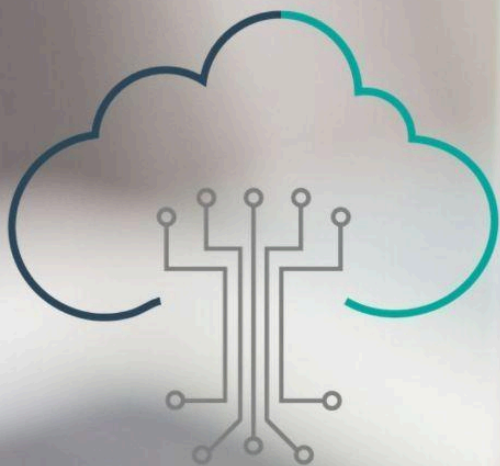


Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas



Plano de Desenvolvimento do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação 2024 – 2025

Manaus – AM



Universidade Federal do Amazonas

Reitor

Sylvio Mário Puga Ferreira

Vice-Reitor

Therezinha de Jesus Pinto Fraxe

Chefe de Gabinete

Almir Liberato da Silva

Pró-reitoria de Administração e Finanças - PROADM

Angela Neves Bulbol de Lima

Pró-reitoria de Ensino de Graduação - PROEG

David Lopes Neto

Pró-reitoria de Extensão - PROEXT

Almir Oliveira de Menezes

Pró-reitoria de Gestão de Pessoas - PROGESP

Maria Vanusa do Socorro de Souza Firmo

Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação - PROPESP

Adriana Malheiro Alle Marie

Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional - PROPLAN

Maria da Glória Vítório Guimarães

Pró-reitoria de Inovação Tecnológica - PROTEC

Jamal da Silva Chaar



CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Diretoria

Jorge Carlos Magno Silva de Lima

Secretaria

Joaquim Meredith de Souza

Coordenação de Sistemas

Carlos Daniel Silva Ribeiro

Coordenação de Serviços

Oldemar Diony Marinho Pereira Junior

Coordenação de Segurança da Informação

Márcia Regina Moraes de Paula

Coordenação de Projetos e Processos

Miguel Paiva Teixeira

Coordenação de Infraestrutura

Marckson Monteiro da Silva

APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta o Plano de Desenvolvimento do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC), elaborado em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2016-2025 da Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

O Plano de Desenvolvimento da Unidade (PDU) foi concebido de forma a auxiliar o cumprimento da missão Institucional: “cultivar o saber em todas as áreas do conhecimento por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, contribuindo para a formação de cidadãos e para o desenvolvimento da Amazônia”.

Neste PDU estão estabelecidas as metas para os anos de 2024-2025, disponibilizando para esta unidade mecanismos de uma gestão contínua e, para tal, é necessário ressaltar-se que o estabelecimento de metas, por si só, não garante o êxito em cumpri-las. No entanto, tais metas constituem-se em um desafio para todos e um caminho a ser percorrido em busca do aprimoramento, de soluções e resultados positivos.

Manaus (AM), 15 de fevereiro de 2024.

Jorge Carlos Magno Silva de Lima
Diretor do CTIC

Sumário

1 APRESENTAÇÃO.....	6
2 HISTÓRICO.....	7
3 ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	14
4 INFRAESTRUTURA FÍSICA.....	15
5 PERFIL DO CORPO TÉCNICO.....	16
6 PLANEJAMENTO TÁTICO-OPERACIONAL.....	21
6.1 Missão.....	23
6.2 Visão.....	23
6.3 Princípios.....	23
6.4 Diagnóstico da Unidade - Matriz SWOT.....	24
6.5 Planejamento Tático.....	24
6.6 Planejamento Operacional.....	27
6.7 Cronograma.....	31
6.8 Matriz RACI.....	35
6.9 Levantamento de Riscos.....	36
7 GESTÃO DO PLANO.....	37
8 MONITORAMENTO DO PLANO.....	38
9 RELATÓRIO DE GESTÃO.....	39
10 BIBLIOGRAFIA.....	40

1 APRESENTAÇÃO

O Plano de Desenvolvimento do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação trata do desdobramento da estratégia da universidade através de um planejamento tático, traduzindo os objetivos gerais e as estratégias da alta administração em objetivos e metas mais específicas e claras para as unidades conforme ilustra a Figura 01 - Níveis de Atuação de Planejamento.

Figura 01 – Níveis de Atuação de Planejamento



Fonte: Guia Prático do PDU - PROPLAN, 2023.

O referido plano foi desenvolvido com base nos modelos sugeridos pela Pró-reitora de Planejamento e Desenvolvimento Institucional – PROPLAN, com as devidas adequações necessárias para que esteja de acordo com as características da unidade. O Guia Técnico do PDU - PROPLAN (2022) ainda corrobora ao definir que o PDU é uma ferramenta de planejamento que instrumentaliza a tática adotada por uma unidade, a partir do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, é o norte para a unidade, com natureza participativa e colaborativa.

O documento apresenta as metas e as ações que serão priorizadas através da potencialização dos recursos disponíveis e necessários para o alcance dos objetivos contidos neste documento, o processo é dinâmico, além de exigir esforço contínuo para averiguar o andamento das metas e objetivos.

2 HISTÓRICO

O **Setor de Processamento de Dados (SPD)** foi constituído no Estatuto da Universidade do Amazonas (UA) elaborado em 1965 e aprovado pelo Decreto n. 66.810, de 30 de junho de 1970, iniciando suas atividades em janeiro de 1975. O Decreto, em seu artigo 8º e alínea "e", estabeleceu a criação do CPD juntamente com outros órgãos suplementares, subordinados diretamente à Reitoria. Seu primeiro diretor foi o professor José Roberto Bianchi.

Em razão dos entraves iniciais da primeira programação de execução (de 1973) e que perduraram até 1977 do Programa Nacional de Centros de Informática (PNCI) do Governo Federal, que objetivava a expansão e criação de Centros de Computação em Universidades, Centros de Pesquisas e entidades afins, a UA optou pelo aluguel de horas alocadas no *bureau* do Centro de Treinamento da IBM do Brasil a partir de junho de 1974.

Em janeiro de 1975, a UA alugou o sistema da IBM/3 – Modelo 10, com 1 CPU (32KB), 1 Impressora (300 LPM), 1 Gaveta de Disco (4.8 MB), 1 Unidade de Disco (20 MB), 1 Leitora de cartões (400 COM), 1 Console e 3 Perfuradoras. O SPD passa, assim, a funcionar nas instalações da Faculdade de Farmácia, Odontologia e Ciências Sociais, no bairro de Aparecida, centro de Manaus-AM (Figura 02), contando com a colaboração de 9 (nove) servidores: 1 Diretor, 1 Secretária, 1 Analista, 2 Programadores, 1 Operador e 3 Perfuradores.

Figura 02 - Prédio Faculdade de Farmácia, Odontologia e Serviços Sociais em 1975



Fonte: IBGE.

A partir de sua criação, o SPD desenvolveu vários sistemas para mainframe, como o Sistema de Controle Acadêmico (SISCA), em fevereiro de 1975, quando a primeira matrícula informatizada foi realizada na Universidade do Amazonas, em um sistema totalmente desenvolvido por nossos técnicos, que foi adaptado para várias outras universidades brasileiras. Foram desenvolvidos também vários sistemas para microcomputadores, como o PLATÃO (Plano de Gestão), Sistema de Controle de Pós-Graduação, Sistema de Matrícula para a 3ª Idade, etc. Utilizou-se um equipamento IBM/3, modelo 10, com 16 Kb de memória principal.

No ano de 1983, a Fundação Universidade do Amazonas (FUA) adquiriu um novo computador, um IBM 4331, com 2 MB de memória principal e 1.5 GB de espaço em disco, o que melhorou significativamente o poder de processamento do SPD, que passou a funcionar em suas novas instalações no campus universitário, no bloco M do hoje Setor Sul (Figura 03). Com a aquisição desse novo equipamento, houve aumento da capacidade dos equipamentos de informática e a crescente demanda por serviços. A Universidade ampliou a utilização de mainframes, mudando de equipamento para um IBM 4341, em seguida para um IBM 4381 R14, até chegar ao IBM 9221, modelo 150, bem mais avançado que os anteriores, pois possuía 32 MB de memória e 12 GB de espaço em disco.

Figura 03 - Inauguração prédio do SPD pelo Superintendente da Suframa Ruy Lins e o Reitor da UA Otávio Mourão



Fonte: ASCOM.

A partir do fim década de 80, grandes transformações tecnológicas aconteceram na área de tecnologia da informação, obrigando o Centro de Processamento de Dados (CPD) a promover

modificações na sua maneira de atuar centralizada, comum nos CPDs do tempo em que foi criado, passando a atuar de forma descentralizada e participando direta ou indiretamente de todas as principais ações relacionadas à gestão administrativa, ensino, pesquisa e extensão.

O Centro foi durante muitos anos a principal referência regional em termos de processamento eletrônico de dados, tendo formado e abrigado nos seus quadros boa parte dos profissionais que atuam na área de informática de Manaus. Foi também a partir do Centro que surgiram o curso de Bacharelado em Processamento de Dados (atual Bacharelado em Ciência da Computação), o Departamento de Ciência da Computação (DCC) e o curso de Mestrado em Informática da UFAM (Figura 04).

Figura 04 - Equipamentos do CPD em agosto de 1983



Fonte: CTIC.

Ao longo dos anos e com a falta de investimento do Governo Federal nos serviços de processamento de dados das IFES, o CPD foi sendo desfalcado de seus principais técnicos, fazendo com que os dirigentes do órgão contassem, cada vez mais, com alunos do Curso de Ciência da Computação e com professores do DCC para execução de suas atividades. Desta interação, surgiram diversos sistemas e projetos de muito êxito. Dentre estes, citamos o Sistema de Controle Acadêmico (SISCA), que foi referência nacional entres sistemas de gestão acadêmica durante muitos anos, e a implantação da Internet na UFAM e no Amazonas.

A partir da 2ª metade da década de 90, houve uma grande mudança no perfil de atuação do CPD. Na área de sistemas, com a centralização no Ministério da Educação e Cultura (MEC) dos sistemas de folha de pagamento das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), o sistema de gestão de pessoal da instituição foi desativado. Por outro lado, houve a descentralização da operação de alguns sistemas para órgãos-fim da instituição, como o caso do sistema de vestibular, operado exclusivamente pela Comissão de Vestibular (COMVEST). Paralelo a isso, o aumento dos valores dos salários pagos a profissionais de informática em Manaus em concorrência com a falta de reajustes dos valores dos salários pagos ao funcionalismo público, causou o desmonte do quadro técnico de analistas e programadores do CPD. Estes fatores fizeram com que o desenvolvimento de sistemas no setor deixasse praticamente de existir, limitando-se ao sistema acadêmico e de patrimônio.

Ao fim da década de 90, com o CPD localizado ainda no Setor Sul (Figura 05), os computadores de grande porte tornaram-se tecnologicamente inviáveis e financeiramente inconvenientes com a proliferação de microcomputadores, com poder de processamento cada vez maior e com custos cada vez menores. Assim, a Universidade desativou o seu Mainframe (computador de grande porte) neste período. Isto levou à obsolescência de todo o quadro técnico de operadores de Mainframe da UFAM. Alguns destes ocupam hoje outras funções na Universidade, mas a maioria não se adaptou à nova realidade dos microcomputadores e servidores de pequeno porte, além de não ter havido um programa de capacitação adequado. Além disso, o número de microcomputadores disponíveis aos usuários já era considerável, de forma que muitas das tarefas de processamento de dados encomendadas ao CPD deixaram de ser necessárias. Isto levou o corpo de digitadores do CPD a uma situação semelhante à dos operadores de Mainframe, ou seja, seu cargo se extinguiu na prática.

Figura 05 - Fachada do Prédio CPD até a década de 2000, no bloco M, Setor Sul



Fonte: CTIC.

