	A74	Promover a adoção de soluções de software público
	A75	Disseminar soluções desenvolvidas na PROTIC em todas as Unidades
	A76	Implantar a acessibilidade no Ambiente Virtual de Aprendizagem
	A77	Viabilizar o uso de softwares específicos que permitam o desenvolvimento de ações de acessibilidade
	A78	Equipar as Salas de Informática com tecnologias acessíveis
	A79	Equipar as Bibliotecas com tecnologias acessíveis
	A80	Divulgar boas práticas de acessibilidade em TI para a comunidade universitária
M09	A81	Levantar a situação da infraestrutura de TIC da UFDPAr
	A82	Levantar as necessidades de produtos e serviços para aprimoramento e expansão da infraestrutura de TIC da UFDPAr
	A83	Planejar e executar a aquisição de novos equipamentos e contratação de serviços de TIC para melhoria da infraestrutura da UFDPAr
	A84	Realizar estudos de viabilidade para adoção de infraestrutura de Computação em Nuvem na TIC da UFDPAr
	A85	Ampliar a infraestrutura do DataCenter da UFDPAr
	A86	Implantar o Acervo Digital de Trabalhos Acadêmicos e Científicos
M10	A87	Implementar cobertura de rede sem fio (WiFi) em todos os campi
	A88	Viabilizar velocidades das conexões compatíveis com a demanda
	A89	Modernizar e ampliar a infraestrutura de TIC na UFDPAr
	A90	Modernizar o serviço de Correio Eletrônico e ampliar a utilização desse canal para a comunicação interna
	A91	Modernizar e aprimorar o Portal da UFDPAr visando ampliar sua utilização pelos usuários internos e externos da UFDPAr
M11	A92	Fazer Inventário de hardware e software da Universidade
	A93	Padronizar as soluções de hardware e software

A94	Elaborar e formalizar a política para aquisição e adoção de soluções de TIC na UFDPAr e aprová-la no Comitê de Governança Digital
A95	Adotar soluções de software padronizadas pelo SISP, quando disponíveis
A96	Padronizar as Soluções de Segurança em todas as unidades administrativas
A97	Aquisição de bens e serviços necessários à continuidade das atividades da UFDPAr

11. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

O Plano de Gestão de Riscos deste PDTIC, encontra-se no Anexo deste documento.

12. PROPOSTA DE REVISÃO DO PDTIC

O PDTIC tem validade de dois anos (2024 a 2026) e será revisto anualmente de modo a atualizar as diretrizes, planos, metas, ações, novas necessidades, mudanças de prioridades e principalmente alterações na estratégia da Universidade.

O Grupo de Trabalho que elaborou o PDTIC será responsável pela proposta de revisão anual e a aprovação final será feita pelo Comitê de Governança de TIC e/ou pelos Conselhos Superiores da Universidade.

13. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Os Fatores Críticos de Sucesso são requisitos, condições e ações gerenciais que precisam ser satisfeitos para o alcance dos resultados planejados no PDTIC. Esses fatores precisam ser observados, pois são considerados condições fundamentais para que o processamento de dados institucionais cumpra seus objetivos. A ausência de um ou de vários desses fatores, ou mesmo sua presença de forma precária, poderá gerar impacto na estratégia da TIC e, conseqüentemente, na estratégia finalística da Universidade.

Analisando a situação atual da UFDPAr, mais especificamente da área de TIC, foram identificados os seguintes fatores críticos para a implantação do PDTIC:

- Comprometimento da alta administração da UFDPAr no processo de implantação e execução do PDTIC, devendo o PDTIC ser conduzido de forma multidepartamental;
- Participação ativa do Comitê de Governança Digital no direcionamento das ações de TIC;

- Patrocínio e participação ativa da PROTIC no monitoramento do PDTIC;
- Comprometimento das áreas responsáveis pela execução das ações na prestação tempestiva de informações ao GT sobre o andamento das ações;
- Participação ativa do Comitê de Segurança da Informação no monitoramento constante da aplicação da Política de Segurança da Informação e Comunicação da UFDPAr;
- Desenvolver ações para melhorar a qualidade de vida e a produtividade dos servidores de TIC;
- Mapeamento dos processos de negócios;
- Controle e acompanhamento dos Projetos e Ações derivados do PDTIC;
- Mapeamento dos processos de TIC;
- Controle e acompanhamento das contratações de TIC;
- Disponibilidade orçamentária;
- Disponibilidade de recursos humanos de TIC para execução e acompanhamento do plano de metas do PDTIC;
- Ampla divulgação da finalidade do PDTIC junto à comunidade acadêmica, como instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação.