A partir de 2003, a instituição adquiriu um sistema de gestão que foi amplamente pesquisado, divulgado e aprovado pela comunidade: o Sistema de Informação para o Ensino – SIE, desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, voltado para Universidades e Instituições de Ensino, com solução integrada na área Acadêmica, Recursos Humanos, Protocolo, Patrimônio, Materiais, Frota, dentre outros. Era responsabilidade do CPD da UFAM dar suporte à sua implantação, através de uma Comissão Interna própria para este fim. O sistema seria gerido pelos próprios usuários com o objetivo de controle e gestão da informação, acabando definitivamente com o papel de processamento de dados. Era um novo marco na história do avanço tecnológico da UFAM.

Dos diversos avanços tecnológicos, os que causaram maior impacto na mudança de perfil do CPD junto à UFAM foram a disseminação das redes locais e corporativas e a Internet. De cerca de menos de uma dezena de terminais remotos instalados em poucos pontos da UFAM, o Centro passou a ter de manter, em poucos meses, centenas de pontos de conexão de rede, interligando os computadores dos usuário em seu local de trabalho ou estudo, incluindo docentes, técnicos administrativos e alunos. A partir desse novo cenário, em 2005, entrou no ar o Portal do Aluno, desenvolvido pelo CPD/UFAM e integrado ao SIE-UFSM, com as funcionalidades de Solicitação de Matrícula e acompanhamento das atividades acadêmicas. Logo em seguida, foi desenvolvido também pelo CPD/UFAM, foi desenvolvido e implantado o Portal do Professor, com o lançamento eletrônico de notas e frequências.

A partir de 2009 o CPD passou a diversificar sua atuação e encabeçou projetos inovadores e de alta complexidade como a implantação do anel de fibra ótica de 10 Gbps com padronização de ativos de rede, implantação de um dos mais modernos *Data Centers* da Região Norte, equipado com ar-condicionado de precisão, gerador próprio, tecnologia Blade, robô de backup, storage, switch de chassi, sistema anti-incêndio e controle de acesso por biometria (Figuras 06 e 07).

Em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), novas áreas de atuações foram demandadas a partir de 2010: aquisições e implantação da solução de vigilância com câmeras digitais e sala de monitoramento em parceria com o setor de Segurança da Prefeitura do Campus da UFAM foi uma delas; a solução de VoIP para telefonia, que integrou parte da infraestrutura de telefonia analógica à solução de voz sobre IP; a rede wifi com gerência centralizada e com equipamentos padronizados, disponibilizando a rede wifi-zone-ufam com mais de 100 rádios; e a solução profissional para virtualização de servidores utilizando plataforma VMWare.

Figura 06 - Prédio Atual CPD / CTIC



Fonte: Internet / Divulgação.

Na área de sistemas, foram desenvolvidas importantes soluções que contribuíram para as áreas de negócio da UFAM, tais como: plataforma web eCampus (que integrou atividades de discentes, docentes e técnicos administrativo ao SIE), além de permitir a expansão escalável em soluções para as áreas fins da UFAM, como gestão de projetos de pesquisas, projetos de extensão e projetos de inovação tecnológica e gestão de bolsas de assistência estudantil; Sistema Ingresso, para matrícula institucional digital de ingressantes na instituição; Repositórios de teses e dissertações e repositórios administrativos; sistema do Restaurante Universitário; sistema de inscrição e gestão de concursos PSCONCURSOS; implantação de sites institucionais no padrão do Governo Federal; Sistema de Gestão de Eventos; dentre outros importantes sistemas e soluções dentro desta plataforma.

Figuram 07 - Data Center instalado nas dependência do prédio do CTIC



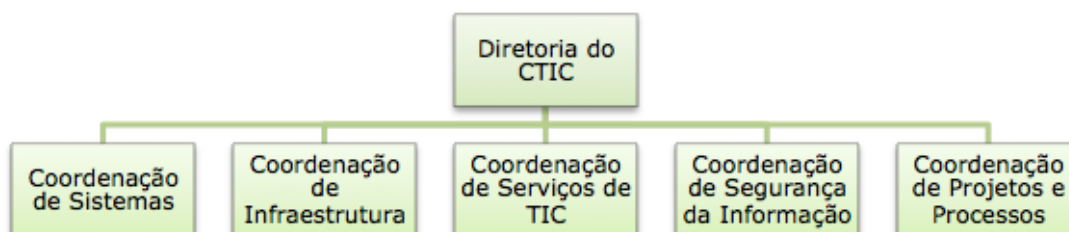
Fonte: CTIC

Como parte da Implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação, como membro do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Executivo Federal (SISP), em 2015 o Centro de Processamento de Dados passou por uma reformulação administrativa e, a partir da Resolução 046/2014-CONSAD, passou a ser denominado **Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC)**, composto por cinco coordenações: Sistemas, Serviços de TIC, Infraestrutura, Projetos e Processos e Segurança da Informação.

3 ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

A estrutura formal do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação é representada graficamente através do seu organograma, conforme apresentado na Figura 08.

Figura 08 - Organograma do CTIC



Fonte: Resolução 046/2014-CONSAD.

As competências da unidade e de suas subunidades são:

Diretoria: Administra, representa e atua como mediadora junto às gerências do órgão para manter os melhores índices de produtividade e eficiência; presta a assessoria direta à Reitoria, órgãos suplementares e pró-reitorias nos assuntos pertinentes à competência deste órgão e tomadas de decisão.

Coordenação de Sistemas: Tem por objetivo desenvolver, implantar e manter soluções de sistemas de informação da UFAM.

Coordenação de Infraestrutura: Atender às várias necessidades de infraestrutura de informática da universidade: redes, provedor, bancos de dados, especificação de equipamentos de médio e grande porte.

Coordenação de Serviços de TIC: Realizar manutenção preventiva e corretiva no parque de máquinas da UFAM, oferecendo serviços de suporte técnico em TI e treinamentos, bem como é responsável pela gestão de demandas dos usuários ao CTIC.

Coordenação de Segurança da Informação: Responsável pela gestão da segurança da informação e aplicação da Política de Segurança da Informação, bem como conscientizar e educar os demais setores do CTIC e usuários da rede UFAM sobre Segurança da informação.

Coordenação de Projetos e Processos: Padronizar e formalizar os processos, criar e gerenciar projetos, utilizando metodologia de mercado, bem como implantar governança de TIC utilizando as melhores práticas e modelos, desenvolvendo habilidades, conhecimento e fomentando as atitudes necessárias para o sucesso de projetos e melhorias de processos.

4 INFRAESTRUTURA FÍSICA

O CTIC está localizado no campus sede da UFAM, à Avenida General Rodrigo Otávio Jordão Ramos, 1200 – Coroado 1, Setor Norte da UFAM, ocupando um prédio (Bloco N) compartilhado com alguns laboratórios do Instituto de Computação ICOMP, e está fisicamente instalado conforme descrito na tabela 01.

Tabela 01: Instalações

Nº	AMBIENTES / SALAS	QTD	ÁREA (M²)
01	Diretoria e Secretaria	01	25
02	Coordenação de Sistemas	01	50
03	Coordenação de Serviços	01	50
04	Coordenação de Infraestrutura	01	50
05	Coordenação de Projetos e Processos e Coordenação de Segurança da Informação	01	25
06	Depósito 01 (Prédio CTIC / Piso inferior)	01	6
07	Depósito 02 (Centro de Convivência)	01	30
08	Copa	01	6
09	Sala de Convivência	01	12,5
10	Banheiro Masculino	01	8
11	Banheiro Feminino	01	8
12	Datacenter	01	32
13	Sala de backup e Infraestrutura Setor Sul (Bloco M)	01	30

Fonte: CTIC.

Considerando a necessidade de melhor adequação das instalações, mobiliário, acomodação das equipes de trabalho, segurança e a saúde no ambiente de trabalho e satisfação dos servidores, a unidade pleiteia a construção de um novo prédio (formalizado via processo SEI UFAM 23105.013151/2021-98), com estruturas mais adequadas para as atividades desenvolvidas por este centro, o que irá contribuir ainda na melhoria do atendimento geral.

Dentre os objetivos das instalações, observou-se a necessidade de laboratórios, auditório, sala de reuniões e treinamentos, assim como área de integração das equipes.

Além dos motivos já citados, o aumento do quadro de pessoal é necessário e iminente. O objetivo é um aumento de aproximadamente 20 (vinte) novas vagas no quadro de servidores (analistas e técnicos), aguardadas para os próximos 2 (dois) anos. Esse acréscimo se faz necessário tanto para atender a demanda atual e aliviar a sobrecarga das equipes, quanto para ter mais capacidade de atendimento das novas demandas de serviços de TIC.

Pensando nesse futuro breve de altas demandas, há ainda uma preocupação urgente e pontual com o Datacenter da UFAM, que precisa ser revitalizado, com maiores investimentos para o site de backup e estrutura de redes do Campus, além de migração de parte de nossos serviços para nuvem (*Cloud*) e investimentos em segurança de TIC.

5 PERFIL DO CORPO TÉCNICO

O corpo técnico do CTIC está composto conforme apresenta o Quadro 01 abaixo. Estão listados como colaboradores os analistas, técnicos de TI e da administração lotados oficialmente neste Centro, incluídos os que se encontram afastados ou cedidos.

Quadro 01: Lista de colaboradores do CTIC

NOME	CARGO	FUNÇÃO	Situação Funcional	
			CÓDIGO	ASSUNTO
Ana Paula Lopes da Cunha	Profissional de Serviços Aeroportuários			Ativo
Arlinton José da Silva Coutinho	Analista Tec. Informação			Ativo
Carlos Daniel Silva Ribeiro	Analista Tec. Informação	Coordenador		Ativo
Carlos Grimm Moniz Junior	Analista Tec. Informação		038(Cessão)	Cedido à Sec. Executiva do Min. das Comunicações, conforme Portaria nº 1385/2021
Carlesson Peres dos Santos	Técnico Tec. da Informação			Ativo
Cilene Dantas das Chagas	Analista Tec. Informação			Ativo
Crisley Prestes Linhares	Analista Tec. Informação			Lic. Tratar de Interesses Particulares - EST
Davi Coelho Mena Barreto	Técnico Tec. da Informação			Ativo
Diogo Soares Moreira	Analista Tec. Informação			Ativo
Elizeu Lucas de Carvalho	Técnico Tec. da Informação			Ativo
Gerson Barreiros da Silva	Analista Tec. Informação			Licença p/ interesses particulares, conforme Portaria nº 332 de 25/02/2022
Gerson Reis da Costa	Téc. de Laboratório/Área			Ativo
Gerson do Nascimento Silva	Analista Tec. Informação			O servidor desempenha suas atividades no CADE conforme Portaria nº 2656/2018
Gilberto Aires Libânia	Téc. de Laboratório/Área			Ativo
Heitor Maciel Andrade	Assistente Administrativo			Ativo
Helmer Augusto de Souza Mourão	Analista Tec. Informação			Ativo
Herivan Rebelo de Souza	Analista Tec. Informação			Ativo
Jaimerson Correia dos Santos	Técnico Tec. da Informação			Afastamento por 03 (três) anos, conforme Portaria 541/2023
Jânio Roberto Barros de Miranda	Técnico Tec. da Informação			Ativo
João Bosco Leão Carneiro	Técnico Assuntos Educacionais			Ativo
João Guilherme Alves Martinez	Analista Tec. Informação			Lic. Tratar de Interesses Particulares - EST
Joaquim Meredith de Souza	Servente de Limpeza			Ativo
Joel Jhimmy Ramos Libório	Analista Tec. da Informação			Ativo
Jorge André Botelho Nobrega	Assistente Administrativo			Ativo
Jorge Carlos Magno Silva de Lima	Analista Tec. Informação	Diretor		Ativo
José Augusto Barreto	Téc. de Laboratório/Área		Transferido do INC para o CTIC, conforme Portaria Nº 1133 de 13/06/2023	Ativo
Kellem dos Santos Sales	Técnico Tec. da Informação			Ativo
Leandra Andrade da Silva	Administradora			Ativo
Lourdes de Fátima Moraes de Sousa Saldanha	Assistente de Aluno			Ativo
Luiz Adriano Simas da Silva	Analista Tec. Informação			Servidor encontra-se à disposição da Procuradoria-Geral da Fazenda conforme Portaria 1741/2023
Marcos Anderson de Castro Cavalcante	Analista Tec. Informação			Ativo
Marcelo da Costa Cruz	Analista Tec. Informação			Ativo
Márcia Regina Moraes de Paula	Analista Tec. Informação	Coordenadora		Ativo
Marckson Monteiro da Silva	Analista Tec. Informação	Coordenador		Ativo
Maria das Graças da Silva Souza	Analista Tec. Informação			Cedido ao Ministério da Economia conforme Portaria nº 9699/2021
Maria do Céu Medeiros	Auxiliar Administrativo			