14. CONCLUSÃO

A Tecnologia da Informação tem um papel fundamental no planejamento e na implementação das estratégias institucionais da UFDPAr, que tem como finalidade reafirmar seus valores como instituição pública comprometida com a sociedade e com os desafios relacionados ao ensino, à pesquisa e à extensão.

A UFDPAr tem passado por transformações positivas nos últimos tempos, como reestruturação interna, melhorias em seus instrumentos de Planejamento Estratégico, aprovação de sua Política, criação dos Comitês para avaliação dos documentos, dentre outros. Com o surgimento de novas regulamentações legais, melhorias nos controles e acompanhamentos financeiros e orçamentários, principalmente sobre os dispêndios com serviços e recursos de TI, tornou-se necessária a instituição de novos instrumentos formais.

A partir dos documentos e relatórios de levantamento de necessidades de TIC, o Grupo de Trabalho iniciou o importante tarefa de levantamento das necessidades de TIC, que contou

ainda com a avaliação da estrutura organizacional da unidade de TIC, o referencial estratégico de TIC, a análise SWOT da TIC como base para a construção do primeiro PDTIC. As necessidades obtidas foram priorizadas e contribuíram para a elaboração das metas que são a base para os demais planos da área de TIC (Plano de Gestão de Pessoas, Plano de Contratação e Plano de Gestão de Riscos).

A elaboração e execução do PDTIC é fundamental para o alcance da missão da área de TI, uma vez que busca alçar a unidade de TI a uma posição estratégica, tendo em vista a importância desta área para a Universidade. Desta maneira, faz-se necessário que o planejamento das metas e ações previstas neste plano estejam em consonância com os objetivos estratégicos desta Universidade e com as normatizações e orientações dos órgãos responsáveis.

O PDTIC da UFDPAr é o instrumento de controle da aplicação dos recursos e investimentos em TICs. Os resultados das ações planejadas serão acompanhados, por meio de um relatório de avaliação anual que poderá efetuar correções nas metas e ações para o seu realinhamento em função das revisões dos relatórios e documentos necessários. Vale destacar a indissociabilidade deste PDTIC com demais documentos e arquivos da PROTIC pelo atendimento de seus objetivos e estratégias para o alcance dos resultados pretendidos para o período de 2024 a 2026.

Durante a elaboração do referido documento, foram identificados os principais potenciais e fragilidades da área de TI, assim como as expectativas dos usuários em relação aos serviços disponibilizados. O cumprimento das metas e ações do PDTIC da UFDPAr resultará em diversos benefícios para esta Autarquia, tanto para as aquisições de serviços e recursos de TI, quanto para as ações de Governança de TI. Este PDTIC norteará todas as novas implementações na área de TI, a serem realizadas pela PROTIC, assim como será o instrumento para o alcance dos objetivos de negócio desta Universidade.

Por fim, o PDTIC 2024-2026 será de grande valia para toda a comunidade acadêmica que, por seu intermédio, poderá acompanhar e controlar a gestão dos recursos de TIC, de forma planejada, buscando elevar o grau de governança de TIC e atender às necessidades administrativas e acadêmicas que originaram todo o processo, contribuindo para que a Universidade Federal do Delta do Parnaíba destaque-se pela sua visão de futuro entre as melhores universidades do Brasil e da América Latina.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Guia de Planejamento e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação do SISP (PDTIC). Brasília: Ministério da Economia, Secretaria de Governo Digital, 2021. Versão 2.1. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/sisp/guia-do-gestor/documentos/guia-de-pdtic-do-sisp-2-1/view>. Acesso em: 06 mar. 2024.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 07 mar. 2024.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos - PMBOK. 6. ed. Project Management Body of Knowledge. Disponível em: <https://analisederequisitos.com.br/wp-content/uploads/2020/10/pmbok-6-portugues.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA (UFDPAr). Estatuto da Universidade Federal do Delta do Parnaíba. Parnaíba - PI, 2021. Disponível em: https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/transparencia-paginas/objetivos-e-metas-1/arquivos/estatuto_ufdpar_342_2021_retificada.pdf/view. Acesso em: 06 mar. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA (UFDPAr). Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr). Parnaíba – PI, 2024. Disponível em: <https://ufdpar.edu.br/reitoria/reitoria-1/documentos/resolucoes/resolucoes-consuni/2024/RESOLUOCONSUNIn75DE29DEABRILDE2024.pdf>. Acesso em 06 mar 2024..