NOME	CARGO	FUNÇÃO	Situação Funcional	
			CÓDIGO	ASSUNTO
Miguel Paiva Teixeira	Analista Tec. Informação	Coordenador		Ativo
Nilson Barroncas Maquiné	Técnico Tec. da Informação			Ativo
Oldemar Diony Marinho Pereira Junior	Téc. de Laboratório/Área	Coordenador		Ativo
Oswaldo Tavares Viana Junior	Analista Tec. Informação			Ativo
Reyson Charlys Souza Afonso	Téc. de Laboratório/Área			Ativo
Rodrigo Augusto de Souza Marques	Técnico Tec. da Informação			Ativo
Rodrigo Azevedo da Costa	Analista Tec. Informação		085(Lic. Tr. Int. Particular	Lic. Tratar de Interesses Particulares - EST
Ronny Peterson Guimarães	Analista Tec. Informação			à disposição do Min. Gestão e Inov. em Serviços Público Conforme Port. nº 4723 de 17/05/2023
Thiago Lopes Costa	Técnico Tec. da Informação			Ativo
Vanderson da Silva Rocha	Analista Tec. Informação			Ativo
Washington Bruno Costa da Cruz	Téc. de Laboratório/Área			Ativo
Ygor Martins da Silva	Téc. de Laboratório/Área			Ativo
Thales Brandão de Lima	Profissional de Serviços Aeroportuários			Ativo

Fonte: CTIC.

Tabela 02 - Quantitativo do corpo técnico do CTIC por nível de classificação e Titulação

NÍVEL DE CLASSIFICAÇÃO	GRADUAÇÃO	ESPECIALISTA	MESTRADO	DOUTORADO	TOTAL
Classe A	0	0	0	0	1
Classe C	1	0	0	1	2
Classe D	6	10	1	0	18
Classe E	1	8	16	1	26
Outros	1	1	0	0	2
TOTAL	9	19	17	2	49

Fonte: CTIC.

Conforme os dados apresentados no Quadro 01 e Tabela 02, o CTIC possui 49 servidores, sendo 9 em Administrativos, 24 Analistas de TI, 10 Técnicos de TI e 7 Técnicos de Laboratório/Área Informática. Em termos de qualificação destacam-se 2 doutores, 17 mestres, 19 especialistas e 10 graduados.

Observando sob o ponto de vista acadêmico, considera-se a qualificação geral do Centro excelente, pois apenas 4% dos servidores possuem titulação mínima para ingresso no cargo. Entretanto do ponto de vista técnico, sabe-se que os profissionais de TI precisam estar atualizados e acompanhando os avanços tecnológicos, portanto a necessidade de capacitação técnica contínua, tais como certificações e treinamentos específicos de ferramentas e tecnologias tanto de infraestrutura quanto de sistemas diversos de cada área técnica.

Observa-se ainda que, na presente data, 20,4% das vagas/cargos do CTIC estão em situações de cedidos, à disposição de outros órgãos ou em licença para interesse particular, o que demanda uma ação junto a administração superior para reposição e, como já dito anteriormente, a abertura de novas vagas para o melhor atendimento dos serviços diante da grande demanda institucional em TI e do esperado pela comunidade acadêmica.

Nesse contexto, a força de trabalho em TI é de fato composta por 39 colaboradores que atendem a um total de 3.534 servidores (TAES e Docentes) da UFAM. A Tabela 3 detalha a distribuição dos colaboradores por coordenação.

Tabela 03 - Composição da força de trabalho no CTIC

SETORES	SERVIDORES EFETIVOS
Diretoria	4
Coordenação de Sistemas	10
Coordenação de Serviços	11
Coordenação de Infraestrutura	9
Coordenação de Projetos e Processos	5
Coordenação de Segurança da Informação	2
Total	39

Fonte: CTIC.

A pesquisa do Gartner em 2020 indicou que, em muitas organizações, a dimensão das equipes de Tecnologia da Informação (TI) representa entre 5% e 7% do número total de trabalhadores de uma empresa. Essa proporção englobava não apenas o quadro de pessoal de TI em tempo integral, mas também os colaboradores indiretos, empresas terceirizadas e outros prestadores de serviços externos (ESPs). Este estudo traz uma percepção básica e pode orientar empresas e gestores na distribuição relativa de recursos humanos em organizações que dependem fortemente dos serviços de TI. Podemos entender na Tabela 04 como esses números seriam em teoria aplicados em nosso contexto UFAM seguindo os parâmetros do Gartner.

Tabela 04 - Quantitativos mínimos de pessoal de TIC segundo o estudo de Gartner

NÚMERO DE SERVIDORES DA UFAM (DOCENTES E TAEs)	PROPORÇÃO DESEJÁVEL	NÚMERO MÍNIMO DE COLABORES DE TI
3534	5%	177
	6%	212
	7%	247

Fonte: CTIC.

Com base na análise da proporção de Gartner, obtemos um percentual de apenas 1,1% (com os nossos 39 colaboradores ativos), constatando uma defasagem gigante na força de trabalho de TI atual. Utilizando a métrica sugerida de uma proporção ideal de 5% do total de trabalhadores para vagas de TI, podemos calcular que o quantitativo atual da força de trabalho representa apenas 22% do mínimo ideal, indicando um déficit de 138 colaboradores de TI para atingir a proporção considerada ideal.

Essa análise reforça ainda mais os argumentos apresentados neste documento sobre a importância e necessidade do aumento dos recursos humanos do CTIC e, ainda, comprova a sobrecarga das equipes atualmente, o que reflete diretamente na qualidade e agilidade do atendimento dos serviços.

Outra forma para dimensionamento de corpo técnico de TIC é a proposta do Grupo de Trabalho do Núcleo de Governança de TI do SISP¹, onde o quantitativo mínimo da força de trabalho de TIC é calculado baseando-se no número de usuários de recursos de TIC da instituição. No caso da UFAM, esse número equivale a aproximadamente 37.534 usuários (dentre TAEs, Docentes e Discentes). A Tabela 05 apresenta as proporções mínimas com base no estudo do Grupo de Trabalho do Núcleo de Governança SISP e a Tabela 06 as proporções em relação à comunidade acadêmica, considerando Docentes, TAEs e Discentes (Graduação e Pós-graduação).

Tabela 05 - Proporções mínimas entre quadro e usuários de TIC associadas aos quantitativos mínimos de servidores efetivos de TIC na UFAM

TOTAL DE USUÁRIOS DE RECURSOS DE TIC	QUADRO PARA ÁREA DE TI (SERVIDORES)	QUADRO MÍNIMO DE SERVIDORES EFETIVOS
até 500	7%	15
entre 501 e 1.500	5%	35
entre 1.501 e 3.000	4%	75
entre 3.001 e 5.000	3%	120
entre 5.001 e 10.000	2%	150
acima de 10.000	1%	200

Fonte: CTIC.

De acordo com os números gerados com esse método visto na Tabela 05, a UFAM necessitaria de mais de 200 servidores efetivos para atender aos usuários dos recursos de TIC. Assim, nota-se, nesse método também, uma grande defasagem com relação ao atual número de 39 colaboradores efetivos. O ideal então seriam 375 colaboradores de TIC (1% do total de usuários), porém a atual força de trabalho representa apenas 38,8% do ideal, constatando um déficit de 161 colaboradores para atender o quadro mínimo proposto pelo estudo.

Tabela 06 - Quantitativo mínimo ideal de colaboradores de TI com relação aos usuários de TIC

NÚMERO DE USUÁRIOS DE TIC (DOCENTES, DISCENTES E TAEs)	37.534
PROPORÇÃO DESEJA	1%
NÚMERO MÍNIMO DE COLABORADORES DE TIC	375

Fonte: CTIC.

A estruturação do quadro de servidores requer a apresentação destes estudos, das demandas, ações de gestão, mas também, no caso dos órgãos públicos federais, de legislação que permita ampliar tal quadro com a criação de vagas ou de outras políticas de Governo e de Estado. Pensando nisso, o próprio SISP realizou um novo estudo, o Levantamento Baseado em Demandas de TIC, orientado pelo Acordo de Níveis de Serviços (ANS), visando o dimensionamento do quadro de servidores de forma mais precisa. Importante, essas demandas devem ser alinhadas e corresponderem aos objetivos do plano estratégico institucional.

¹ Fonte: https://www.ctic.ufpa.br/publicacoes/documentos/governanca/PDTIC_2024_2025.pdf

Observa-se, portanto, uma assimetria entre a necessidade de pessoal qualificado e suficiente para prover de forma adequada soluções TI que estejam alinhadas aos objetivos institucionais. Por ser de uma aplicabilidade longa e extensa, não foi possível executar o método SISP por demanda ainda, Porém, para a elaboração e execução do PDTIC, o CTIC deve aplicar o levantamento por demanda, seguindo Método de Dimensionamento do Quadro de Pessoal de TIC do SISP (2015)².

Os estudos acima sem dúvida fornecem um norte para o dimensionamento e normalização do quadro de pessoal de TIC para as instituições. Entende-se que para seguir em qualquer solução, devem ser consideradas as realidades e as ações de gestão no âmbito institucional e, principalmente, no âmbito federal, utilizando-se da legislação e/ou criando políticas e aliando forças de Governo que permitam a ampliação dos quadros de vagas não somente em TIC mas nas várias áreas de necessidade.

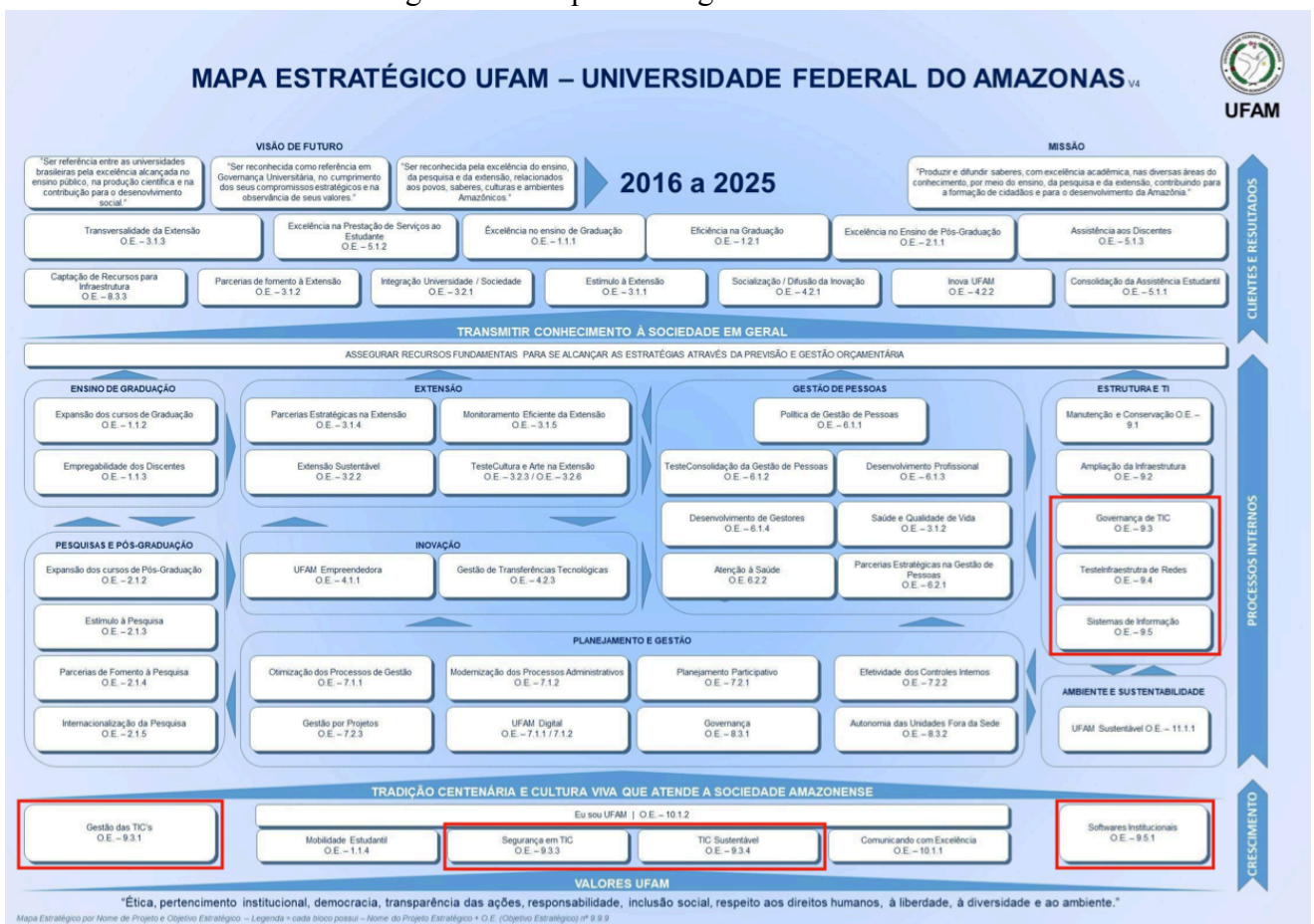
² Método de Dimensionamento do Quadro de Pessoal de TIC do SISP. Fonte: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/sisp/documentos/arquivos/metodo-de-dimensionamento-do-quadro-de-pessoal-de-tic-do-sisp-v1-0.pdf>

6 PLANEJAMENTO TÁTICO-OPERACIONAL

O Planejamento Tático-Operacional é um processo gerencial que diz respeito à formulação de objetivos para a seleção de programas de ação e para sua execução, levando em conta as condições internas e externas, prevendo o futuro das organizações em relação ao longo prazo. De uma forma genérica, consiste em saber o que deve ser executado e de que maneira deve ser executado.

O Planejamento Tático-Operacional do CTIC foi construído com base nos objetivos estratégicos elencados no Mapa Estratégico da UFAM, conforme Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI UFAM 2016-2025 2ª versão, que apresenta a missão e a visão institucional, os 11 vetores e 78 objetivos estratégicos divididos em metas e iniciativas (ver figura 09).

Figura 09 - Mapa Estratégico da UFAM



Fonte: PDI UFAM 2016-2025.

A leitura do Mapa Estratégico da Figura 09 se faz da base para o topo, da seguinte forma:

a) Apresentam-se os Valores da UFAM, definidos no Planejamento Estratégico;

b) Apresentam-se as ações, identificadas por seu alcance na perspectiva ‘Crescimento e Aprendizado’ do BSC, por Vetor Estratégico. Nesta perspectiva se enquadram as ações indexadas com a nomenclatura: 1.1.4, 8.3.1, 8.3.3, 8.3.4, 8.5.1, 9.1.1 e 9.1.2, respectivamente. Na sequência, a perspectiva ‘Crescimento e Aprendizado’ endereça a indicação de ‘Tradição Centenária e Cultura Viva que atende a Sociedade Amazonense’, levando seu alicerce para a perspectiva de ‘Processos Internos’;

c) especificam-se os objetivos estratégicos, identificados por suas características como ‘Processos Internos’, alocando cada conjunto de objetivos com base nos Vetores Estratégicos, estando classificados por: Ensino de Graduação, Pesquisa e Pós-Graduação, Extensão, Inovação, Planejamento e Gestão, Gestão de Pessoas, Infraestrutura e Tecnologia da Informação (TI) e Ambiente e Sustentabilidade. Cada Vetor Estratégico possui identificado os seus principais Objetivos com base na nomenclatura de indexação. Quanto ao direcionamento financeiro/orçamentário, buscou-se representar a sua elevada importância na perspectiva ‘Processos Internos’ com o bloco especificando ‘Assegurar recursos fundamentais para se alcançar as estratégias através da previsão e gestão orçamentária’. Na sequência, se indica a próxima perspectiva do BSC, lembrando que através de ‘Processos Internos’ se objetiva ‘Transmitir Conhecimentos a Sociedade em Geral’, e

d) apresentam-se os objetivos estratégicos que foram considerados como objetivos específicos para a perspectiva ‘Clientes e Resultados’, em que 13 (treze) objetivos estratégicos se encontram selecionados, de forma a representar que os resultados devem estar alinhados à Visão de Futuro para que se alcance a Missão estabelecida no horizonte de tempo de 2016 a 2025.

No que diz respeito à TI, estão os objetivos: 9.3 Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC); 9.4 Infraestrutura de redes; e, 9.5 Sistema de Informação. Alguns destes mais específicos são em grande parte propulsores para o crescimento, são eles: 9.3.1 Garantir a governança e gestão de TIC; 9.3.3 Garantir a segurança da Informação e Comunicação; 9.3.4 Governança de Dados; e, 9.5.1 Promover soluções de software que agreguem valor aos serviços da instituição.

Complementando o Mapa Estratégico da UFAM, o PDI UFAM 2015-2026 trouxe em sua 2ª versão a Cadeia de Valor da Universidade Federal do Amazonas, detalhado na Figura 10, apresentando a Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação como Macroprocessos Gerenciais. Esses processos determinam o exercício da autoridade pública e da tomada de decisões para antecipar desafios e sustentar melhorias na prosperidade e no bem-estar geral da sociedade.

Figura 10 - Cadeia de Valor



Fonte: PDI UFAM 2016-2025.

6.1 Missão

“Promover soluções de TIC com eficiência e qualidade, alinhadas às estratégias da Universidade Federal do Amazonas.”

6.2 Visão

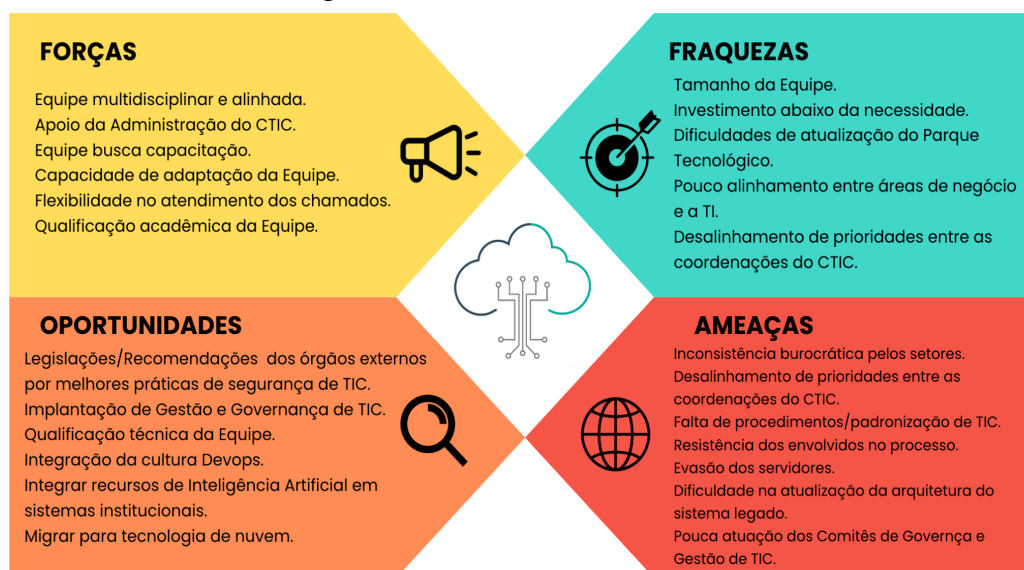
“Ser reconhecido pela excelência das soluções oferecidas e como área estratégica da Universidade Federal do Amazonas.”

6.3 Princípios

- Comprometimento;
- Ética;
- Excelência;
- Foco nos resultados;
- Transparência;
- Inovação;
- Valorização das pessoas;
- Organização;
- Cooperação;
- Consciência Ambiental.

6.4 Diagnóstico da Unidade - Matriz SWOT

Figura 11 - Matriz SWOT do CTIC



Fonte: Elaborado pelos autores.

6.5 Planejamento Tático

Os indicadores permitem a avaliação do desempenho, que durante o planejamento estratégico são primordiais para tomada de decisões seguras e bem fundamentadas, baseadas em fatos, e não em suposições.

Segundo o TCU (2009), Indicador de desempenho é um número, percentagem ou razão que mede um aspecto do desempenho, com a finalidade de comparar esta medida com metas preestabelecidas. Alguns autores conceituam indicador de desempenho como um instrumento de mensuração quantitativa ou qualitativa de determinados aspectos do desempenho.

A meta é o índice de resultado que se espera alcançar. As metas têm como objetivo serem suficientes para assegurar a efetiva implementação da estratégia. A finalidade de cada meta é enunciada no detalhamento do indicador e expressa um propósito da organização. Um estado de futuro esperado em um determinado período.

As ações estratégicas são os esforços empreendidos para possibilitar que o planejamento estratégico seja executado, através do alcance das metas dos indicadores e dos objetivos estratégicos. Para tanto, os objetivos estratégicos são desdobrados em ações e iniciativas estratégicas.

Para um melhor entendimento sobre os indicadores e metas, abaixo está uma descrição das fórmulas utilizadas, para cada indicador uma legenda explicando cada item.

Diante ao exposto, o CTIC apresenta seu painel de ações, indicadores e metas alinhados aos objetivos estratégicos do PDI UFAM 2016-2025.