ANEXO
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS					Probabilidade	Impacto	Ação	Ação Preventiva	Ação Contingencial	Unidade/ Subunidade responsável
Id Risco	Objeto Analisado	Risco	Causa(s)	Consequência(s)						
1	Baixo orçamento para investimento em TI.	Comprometimento dos investimentos, aquisições e capacitações da PROTIC	1. Corte orçamentário nas universidades federais; 2. Contingenciamento orçamentário.	Estagnação dos processos operacionais da UFDPAR/P ROTIC	MÉDIO	MUITO ALTO	ACEITAR	Revisão do planejamento interno de investimento frente a demanda do setor; Busca de fontes alternativas de recursos orçamentários	Redefinir prioridades	PROTIC / PROPLAN / GOVERNO
2	Inexistência de local adequado para recebimento do lixo eletrônico de TI.	Acúmulo para descarte dos resíduos de TIC	1. Falta de local adequado para o descarte do lixo. 2. Ausências de políticas e procedimentos claros para o gerenciamento de resíduos.	1. Leso no ambiente organizacional.	MÉDIO	ALTO	MITIGAR	Criação de planos de ação de espaço de coleta em cumprimento das exigências legais; Estabelecer parcerias com instituições que lidam com descarte adequado.	Treinamento da equipe; Contratação de serviços de coleta especializada; Firmar parcerias com ONGs	PROTIC / PREFEITURA
3	Feedback da comunidade acadêmica sobre as ações da PROTIC.	Dificuldade para avaliação dos serviços prestados pela PROTIC na instituição	1. Falta do alinhamento do feedback da ouvidoria com a PROTIC. 2. Falta de transparência nas ações e projetos desenvolvidos pela PROTIC. Falta de canal direto para	A falta de aperfeiçoamento das necessidades e expectativas da comunidade acadêmica	ALTA	ALTO	MITIGAR	Estabelecer canais de comunicação mais eficazes; realizar pesquisas de satisfação para monitorar a experiência dos usuários; promover a	Propor estratégias alternativas para coletar feedback	PROTIC / CCI

			colher opiniões e sugestões sobre TIC na UFDPAr					cultura de transparência e prestação de contas		
4	A falta de planos para capacitação em oficinas, eventos, debates realizados por outras organizações, a fim de aprimorar conhecimentos e criar redes de contatos.	Menor rendimento e qualidade dos serviços da PROTIC	1. Falta de planejamento adequado para as capacitações; 2. Pouca aderência das oficinas às necessidades institucionais da PROTIC.	A falta de um planejamento financeiro articulado para as capacitações dos servidores da PROTIC, para o atendimento das necessidades institucionais.	MÉDIO	MÉDIO	MITIGAR	Planejamento financeiro de cursos para capacitação; Investir em capacitação contínua da equipe de TIC	Elaborar planos de contingência para lidar com emergências ou interrupções graves nos serviços TIC	PROTIC / PROGEP
5	Falta de conhecimento dos demais setores sobre o papel e as funções da TIC dentro da instituição.	GAP dos demais setores do papel e as funções de TIC dentro da instituição.	Baixas ações empreendidas pela PROTIC na apresentação dos papéis e das funções da TI para os setores da instituição.	Desconectividade entre as operacionalidades dos setores e da PROTIC dentro da instituição	ALTO	ALTO	MITIGAR	Criação de POP's para disponibilizados nos canais de comunicação da universidade	Estabelecer canais de comunicação para compartilhar informações, atualizações e dicas úteis sobre os serviços de TIC; Elaborar vídeos tutoriais sobre temas específicos.	PROTIC / CCI
6	Migração dos sistemas da STI-UFPI e manutenção dos sistemas UFDPAr.	Dependência, Lentidão e baixa soluções que envolve os sistemas externo e interno e não operacionalização dentro da instituição	1. Falta de recursos e pessoal qualificado para conduzir a migração; 2. Planejamento de alinhamento para manutenção dos sistemas no	1. Impacta na eficiência das operações da instituição que dependem do sistema, causando atrasos em processos e serviços	ALTA	ALTO	MITIGAR	Plano de ação para o acompanhamento o da mitigação do alinhamento entre as instituições	Estabelecer canal de comunicação direto com o setor responsável pela manutenção do SIG	PROTIC