PLANEJAMENTO DA UNIDADE

EIXO TEMÁTICO/ VETOR	* OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	INDICADOR	Fórmula	META ANUAL PLANEJADA			AÇÃO	RESPONSÁVEL	ESTRATÉGIAS
					2023	2024	2025			
INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	#9.3.1 - Garantir a governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação	Mapear o processo de aquisição e contratações de TIC	Formalização do Processo	= 1, se processo formalizado; = 0, se processo não formalizado		1	1	Monitorar elaboração de artefatos técnicos.	Coordenação Projetos e Processos e Diretoria	Criar projeto para Elaboração dos artefatos.
		Auxiliar na implantação do programa de governança de TIC	Índice de implantação do programa de governança de TIC.	(total de itens implantados no período de apuração) / (total de itens previstos a serem implantados no período de apuração) * 100		75%	90%	Auxiliar na elaboração de artefatos técnicos.	Coordenação Projetos e Processos e Diretoria	Criar projeto para Elaboração dos artefatos.
		Auxiliar na elaboração e atualização do PDTI	Publicação do Plano	= 1, se publicação realizada; 0, se a publicação não foi realizada.		1,00	1,00	Auxiliar na elaboração de artefatos técnicos.	Coordenação Projetos e Processos e Diretoria	Criar projeto para Elaboração dos artefatos.
		Adotar melhores práticas em gestão de projetos nas iniciativas de melhorias de serviços de TIC	Índice de projetos desenvolvidos utilizando as iniciativas de melhoria de serviços de TIC	(total de itens implantados utilizando as melhores práticas no período de apuração) / (total de itens implantados no período de apuração) * 100	25%	50%	80%	Monitorar a execução de projetos de TIC	Coordenação Projetos e Processos e Diretoria	Acompanhar a execução de projetos de TIC.
	#9.3.2 - Garantir a qualidade na prestação dos serviços de TIC com eficiência e eficácia	Disponibilizar soluções de TIC que auxiliem nos serviços da Universidade	Índice de satisfação dos usuários internos com os serviços de TIC	Percentual de usuários satisfeitos com os serviços de TIC, medido por meio de pesquisa de opinião.	25%	50%	80%	Monitorar a execução de projetos de TIC	Coordenação Projetos e Processos e Diretoria	Acompanhar a execução de projetos de TIC.
		Adotar melhores práticas em gestão de orçamento e financeiro dos recursos de TIC	Índice de execução Orçamentária de TIC	IMO = (total do orçamento de TIC executado) / (total do orçamento de TIC) * 100	80%	85%	95%	Monitorar a execução orçamentária de TIC	Coordenação Projetos e Processos e Diretoria	Acompanhar a execução orçamentária de TIC.
			Índice de execução Financeira de TIC	IMf = (total do financeiro de TIC executado) / (total do financeiro de TIC) * 100	80%	85%	95%	Monitorar a execução financeira de TIC	Coordenação Projetos e Processos e Diretoria	Acompanhar a execução financeira de TIC.
			Índice de execução orçamentária e financeira de TIC	(IMO + IMf) / 2	80%	85%	95%	Monitorar a execução orçamentária e financeira de TIC	Coordenação Projetos e Processos e Diretoria	Acompanhar a execução orçamentária e financeira de TIC.
	#9.3.3 - Garantir a segurança da Informação e Comunicação	Auxiliar na instituição do Comitê Gestor de Segurança da Informação	Índice de instituição do Comitê Gestor de Segurança da Informação	= 1, se Comitê instituído; = 0, se Comitê não instituído		1	1	Prestar suporte ao Comitê	Coordenação de Segurança da Informação e Diretoria	Acompanhar a implantação e funcionamento do Comitê.
		Auxiliar na elaboração e atualização da POSIC	Publicação da Política	= 1, se publicação realizada; 0, se a publicação não foi realizada.		1	1	Auxiliar na elaboração de artefatos técnicos.	Coordenação de Segurança da Informação e Diretoria	Criar projeto para Elaboração dos artefatos.
		Gerir riscos de TI identificados nos principais processos de negócio	Índice de gerenciamento dos riscos dos riscos de TI identificados nos	Quantidade de Riscos de TI gerenciados		50%	80%	Auxiliar na gestão de riscos relacionados a TIC	Coordenação de Segurança da Informação e Diretoria	Criar projeto para Elaboração dos artefatos.
		Utilizar uma infraestrutura de chaves públicas para certificação e assinatura digital dos sistemas e	Índice de serviços/sistemas com uso de certificado digital	(total de serviços/sistemas ativos com certificado digital) / (total de serviços/sistemas ativos) * 100		50%	75%	Monitorar a implantação de Sistemas e Portais Institucionais.	Coordenação de Infraestrutura e Coordenação de Sistemas	Definir procedimentos de implantação de Sistemas e Portais Institucionais.
	#9.3.4 - Governança de Dados	Promover o uso de Portais Institucionais seguindo o modelo do CTIC	Índice de portais institucionais que utilizam o Padrão definido institucionalmente	(total de portais institucionais ativos no modelo) / (total de portais institucionais ativos) * 100		50%	70%	Monitorar a implantação de Sistemas e Portais Institucionais.	Coordenação de Infraestrutura e Coordenação de Sistemas	Definir procedimentos de implantação de Sistemas e Portais Institucionais.
		Monitorar as publicações do Plano de Dados Abertos publicado	Índice de publicação do Plano de Dados Abertos	(total de itens definidos com publicação regular) / (total de itens definidos) * 100		75%	100%	Monitorar a publicação de informações na Plataforma de Dados Abertos.	Coordenação de Sistemas	Acompanhar a publicação de informações na Plataforma de Dados Abertos

PLANEJAMENTO DA UNIDADE

EIXO TEMÁTICO/ VETOR	* OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	INDICADOR	Fórmula	META ANUAL PLANEJADA			AÇÃO	RESPONSÁVEL	ESTRATÉGIAS
					2023	2024	2025			
	#9.3.5 Alinhar o uso da Tecnologia da Informação (TI) com a preservação ambiental.	Monitorar ações de TI que promovem a preservação ambiental	Índice de ações de TI que promoveram a preservação ambiental	$(\text{total de itens definidos relativos à preservação ambiental entregues}) / (\text{total de itens definidos relativos à preservação ambiental}) * 100$		50%	75%	Monitorar ações de TI que promovem a preservação ambiental	Coordenação Projetos e Processos e Diretoria	Criar projeto para Elaboração dos artefatos.
	#9.4.1 - Funcionamento dos Serviços baseados na infraestrutura de dados e Segurança da Informação	Disponibilizar soluções de TIC que auxiliem nos serviços da Universidade	Índice de satisfação dos usuários internos com os serviços infraestrutura de TIC	Percentual de usuários satisfeitos com os serviços de infraestrutura de TIC, medido por meio de pesquisa de opinião.		60%	80%	Monitorar atendimento das solicitações	Coordenação de Infraestrutura e Coordenação de Serviços de TIC	Definir processo de acompanhamento das atividades.
	#9.5.1 - Promover soluções de software que agreguem valor aos serviços da instituição.	Disponibilizar soluções integradas aos sistemas da UFAM	Índice de satisfação dos usuários internos com os sistemas de TIC	Percentual de usuários satisfeitos com os sistemas de TIC, medido por meio de pesquisa de opinião.		60%	80%	Monitorar atendimento das solicitações	Coordenação de Sistemas	Definir processo de acompanhamento das atividades.

6.6 Planejamento Operacional

PLANO OPERACIONAL DA UNIDADE

5W					2H		Planejamento					
WHAT	WHY	WHEN	WHERE	WHO	HOW	HOW MUCH	Status Kanban	Priorização				
O que será feito?	Por que será feito? Quais os resultados esperados?	Quando será feito?	Onde?	Por quem será feito?	Como será feito?	Quanto vai custar? Qual será o esforço?		Situação	G	U	T	RESULTADO
Ação #03: Gestão de Contrato Manutenção Datacenter	Atender e evitar possível descontinuidade dos serviços de suporte de hardware e software do Data Center da UFAM, que são críticos e essenciais para o funcionamento adequado da rede de dados desta Universidade. Tendo em vista que ocorrendo falhas nesses equipamentos, essas terão que ser corrigidas imediatamente, pois a não correção poderá ocasionar paradas súbitas e imediatas na rede da UFAM e indisponibilidade nos sistemas administrativos e acadêmicos.	MAR e AGO/X	CTIC	Coordenação de Projetos e Processos e Coordenação de Infraestrutura	Levantamento de necessidades e envio ao DEMAT e Gestão do Contrato	4 meses	Planejado	Em andamento	5	5	5	125
Ação #11: Monitoramento dos Riscos de TIC	Identificar, avaliar e controlar potenciais riscos que possam afetar negativamente a instituição.	Trimestral	CTIC	Coordenação de Segurança da Informação	Acompanhamento Trimestral	4x ao ano	Planejado	Em andamento	5	5	5	125
Ação #20: Migração de processamento e armazenamento para serviço de nuvem	Aumentar a segurança de sistemas e dados da instituição, além de otimizar os recursos de TIC, contratando somente o necessário para uso.	dez./2024	CTIC	Coordenação de Infraestrutura e Coordenação de Sistemas	Projeto de contratação e implantação	6 meses	Planejado	Em andamento	5	5	5	125
Ação #17: Substituição do switches cores do datacenter campus sede	Fazer pesquisa de preços a fim de encontrar fornecedor especializado na venda switches para o parque tecnológico do campus e assim manter os serviços, a organização e o funcionamento da rede de dados da UFAM.	dez./2024	CTIC	Coordenação de Infraestrutura	Projeto de aquisição e implantação	3 meses	Planejado	Em andamento	5	5	5	125
Ação #18: Substituição do no-break do datacenter campus sede	Fazer pesquisa de preços a fim de encontrar fornecedor especializado na venda de no-break para data center do campus e assim manter os serviços, a organização e a proteção dos dados da UFAM.	mar./2024	CTIC	Coordenação de Infraestrutura	Projeto de aquisição e implantação	3 meses	Planejado	Em andamento	5	5	5	125
Ação #19: Substituição do ar-condicionado de precisão do datacenter campus sede	Para evitar o superaquecimento dos equipamentos do data center é necessário um contrato de manutenção, com fornecedor especializado na venda/suporte de ar-condicionado de precisão do data center do campus e assim manter os serviços, a organização e a proteção dos dados da UFAM.	ago./2024	CTIC	Coordenação de Infraestrutura	Projeto de aquisição e implantação	3 meses	Planejado	Em andamento	5	5	5	125
Ação #01: Gestão de Contrato de Infraestrutura de Rede	A infraestrutura física da rede de dados atende uma grande diversidade de serviços passando telefonia e acesso a sistemas acadêmicos em rede interna e está na base da comunicação para prover qualidade e segurança.	FEV/X	CTIC	Coordenação de Projetos e Processos e Coordenação de Infraestrutura	Levantamento de necessidades e envio ao DEMAT e Gestão do Contrato	4 meses	Planejado	Em andamento	4	5	5	100
Ação #30: Monitoramento das Ações do PPSI relacionadas ao CTIC	Melhorar o monitoramento das ações de segurança da informação e garantir o alinhamento com Plano do Governo Federal.	Mensal	CTIC	Coordenação de Segurança da Informação	Gestão	12 meses	Planejado	Em andamento	4	5	5	100
Ação #31: Monitoramento das Ações do PDTI relacionadas ao CTIC	Melhorar o monitoramento das ações de TIC e garantir o alinhamento com o Planejamento Estratégico da UFAM.	Mensal	CTIC	Coordenação de Projetos e Processos	Gestão	12 meses	Planejado	Não iniciado	4	5	5	100
Ação #33: Ajustes no sistema de ingresso na Graduação devido a mudanças nas regras de cotas	Necessária adequação para atender as novas regras de Cotas.	fev./2024	CTIC	Coordenação de Sistemas	Projeto	1 mês	Planejado	Não iniciado	4	5	5	100
Ação #10: Monitoramento da Execução Orçamentária	Desenvolver e acompanhar a execução de créditos orçamentários, visando o uso eficiente dos recursos públicos no CTIC.	Mensal	CTIC	Coordenação de Projetos e Processos	Acompanhamento mensal	12 meses	Planejado	Em andamento	4	4	5	80

PLANO OPERACIONAL DA UNIDADE

5W					2H		Planejamento					
WHAT	WHY	WHEN	WHERE	WHO	HOW	HOW MUCH	Status Kanban	Status	Priorização			
O que será feito?	Por que será feito? Quais os resultados esperados?	Quando será feito?	Onde?	Por quem será feito?	Como será feito?	Quanto vai custar? Qual será o esforço?		Situação	G	U	T	RESULTADO
Ação #23: Implantação SIG/UFRN	Melhorar os sistemas institucionais, tanto acadêmico quanto administrativos, com maior integração interna e aumento de interoperabilidade com sistemas externos.	dez./2025	CTIC	Coordenação de Sistemas	Projeto de contratação e implantação	3 anos	Planejado	Não iniciado	4	4	5	80
Ação #07: Gestão de Contrato da Plataforma Ensino Moodle nas nuvens	Necessidade de implementar ou expandir métodos e soluções que permitam a continuidade da prestação educacional, seja do próprio ensino ou das atividades institucionais que o sustentam, de forma remota, com rapidez, precisão, segurança, e sob métodos colaborativos e capazes de auxiliar na manutenção da produtividade de professores, alunos e servidores, em seus respectivos papéis e responsabilidades	FEV/X	CTIC	Coordenação de Projetos e Processos, Coordenação de Infraestrutura e Coordenação de Sistemas	Levantamento de necessidades e envio ao DEMAT e Gestão do Contrato	4 meses	Planejado	Em andamento	4	4	4	64
Ação #08: Integração SIAPE com SIE para dados de servidores (técnicos administrativos e docentes)	Os dados no sistema SIE estão desatualizados, sendo necessário integrar os dados do SIAPE para o SIE, otimizando, assim, a atualização de dados no sistema interno.	mar./2024	CTIC	Coordenação de Sistemas	Projeto	2 meses	Planejado	Não iniciado	4	4	4	64
Ação #12: Elaborar o inventário das bases de dados institucionais	Organizar os serviços de banco de dados institucionais, além de auxiliar na exportação de informações institucionais e dimensionamento dos recursos computacionais.	jun./2024	CTIC	Coordenação de Sistemas e Coordenação de Infraestrutura	Inventário das bases de Dados	2 meses	Planejado	Em andamento	4	4	4	64
Ação #05: Gestão de Contrato do Sistema Integrado de Ensino	Contratação de Prestação de serviços de suporte técnico à operação, administração, manutenção e atualização de Sistema Acadêmico. Treinamentos sob demanda e manutenção de forma preventiva e corretiva. Atualização contínua para as novas versões, a critério da Contratada em função de evolução tecnológica, novas funcionalidades e novas versões.	JUN/X	CTIC	Coordenação de Projetos e Processos e Coordenação de Sistemas	Levantamento de necessidades e envio ao DEMAT e Gestão do Contrato	4 meses	Planejado	Não iniciado	5	3	4	60
Ação #21: Expansão e interligação de novas unidades à rede de fibra ótica do campus sede	Melhorar a comunicação por meio de rede de dados de unidades com largura de banda insuficiente para realização das atividades da unidade.	dez./2025	CTIC	Coordenação de Infraestrutura	Projeto de aquisição/contratação e implantação	12 meses	Planejado	Não iniciado	4	3	4	48
Ação #26: Acompanhar implantação de novos links para as unidades fora da sede, incluindo a Fazenda Experimental	Melhorar a comunicação por meio de rede de dados com as unidades fora da sede que estão fora do anel ou com largura de banda insuficiente para realização das atividades da unidade.	dez./2025	CTIC	Coordenação de Infraestrutura	Projeto de contratação e implantação	6 meses	Planejado	Em andamento	4	3	4	48
Ação #15: Expansão da rede wifi no parque do campus sede	Expandir a rede wifi do campus e assim estrutura necessária para comportar a demanda de acessos de estudantes, professores, colaboradores e visitantes.	dez./2024	CTIC	Coordenação de Infraestrutura	Projeto	12 meses	Planejado	Em andamento	5	3	3	45
Ação #22: Manutenção das câmeras de segurança do parque de campus sede	Melhorar a vigilância interna do campus por meio de sistemas de monitoramento e vigilância por meio de câmeras.	jun./2025	CTIC	Coordenação de Infraestrutura	Acompanhamento contínuo de necessidades	12 meses	Planejado	Em andamento	5	3	3	45
Ação #33: Ajustes no sistema de processos seletivos	Melhorar a gestão e operacionalização dos processos seletivos executados pela COMPEC.	dez./2024	CTIC	Coordenação de Sistemas	Projeto	12 meses	Planejado	Não iniciado	3	3	4	36
Ação #32: Ajustes no sistema acadêmico para a Pós-graduação (seleção, ingresso, bolsas e diplomação)	Melhorar a gestão e operacionalização da Pós-graduação no sistema Acadêmico.	dez./2024	CTIC	Coordenação de Sistemas	Projeto	4 meses	Planejado	Não iniciado	3	3	3	27

PLANO OPERACIONAL DA UNIDADE

5W					2H		Planejamento					
WHAT	WHY	WHEN	WHERE	WHO	HOW	HOW MUCH	Status Kanban	Status		Priorização		
O que será feito?	Por que será feito? Quais os resultados esperados?	Quando será feito?	Onde?	Por quem será feito?	Como será feito?	Quanto vai custar? Qual será o esforço?		Situação	G	U	T	RESULTADO
Ação #32: Ajustes no sistema acadêmico para projetos de pesquisa (Científica, Tecnológica e Apoio a Iniciação Científica)	Melhorar a gestão e operacionalização de Projetos do HUGV no sistema Acadêmico.	dez./2024	CTIC	Coordenação de Sistemas	Projeto	2 meses	Planejado	Não iniciado	3	3	3	27
Ação #27: Renovação dos equipamentos de trabalho dos servidores de TIC	Melhorar a execução das atividades diárias dos colaboradores do CTIC, além de garantir os equipamentos necessários para uso de novas tecnologias.	ago./2024	CTIC	Coordenação de Serviços de TIC	Projeto de aquisição e implantação	3 meses	Planejado	Em andamento	4	3	2	24
Ação #28: Expansão das áreas físicas do CTIC	Conseguir o espaço adequado para o CTIC.	dez./2025	CTIC	Coordenação de Projetos e Processos	Projeto	6 meses	Planejado	Não iniciado	4	2	3	24
Ação #09: Monitoramento do índice de satisfação de usuarios para os serviços de TIC	Monitorar a satisfação dos usuários e assim implementar ações para aperfeiçoar os serviços de TIC e assim atender as expectativas dos usuários da organização.	Mensal	CTIC	Coordenação de Projetos e Processos e Coordenação de Serviços de TIC	Acompanhamento mensal	12 meses	Planejado	Em andamento	3	3	2	18
Ação #24: Nova versão do Sistemas de Restaurante Universitário	Melhorar a gestão dos recursos destinado ao auxílio alimentação destinados a Assistência Estudantil, além de relatórios gerenciais para auxiliar na tomada de decisão.	jul./2024	CTIC	Coordenação de Sistemas	Projeto	2 meses	Planejado	Não iniciado	3	2	3	18
Ação #14: Estudo para viabilização de utilização de energias alternativas para sustentação de equipamentos de TIC	Para falar em sustentabilidade na tecnologia é importante saber que existe uma relação direta do parque tecnológico de uma empresa com o aquecimento global. Daí a importância de se apostar em soluções capazes de minimizar o impacto ambiental e, encontrar meios para isso é um dos maiores desafios da atualidade.	dez./2025	CTIC	Coordenação de Infraestrutura	Levantamento de possibilidades e pactuar propor projetos	3 meses	Planejado	Não iniciado	4	2	2	16
Ação #13: Viabilizar convênio com empresas especializadas em descartes de TIC, não só por uma questão de proteção ambiental e de prevenção de poluição eletrônica, mas também por segurança da informação, por conformidade com regulamentações e por responsabilidade social corporativa.	Ajustar acordos com empresas especializadas em descartes de TIC, não só por uma questão de proteção ambiental e de prevenção de poluição eletrônica, mas também por segurança da informação, por conformidade com regulamentações e por responsabilidade social corporativa.	dez./2025	CTIC	Coordenação de Projetos e Processos	Levantamento de possibilidades e pactuar convênio com empresa especializada	3 meses	Planejado	Não iniciado	3	2	2	12
Ação #16: Organização das salas de comunicação e racks de equipamentos de TIC das Unidades	Para evitar falhas, "ruídos elétricos" e desconexões acidentais no serviço de redes, a organização das salas de comunicação visa manter conexões de dados mais estáveis para as estações de trabalhos.	ago./2024	CTIC	Coordenação de Infraestrutura	Projeto	4 meses	Planejado	Não iniciado	3	2	2	12
Ação #29: Equipe de comunicação do CTIC	Melhorar a comunicação interna e externa do CTIC	jun./2024	CTIC	Direção	Projeto	1 mês	Planejado	Não iniciado	3	2	2	12
Ação #02: Gestão de Contratos de Telefonia	Atender e evitar possível descontinuidade dos Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (fixo-fixo e fixo-móvel) e de Serviço Móvel Pessoal - SMP (Móvel-Móvel, Móvel-Fixo e dados), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI).	MAI/X	CTIC	Coordenação de Projetos e Processos e Coordenação de Infraestrutura	Levantamento de necessidades e envio ao DEMAT e Gestão do Contrato	4 meses	Planejado	Concluído	3	1	2	6
Ação #04: Gestão de Contrato de Capacitação de Servidores de TIC	Necessidade de aprimorar os processos internos e elevar a qualidade dos serviços	OUT/X	CTIC	Coordenação de Projetos e Processos	Levantamento de necessidades e envio ao	4 meses	Planejado	Concluído	3	1	2	6
Ação #25: Estudo de viabilidade do uso de Inteligência Artificial para soluções	Verificar possibilidades de aplicação de IA em rotinas da universidade voltadas tanto para o ensino quanto para atividades rotineiras pelos técnicos administrativos da instituição.	dez./2025	CTIC	Coordenação de Sistemas	Levantamento de possibilidades e projeto para elaboração	6 meses	Planejado	Não iniciado	3	2	1	6

PLANO OPERACIONAL DA UNIDADE

5W					2H		Planejamento					
WHAT	WHY	WHEN	WHERE	WHO	HOW	HOW MUCH	Status Kanban	Status		Priorização		
O que será feito?	Por que será feito? Quais os resultados esperados?	Quando será feito?	Onde?	Por quem será feito?	Como será feito?	Quanto vai custar? Qual será o esforço?		Situação	G	U	T	RESULTADO
Ação #35: Adequação aos Padrões Governamentais de Gestão de Ativos de TI	Evitar a não adesão às Diretrizes de Gestão de Ativos do Governo Federal e à Instrução Normativa N. 1/2019 para aquisição de ativos de Tecnologia da Informação (TI), reduzindo a dificuldade em atender à demanda crescente de serviços de TIC causada pela obsolescência do parque tecnológico.	jun./2024	CTIC	Coordenação de Projetos e Processos, Coordenação de Serviços e Direção	Realizar análise do atual processo de Gestão de Configurações e Ativos de Serviços de Tecnologia da Informação; Formalizar e documentar os processos de Gestão de Configurações, incluindo a adesão às diretrizes governamentais; Realizar levantamento atualizado de ativos.	10 meses	Planejado	Não Iniciado	3	2	1	6