			processo de migração.	importantes						
7	Constante evolução das tecnologias.	1. Desatualização dos equipamentos de TI da instituição; 2. Ineficiência operacional.	1. Falta de investimento regular em atualizações dos equipamentos e tecnologias utilizadas na instituição; 2. A falta de capacitação da equipe para lidar com as novas tecnologias; 3. A falta de um plano estratégico do setor para acompanhar e incorporar a evolução na instituição.	1. Desatualização dos equipamentos de TI da instituição, resultando em problemas de desempenho, segurança e compatibilidade com sistemas e softwares atualizados. 2. Comprometimento da eficiência operacional da instituição	ALTO	ALTO	MITIGAR	Realizar avaliação regular da infraestrutura de TIC; Elaborar plano de atualização de equipamentos e capacitação para operacionalidade na instituição	Elaborar planos de contingência para lidar com emergências ou interrupções graves nos serviços TIC.	PROTIC / CISI
8	Cumprimento das exigências legais.	A não operacionalidade dos sistemas em conformidade com as exigências legais	1. Deficiência operacional no cumprimento das exigências legais.	1. Impactos legais e regulatórios, incluindo multas e penalidades.	MÉDIO	MÉDIO	MITIGAR	Realização de ações e acompanhamento adequado das diretrizes legais; Manter a equipe treinada e capacitada quanto as normas legais	Designar equipe de crise habilitada para resposta a incidentes legais, incluindo membros de outras unidades como jurídico e comunicação.	PROTIC
9	A falta de recursos financeiros destinados para aquisição de equipamentos para execução eficiente das atividades de TI.	Estagnação das operações dentro da TI	A não aquisição dos equipamentos para a realização das atividades	O não realização das atividades referentes a TI da universidade	MÉDIA	MUITO ALTO	MITIGAR	Levantamento das necessidades reais dos setores para TI; desenvolver planejamento orçamentário recorrente para a área de TIC	Redefinir prioridades; Procurar outras alternativas, como aluguel ou doação	PROTIC / CCPGTIC

10	Falta de um plano de gestão para resíduos sólidos.	1. Impactos ambientais nocivos; 2. Potenciais problemas legais e de saúde pública.	1. Falta de plano de gestão de resíduos sólidos na instituição; 2. Ausência de políticas e procedimentos claros para o gerenciamento adequado de resíduos sólidos.	Inadequação do uso dos recursos sólidos na instituição e no impacto ambiental	ALTO	ALTO	MITIGAR	Criação do plano de gestão de resíduos sólidos	Treinamento da equipe; Designação de local temporário para armazenamento ; Contratação de serviços de coleta especializada; Firmar parcerias com ONGs	PROTIC / PREUNI
11	A baixa socialização das funções internas da PROTIC com foco nas competências, habilidades e atitudes de cada integrante da PROTIC (proatividade e sinergia).	1. Dificuldade na adaptação e integração dos membros; 2. Falta de colaboração e sinergia entre os membros.	1. Falta de comunicação e alinhamento claro das funções do setor; 2. A falta de incentivo e reconhecimento; 3. Dificuldade em estabelecer uma cultura interna de integração.	1. Conflitos no ambiente e possíveis problemas de saúde pública. 2. Desvio de funções quando não estabelecido regras para o setor.	ALTO	ALTO	MITIGAR	Proporcionar uma melhor interação com os servidores do setor. Promover a cultura organizacional; Realizar treinamentos estimulando o trabalho em equipe; Definição de objetivos comuns e alinhados com os da instituição.	Reuniões de interação sobre os serviços a serem prestados com ações colaborativas.	PROTIC
12	Reconhecimento das dificuldades internas da PROTIC.	Falta do diagnóstico dos pontos críticos para execução das atividades internas buscando a eficiência, eficácia e efetividade.	GAP nos canais de comunicação internos para a identificação e discussão das atividades.	1. Conflitos internos, falta de cooperação entre a equipe e baixa motivação, 2. Impacto negativo no desempenho geral do setor.	MÉDIO	ALTO	MITIGAR	Realização de ações de interação para viabilidade para a comunicação interna mais fluida no setor.	Promover a cultura de feedback construtivo, incentivando a prática de retorno uns aos outros; Designar mediador com habilidades em resolver conflitos e restabelecer o	PROTIC