6.7 Cronograma

CRONOGRAMA

Planos de Ação	1º Trimestre												
	Jan				Fev				Mar				
	WK01	WK02	WK03	WK04	WK05	WK06	WK07	WK08	WK09	WK10	WK11	WK12	WK13
Ação #01: Gestão de Contrato de Infraestrutura de Rede													
Ação #02: Gestão de Contratos de Telefonia													
Ação #03: Gestão de Contrato Manutenção Datacenter													
Ação #04: Gestão de Contrato de Capacitação de Servidores de TIC													
Ação #05: Gestão de Contrato do Sistema Integrado de Ensino													
Ação #07: Gestão de Contrato da Plataforma Ensino Moodle nas nuvens													
Ação #08: Integração SIAPE com SIE para dados de servidores (técnicos administrativos e docentes)													
Ação #09: Monitoramento do índice de satisfação de usuarios para os serviços de TIC													
Ação #10: Monitoramento da Execução Orçamentária													
Ação #11: Monitoramento dos Riscos de TIC													
Ação #12: Elaborar o inventário das bases de dados institucionais													
Ação #13: Viabilizar convênio com empresas especializadas em descartes corretos de equipamentos de TIC													
Ação #14: Estudo para viabilização de utilização de energias alternativas para sustentação de equipamentos de TIC													
Ação #15: Expansão da rede wiifi no parque do campus sede													
Ação #16: Organização das salas de comunicação e racks de equipamentos de TIC das Unidades													
Ação #17: Substituição do switch core do datacenter campus sede													
Ação #18: Substituição do no-break do datacenter campus sede													
Ação #19: Substituição do ar-condicionado de precisão do datacenter campus sede													
Ação #20: Migração de processamento e armazenamento para serviço de nuvem													
Ação #21: Expansão e interligação de novas unidades à rede de fibra ótica do campus sede													
Ação #22: Manutenção das câmeras de segurança do parque de campus sede													
Ação #23: Implantação SIG/UFRN													
Ação #24: Nova versão do Sistemas de Restaurante Universitário													
Ação #25: Estudo de viabilidade do uso de Inteligência Artificial para soluções													
Ação #26: Acompanhar implantação de novos links para as unidades fora da sede, incluindo a Fazenda Experimental													
Ação #27: Renovação dos equipamentos de trabalho dos servidores de TIC													
Ação #28: Expansão das áreas físicas do CTIC													
Ação #29: Equipe de comunicação do CTIC													
Ação #30: Monitoramento das Ações do PPSI relacionadas ao CTIC													
Ação #31: Monitoramento das Ações do PDTI relacionadas ao CTIC													
Ação #32: Ajustes no sistema acadêmico para a Pós-graduação (seleção, ingresso, bolsas e diplomação)													
Ação #33: Ajustes no sistema de processos seletivos													
Ação #32: Ajustes no sistema acadêmico para projetos de pesquisa (Científica, Tecnológica e Apoio a Iniciação Científica)													
Ação #33: Ajustes no sistema de ingresso na Graduação devido a mudanças nas regras de cotas													

CRONOGRAMA

LEGENDA:

Planos de Ação	2º Trimestre												
	Abr				Mai				Jun				
	WK14	WK15	WK16	WK17	WK18	WK19	WK20	WK21	WK22	WK23	WK24	WK25	WK26
Ação #01: Gestão de Contrato de Infraestrutura de Rede													
Ação #02: Gestão de Contratos de Telefonia													
Ação #03: Gestão de Contrato Manutenção Datacenter													
Ação #04: Gestão de Contrato de Capacitação de Servidores de TIC													
Ação #05: Gestão de Contrato do Sistema Integrado de Ensino													
Ação #07: Gestão de Contrato da Plataforma Ensino Moodle nas nuvens													
Ação #08: Integração SIAPE com SIE para dados de servidores (técnicos administrativos e docentes)													
Ação #09: Monitoramento do índice de satisfação de usuários para os serviços de TIC													
Ação #10: Monitoramento da Execução Orçamentária													
Ação #11: Monitoramento dos Riscos de TIC													
Ação #12: Elaborar o inventário das bases de dados institucionais													
Ação #13: Viabilizar convênio com empresas especializadas em descartes corretos de equipamentos de TIC													
Ação #14: Estudo para viabilização de utilização de energias alternativas para sustentação de equipamentos de TIC													
Ação #15: Expansão da rede wiifi no parque do campus sede													
Ação #16: Organização das salas de comunicação e racks de equipamentos de TIC das Unidades													
Ação #17: Substituição do switch core do datacenter campus sede													
Ação #18: Substituição do no-break do datacenter campus sede													
Ação #19: Substituição do ar-condicionado de precisão do datacenter campus sede													
Ação #20: Migração de processamento e armazenamento para serviço de nuvem													
Ação #21: Expansão e interligação de novas unidades à rede de fibra ótica do campus sede													
Ação #22: Manutenção das câmeras de segurança do parque de campus sede													
Ação #23: Implantação SIG/UFRN													
Ação #24: Nova versão do Sistemas de Restaurante Universitário													
Ação #25: Estudo de viabilidade do uso de Inteligência Artificial para soluções													
Ação #26: Acompanhar implantação de novos links para as unidades fora da sede, incluindo a Fazenda Experimental													
Ação #27: Renovação dos equipamentos de trabalho dos servidores de TIC													
Ação #28: Expansão das áreas físicas do CTIC													
Ação #29: Equipe de comunicação do CTIC													
Ação #30: Monitoramento das Ações do PPSI relacionadas ao CTIC													
Ação #31: Monitoramento das Ações do PDTI relacionadas ao CTIC													
Ação #32: Ajustes no sistema acadêmico para a Pós-graduação (seleção, ingresso, bolsas e diplomação)													
Ação #33: Ajustes no sistema de processos seletivos													
Ação #32: Ajustes no sistema acadêmico para projetos de pesquisa (Científica, Tecnológica e Apoio a Iniciação Científica)													
Ação #33: Ajustes no sistema de ingresso na Graduação devido a mudanças nas regras de cotas													

CRONOGRAMA

I. Atividade Programada

2. Atividade Iniciada

3° Trimestre

Planos de Ação

Jul

Ago

Set

WK27 WK28 WK29 WK30 WK31 WK32 WK33 WK34 WK35 WK36 WK37 WK38 WK39

Ação #01: Gestão de Contrato de Infraestrutura de Rede													
Ação #02: Gestão de Contratos de Telefonia													
Ação #03: Gestão de Contrato Manutenção Datacenter													
Ação #04: Gestão de Contrato de Capacitação de Servidores de TIC													
Ação #05: Gestão de Contrato do Sistema Integrado de Ensino													
Ação #07: Gestão de Contrato da Plataforma Ensino Moodle nas nuvens													
Ação #08: Integração SIAPE com SIE para dados de servidores (técnicos administrativos e docentes)													
Ação #09: Monitoramento do índice de satisfação de usuarios para os serviços de TIC													
Ação #10: Monitoramento da Execução Orçamentária													
Ação #11: Monitoramento dos Riscos de TIC													
Ação #12: Elaborar o inventário das bases de dados institucionais													
Ação #13: Viabilizar convênio com empresas especializadas em descartes corretos de equipamentos de TIC													
Ação #14: Estudo para viabilização de utilização de energias alternativas para sustentação de equipamentos de TIC													
Ação #15: Expansão da rede wiifi no parque do campus sede													
Ação #16: Organização das salas de comunicação e racks de equipamentos de TIC das Unidades													
Ação #17: Substituição do switch core do datacenter campus sede													
Ação #18: Substituição do no-break do datacenter campus sede													
Ação #19: Substituição do ar-condicionado de precisão do datacenter campus sede													
Ação #20: Migração de processamento e armazenamento para serviço de nuvem													
Ação #21: Expansão e interligação de novas unidades à rede de fibra ótica do campus sede													
Ação #22: Manutenção das câmeras de segurança do parque de campus sede													
Ação #23: Implantação SIG/UFRN													
Ação #24: Nova versão do Sistemas de Restaurante Universitário													
Ação #25: Estudo de viabilidade do uso de Inteligência Artificial para soluções													
Ação #26: Acompanhar implantação de novos links para as unidades fora da sede, incluindo a Fazenda Experimental													
Ação #27: Renovação dos equipamentos de trabalho dos servidores de TIC													
Ação #28: Expansão das áreas físicas do CTIC													
Ação #29: Equipe de comunicação do CTIC													
Ação #30: Monitoramento das Ações do PPSI relacionadas ao CTIC													
Ação #31: Monitoramento das Ações do PDTI relacionadas ao CTIC													
Ação #32: Ajustes no sistema acadêmico para a Pós-graduação (seleção, ingresso, bolsas e diplomação)													
Ação #33: Ajustes no sistema de processos seletivos													
Ação #32: Ajustes no sistema acadêmico para projetos de pesquisa (Científica, Tecnológica e Apoio a Iniciação Científica)													
Ação #33: Ajustes no sistema de ingresso na Graduação devido a mudanças nas regras de cotas													

CRONOGRAMA

3. Atividade Concluída

4. Atividade Reprogramada

4º Trimestre

Planos de Ação

Out

Nov

Dez

WK40 WK41 WK42 WK43 WK44 WK45 WK46 WK47 WK48 WK49 WK50 WK51 WK52

Ação #01: Gestão de Contrato de Infraestrutura de Rede													
Ação #02: Gestão de Contratos de Telefonia													
Ação #03: Gestão de Contrato Manutenção Datacenter													
Ação #04: Gestão de Contrato de Capacitação de Servidores de TIC													
Ação #05: Gestão de Contrato do Sistema Integrado de Ensino													
Ação #07: Gestão de Contrato da Plataforma Ensino Moodle nas nuvens													
Ação #08: Integração SIAPE com SIE para dados de servidores (técnicos administrativos e docentes)													
Ação #09: Monitoramento do índice de satisfação de usuários para os serviços de TIC													
Ação #10: Monitoramento da Execução Orçamentária													
Ação #11: Monitoramento dos Riscos de TIC													
Ação #12: Elaborar o inventário das bases de dados institucionais													
Ação #13: Viabilizar convênio com empresas especializadas em descartes corretos de equipamentos de TIC													
Ação #14: Estudo para viabilização de utilização de energias alternativas para sustentação de equipamentos de TIC													
Ação #15: Expansão da rede wiifi no parque do campus sede													
Ação #16: Organização das salas de comunicação e racks de equipamentos de TIC das Unidades													
Ação #17: Substituição do switch core do datacenter campus sede													
Ação #18: Substituição do no-break do datacenter campus sede													
Ação #19: Substituição do ar-condicionado de precisão do datacenter campus sede													
Ação #20: Migração de processamento e armazenamento para serviço de nuvem													
Ação #21: Expansão e interligação de novas unidades à rede de fibra ótica do campus sede													
Ação #22: Manutenção das câmeras de segurança do parque de campus sede													
Ação #23: Implantação SIG/UFRN													
Ação #24: Nova versão do Sistemas de Restaurante Universitário													
Ação #25: Estudo de viabilidade do uso de Inteligência Artificial para soluções													
Ação #26: Acompanhar implantação de novos links para as unidades fora da sede, incluindo a Fazenda Experimental													
Ação #27: Renovação dos equipamentos de trabalho dos servidores de TIC													
Ação #28: Expansão das áreas físicas do CTIC													
Ação #29: Equipe de comunicação do CTIC													
Ação #30: Monitoramento das Ações do PPSI relacionadas ao CTIC													
Ação #31: Monitoramento das Ações do PDTI relacionadas ao CTIC													
Ação #32: Ajustes no sistema acadêmico para a Pós-graduação (seleção, ingresso, bolsas e diplomação)													
Ação #33: Ajustes no sistema de processos seletivos													
Ação #32: Ajustes no sistema acadêmico para projetos de pesquisa (Científica, Tecnológica e Apoio a Iniciação Científica)													
Ação #33: Ajustes no sistema de ingresso na Graduação devido a mudanças nas regras de cotas													

6.8 Matriz RACI

MATRIZ RACI													
PERÍODO:		PLANEJAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE - PDU											
R (responsável)	A (aprovador)	Funções/Nome											
											C (consultado)	I (informado)	
PROJETOS	Objetivo Estratégico	Total OE	Indicador	Coordenador: DIREÇÃO	Analista: Coordenações	Product owner	CSERVTC	COORDSIST	COORDINFRA	CPROJPROC			CSEGINFO
				Time do projeto				Stakeholders					
				EIXO 9 - INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	OE-01	18	I-1.1	A	R/C	C/I	I	I	I
I-1.2	A	R/C	C/I				C/I	C/I	C/I	R	C/I		
I-1.3	A	R/C	C/I				C/I	C/I	C/I	R	C/I		
I-1.4	A	R/C	C/I				C/I	C/I	C/I	R	C/I		
I-2.1	A	R/C	C/I				C/I	C/I	C/I	R	C/I		
I-2.2	A	R/C	C/I				C/I	C/I	C/I	R	C/I		
I-2.3	A	R/C	C/I				C/I	C/I	C/I	R	C/I		
I-2.4	A	R/C	C/I				C/I	C/I	C/I	R	C/I		
I-3.1	A	R/C	C/I				I	I	I	I	R		
I-3.2	A	R/C	C/I				C/I	C/I	C/I	C/I	R		
I-3.3	A	R/C	C/I				C/I	C/I	C/I	C/I	R		
I-3.4	A	R/C	C/I				I	I	R	I	R		
I-4.1	A	R/C	C/I				I	R	R	I	I		
I-4.2	A	R/C	C/I				I	R	I	I	I		
I-5.1	A	R/C	C/I				C	C	C	R	C		
OE-02	19	I-6.1	A				R/C	C/I	R	I	R	I	I
OE-03	20	I-7.1	A				R/C	C/I	I	R	I	I	I

6.9 Levantamento de Riscos

De acordo com o Decreto nº 9.203/2017, a gestão de riscos é um processo de natureza permanente, estabelecido, direcionado e monitorado pela alta administração, que contempla atividades de identificar, avaliar e gerenciar potenciais eventos que possam afetar a organização, destinado a fornecer segurança razoável quanto à realização de seus objetivos (Brasil, 2017).

O levantamento dos riscos envolvidos foi elaborado a partir dos objetivos estratégicos e seus respectivos indicadores listados no Planejamento Tático do CTIC.

[Acesse o link do levantamento dos riscos do CTIC.](https://bit.ly/RiscosCticUfam) < <https://bit.ly/RiscosCticUfam> >

7 GESTÃO DO PLANO

Após a publicação do plano, é crucial que este seja executado e gerenciado de forma eficaz, colocando em prática as ações delineadas. O gerenciamento do plano tem o desafio de harmonizar os objetivos de longo e médio prazo com as demandas imediatas, traduzindo as metas estratégicas em ações diárias do centro.

Uma vez implementado no CTIC, o PDU fomenta uma consciência coletiva entre todos os envolvidos, destacando a importância da participação de todos no processo de sua concepção. Ele descentraliza as atividades, evitando sobrecargas, aprimora a comunicação entre as coordenações, aumenta a eficiência operacional, ajuda a gerenciar riscos e fortalece a comunicação externa da unidade, delineando uma visão de médio prazo para o futuro desejado.

O gerenciamento será conduzido por meio da implementação de um processo de avaliação e monitoramento contínuo do plano. As reuniões de avaliação periódicas representam oportunidades essenciais para acompanhar o progresso da implementação.

Nesse sentido, o CTIC realizará encontros regulares a cada semestre para avaliar o andamento do plano e discutir estratégias para superar desafios e resolver problemas identificados, seguindo o calendário de reuniões abaixo:

Tabela 05 - Calendário de Reuniões de Avaliação do Plano

ORDEM	DATA
1ª Reunião de Avaliação do Plano	AGO/2024
2ª Reunião de Avaliação do Plano	FEV/2025
3ª Reunião de Avaliação do Plano	AGO/2025
4ª Reunião de Avaliação do Plano	DEZ/2025

Fonte: CTIC.

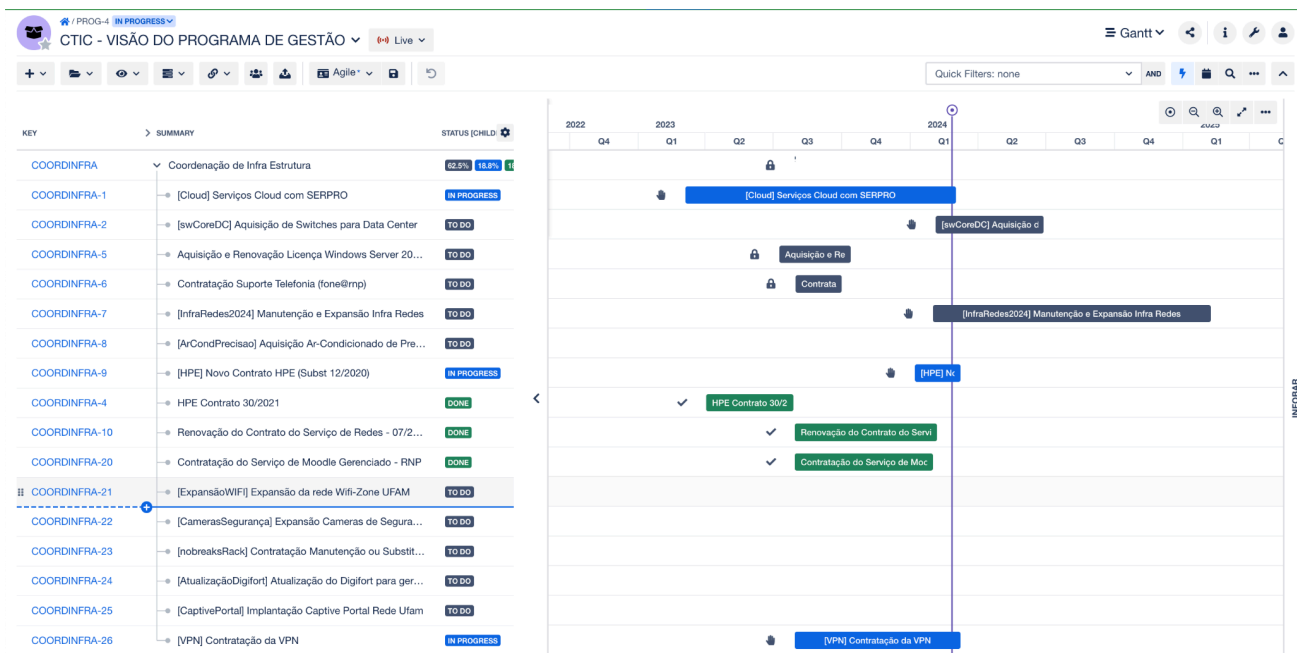
8 MONITORAMENTO DO PLANO

O monitoramento é uma atividade gerencial fundamental realizada durante a execução e operação do plano, proporcionando *insights* sobre o progresso do processo e permitindo a avaliação dos resultados das ações, com ajustes sempre que necessário.

Além do monitoramento contínuo, o plano deve ser sujeito a avaliações frequentes e atualizações para garantir sua adequação a novos cenários.

O planejamento é registrado de forma macro na plataforma Jira para monitoramento da execução dos projetos pelas coordenações, permitindo flexibilidade para alocação e replanejamento quando necessários, acompanhando a priorização da alta administração da Universidade

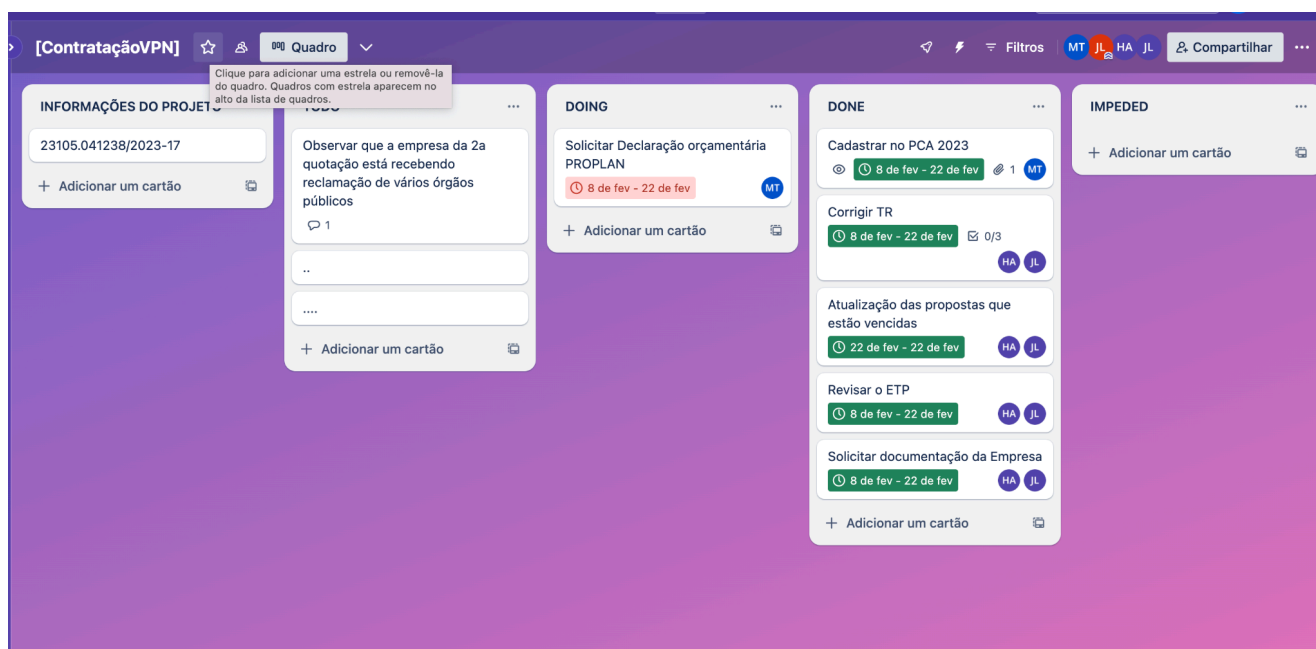
Figura 11 - Planejamento dos Projetos



Fonte: CTIC

Internamente, cada coordenação do CTIC detalha as atividades na Plataforma Trello, distribuindo as atividades entre os membros da equipe (Figura 12).

Figura 12 - Planejamento das Atividades



Fonte: CTIC

Ao término de cada ano é elaborado Relatório de Gestão do CTIC com os resultados das contratações e aquisições de TIC, assim como dos Projetos desenvolvidos no período e seus respectivos resultados. Esse processo não apenas permite verificar o que foi efetivamente alcançado, mas também fornece subsídios para a elaboração do novo plano para o período subsequente, reiniciando todo o ciclo.

9 RELATÓRIO DE GESTÃO

A UFAM busca assegurar a conformidade legal e uma governança eficiente da TI, integrando-se ao SISP do governo federal brasileiro. Nesse sentido, a UFAM adota um extenso conjunto de normas e diretrizes estabelecidas ou referenciadas pelo Governo Federal e pelos órgãos de controle, alinhadas à Estratégia de Governo Digital do país. Nosso objetivo é cumprir os padrões internacionais para a governança e gestão de TIC, ao mesmo tempo em que seguimos as normas estabelecidas em nossos próprios regulamentos internos institucionais.

O relatório de gestão anual informa de forma simples e clara as principais ações desenvolvidas pelas coordenações CTIC, o montante de recursos aplicados em TI e as contratações mais relevantes de recursos de TI, promovendo assim, a transparência dos seus atos às partes interessadas.

[Acesse o link do Relatório de Gestão do CTIC.](https://bit.ly/relatorioGestaoCticUfam2023) < <https://bit.ly/relatorioGestaoCticUfam2023> >

10 BIBLIOGRAFIA

Universidade Federal do Amazonas. Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional. Elaboração PDU: guia prático / Universidade Federal do Amazonas, Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional; Elaboração de: Anderson de Souza das Neves e Arivano Sousa Silva. – Manaus, AM : [s.n], 2023.

Universidade Federal do Amazonas. Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional. Guia técnico de planejamento para unidades acadêmicas e órgãos suplementares / Universidade Federal do Amazonas, Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional; Elaboração de: Arivano Sousa Silva. – Manaus, AM : [s.n], 2022.

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 República Federativa do Brasil. Brasil, DF, D.O.U de 23/11/2017, pág. no 3.

Universidade Federal do Amazonas. 2022: relatório de gestão UFAM / Universidade Federal do Amazonas, Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional; organizadores: Arivano Sousa Silva, Anderson de Souza das Neves, Renato Nogueira Carvalho. – Manaus, AM : [s.n], 2023. <https://drive.google.com/file/d/18NxGKLWHLcMXpbEzI-C3nSI5PDLevhXP/view>

GARTNER. IT Key Metrics Data 2020: Industry Measures — Education Analysis.