									bom ambiente de trabalho; Intervenção da chefia.	
13	Controle interno inadequado frente à alta demanda por serviços da PROTIC	Atrasos ou falhas no atendimento das demandas de responsabilidades do setor.	1. Falta de processos e procedimentos padronizados para lidar com a demanda; 2. Insuficiência de alocação de recursos, como pessoal e tecnologia; 3. Falta de protocolo de priorização das tarefas do setor.	Insatisfação dos usuários, impacto negativo nos processos executados pelo setor.	MÉDIO	ALTO	MITIGAR	Criação dos Procedimentos Operacionais Padrões do Setor de TI; Definir prioridades de tarefas; Manter equipe treinada e capacitada.	Elaborar planos de contingência para lidar com emergências ou interrupções graves nos serviços TIC;	PROTIC
14	Sobrecarga de função do cargo, frente às demandas institucionais com base nas competências do servidor.	Ineficiência operacional e a falta de especialização adequada para as tarefas.	1. Falta de clareza por parte dos colaboradores nas atribuições e responsabilidades do cargo; 2. Ausência de avaliação de desempenho; 3. Gargalos na gestão de recursos humanos do setor.	1. Retrabalho, baixa produtividade e erros nos processos. 2. Conflitos internos e desmotivação da equipe.	MÉDIO	ALTO	MITIGAR	Plano de ação orientado pela resolução N. 45/23 com base nas diretrizes e regras dos serviços atribuídos ao setor	Elaborar planos de contingência para lidar com emergências ou interrupções graves nos serviços TIC; Elaborar planos de contingência de redistribuição de tarefas.	PROTIC
15	Resistência a mudanças por parte dos integrantes do setor.	Dificuldade na adoção de melhorias ou inovações necessárias para o crescimento e aprimoramento do setor.	Incerteza dos resultados das mudanças.	1. Estagnação do setor, falta de inovação e perda de competitividade; 2. Gerar conflitos e falta de engajamento dos membros da equipe.	BAIXO	BAIXO	MITIGAR	Criar estratégias de implementação das mudanças	Elaborar planos de contingência para lidar com emergências ou interrupções graves nos serviços TIC;	PROTIC
16	Falta dos dados	Inoperação dos	1. Limitações	A falta de	ALTA	MUITO	MITIGAR	Solicitação dos	Elaborar planos	PROTIC

	provenientes do sistema da STI-UFPI para UFDPAr (Série histórica dos dados)	sistemas necessários para a instituição, prejudicando a tomada de decisões estratégicas.	tecnológicas; 2. Problemas de integração entre os sistemas STI-UFPI e UFDPAr; 3. Falta de atualização e manutenção adequada.	informações importantes para a tomada de decisões estratégicas resultando em atrasos em projetos, falhas na gestão e problemas na prestação de serviços.		ALTO	R	recursos para a construção da estrutura dos servidores para os sistemas edados	de contingência para lidar com emergências ou interrupções graves nos serviços TIC; Estabelecer canal de comunicação direto com o setor responsável pela manutenção do SIG	
17	Falta de um planejamento interno consistente a médio e longo prazo	Falta de documentos orientativos institucionais do setor	1. Falta do aprimoramento da equipe ou departamento responsável pelos planejamentos; 2. Falta de alinhamento entre as metas e objetivos de curto, médio e longo prazo da PROTIC.	Desperdício financeiro e ações não alinhadas com os objetivos estratégicos da PROTIC.	MÉDIO	ALTO	MITIGAR	Criação do Planejamento estratégico; Elaboração de documentos de planejamento e normas; Elaboração de POPs; Manter a equipe treinada e capacitada quanto as normas legais; Adoção de frameworks reconhecidos da área de TIC	Priorização da elaboração de documentos de planejamento e normas; Valer-se de normativos supra institucionais para mitigar o risco.	PROTIC
18	Liberação de código de contratação dos servidores para a PROTIC	Sobrecarga de trabalho e ineficiência do setor.	1. Falta do processo de contratação para novos servidores ou terceirizados; 2. Crescimento das demandas sem o aumento proporcional de pessoal qualificado.	Exaustão da equipe e impacto negativo na qualidade dos serviços prestados, prejudicando a imagem da instituição.	ALTA	ALTO	MITIGAR	Recrutamento de novos colaboradores com conhecimentos em TI para atender as demandas da PROTIC	Elaborar planos de contingência para lidar com emergências ou interrupções graves nos serviços TIC; Elaborar planos de contingência de redistribuição de tarefas.	PROTIC

19	Dificuldade para realizar treinamento dos servidores, terceirizados e bolsistas.	Despreparação da equipe frente às demandas do setor.	1. Falta de tempo disponível para os treinamentos devido à alta demanda operacional; 2. Ausência de um programa estruturado de capacitação que atenda às necessidades específicas do setor.	1. Falhas nos serviços prestados, além de gerar insatisfação dos usuários; 2. Dificultar a atualização tecnológica da equipe, tornando-a menos eficiente no atendimento às demandas do setor.	BAIXO	BAIXO	MITIGAR	Criação de projetos de treinamentos e capacitação dos colaboradores da unidade	Elaborar planos de contingência para lidar com emergências ou interrupções graves nos serviços TIC; Elaborar planos de contingência de redistribuição de tarefas. de ações	PROTIC
----	--	--	---	---	-------	-------	---------	--	--	--------