



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS
PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Plano Diretor de Tecnologia de Informação
2012-2013**

Reitor

João Martins Dias

Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional

Antonio Venancio Castelo Branco

Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação

João Luiz Cavalcante Ferreira

Equipe de Elaboração

João Luiz Cavalcante Ferreira – DGTI - Presidente

Carlos Tiago Garantizado – DGTI - Membro

Antonio Ferreira dos Santos Júnior – DGTI - Membro

André Filipe Aloise - DTI-CMC - Membro

Marcio Antonio dos Santos Souza – CMZL - Membro

Marcelo Rosas Alves – CMDI - Membro

Aprovadores

Jaime Cavalcante Alves – PRODIN

Janio Lúcio Paes Alves – DAF

Roosevelt Passos Barbosa - CETI

Vicente Ferreira Lucena Ferreira Júnior – PROEN

Sonia Maria de Melo Lima – CETI

Antonio Ferreira Santana Filho – CETI

Andrea Pereira Mendonça – CETI

Colaboradores

Caroline Tavares Picanço – Campus Parintins – Analista de TI

Ronaldo Alves Borges – Campus Coari – Coordenador de TI

Roosevelt Lima Barbosa – Campus Tabatinga - Coordenador de TI

Joaquim Alberto Leite da Silva Junior Campus Presidente Figueiredo – Analista de TI

Janderson Silva de Souza – Campus Maués - Analista de TI

Tiago Francisco Diocesano – Campus São Gabriel – Coordenador de TI

Ana Raquel Marinho Correia – Campus São Gabriel da Cachoeira – Técnico em TI

Histórico das Versões

Data	Versão	Descrição	Autor
14/06/2012	00	Plano Diretor de TI	EEPDTI
15/06/2012		Autorizado aporte documental da área de TI ad referendum do Conselho Superior	Resolução nº 18 – CONSUP/IFAM, de 15/06/2012

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
2 TERMOS E ABREVIACÕES	5
3 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	4
4 METODOLOGIA APLICADA	7
5 PRINCÍPIOS E DIRETRIZES	5
6 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA UNIDADE DE TI	8
7 REFERENCIAL ESTRATÉGICO DA UNIDADE DE TI.....	9
7.1 Missão.....	10
7.2 Visão.....	10
7.3 Valores	10
7.4 Objetivos Estratégicos.....	10
7.5 Análise de SWOT da TI Organizacional	10
8 RESULTADOS DO PDTI ANTERIOR.....	10
9 INVENTÁRIO DE NECESSIDADES	10
9.1 Critérios de Priorização.....	10
9.2 Inventário de Necessidades	10
10 PLANO DE METAS E DE AÇÕES.....	10
10.1 Plano de Metas	10
10.2 Plano de Ações	10
11 PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS	10
12 PLANO DE INVESTIMENTO EM SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS	10
13 PLANO DE GESTÃO DE RISCOS	10
14 PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA	10
15 PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI.....	10
16 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	10
17 CONCLUSÃO	10
18 ANEXOS	10

APRESENTAÇÃO

Este documento tem por finalidade ser um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação (TI) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM) , nele faremos o diagnóstico da situação atual , o planejamento das ações e a gestão da TI com o objetivo de atender às necessidades tecnológicas e de Informação do IFAM.

Este trabalho é resultado de um processo participativo de coleta de dados e análise de informações da Unidade abrangida, e engloba aspectos como:

- ✓ Contextualização da infra-estrutura e dos recursos disponíveis;
- ✓ Descrição das atividades de suporte técnico e apoio aos sistemas de informação;
- ✓ Planejamento dos produtos e serviços que serão fornecidos pela TI ao IFAM. Os prazos e cronogramas desses projetos estão descritos neste Plano Diretor;
- ✓ Exposição das necessidades de capacitação de pessoal, a ser suprida com a realização de treinamentos e cursos específicos;
- ✓ Estimativa dos recursos humanos para cumprimento dos projetos e atividades descritos no presente Plano.
- ✓ Estimativa de recursos orçamentários necessários ao atendimentos das demandas

O documento abrange o IFAM que é composto pela Reitoria e os Campi de Manaus-Centro, Manaus-Distrito Industrial, Manaus Zona Leste, São Gabriel da Cachoeira, Coari, Tabatinga, Presidente Figueiredo, Maués, Lábrea e Parintins, define o conjunto de recomendações que deverão nortear os direcionamentos e investimentos, visando aprimorar a gestão da TI nas Unidades do IFAM

Período de validade: 2013

Período de revisão: janeiro de 2013

1. INTRODUÇÃO

Com o projeto de expansão do governo federal que criou os institutos federais em todo o Brasil o antigo Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET) deu lugar ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM) agregando as escolas agrotécnicas da região, Agrotécnica de Manaus e de São Gabriel da Cachoeira, as unidades descentralizadas do distrito industrial, de Coari e a antiga sede passaram a ser campus do instituto a estes foram adicionados outros cinco campus novos localizados em Presidente Figueiredo, Parintins, Lábrea, Maués e Tabatinga, totalizando assim sete campi no interior tres na capital e a reitoria. O IFAM portanto vem tomando dimensões cada vez maiores, além de ser uma exigência da Instrução Normativa da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação SLTI nº 4 de 12 de novembro de 2010 que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos Órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.

Foi alinhado as políticas e objetivos do Planejamento Estratégico do IFAM no que diz respeito a investimentos na área TI com a finalidade de adequar a infra-estrutura de TI da Instituição para o desenvolvimento do Ensino, Pesquisa e Extensão.

2. TERMOS E ABREVIACOES

PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
IFAM	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas
SISP	Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
MP	Ministério do Planejamento
PEI	Planejamento Estratégico Institucional
TI	Tecnologia da Informação

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ✓ Estratégia Geral de TI (EGTI) de 2011-2012
- ✓ Planejamento Estratégico Institucional CEFET-AM 2008-2011
- ✓ Modelo de Referência Plano Diretor de TI 2008-2009 SISP
- ✓ Decreto nº 1048/1994
- ✓ Instrução Normativa nº 04/2010 SLTI/MP
- ✓ Resolução nº 01/2009 do SISP

4. METODOLOGIA APLICADA

A metodologia adotada para o desenvolvimento deste PDTI baseou-se no Modelo de Referência do Plano Diretor de Tecnologia da Informação, elaborado pelo SISP. Cada etapa do processo desenvolveu-se, conforme a figura a seguir, através da análise, depuração e estruturação das informações e proposição de um resultado pelo primeiro grupo e um processo de validação do resultado proposto para todos os envolvidos no levantamento das informações



CRONOGRAMA PDTI 2012

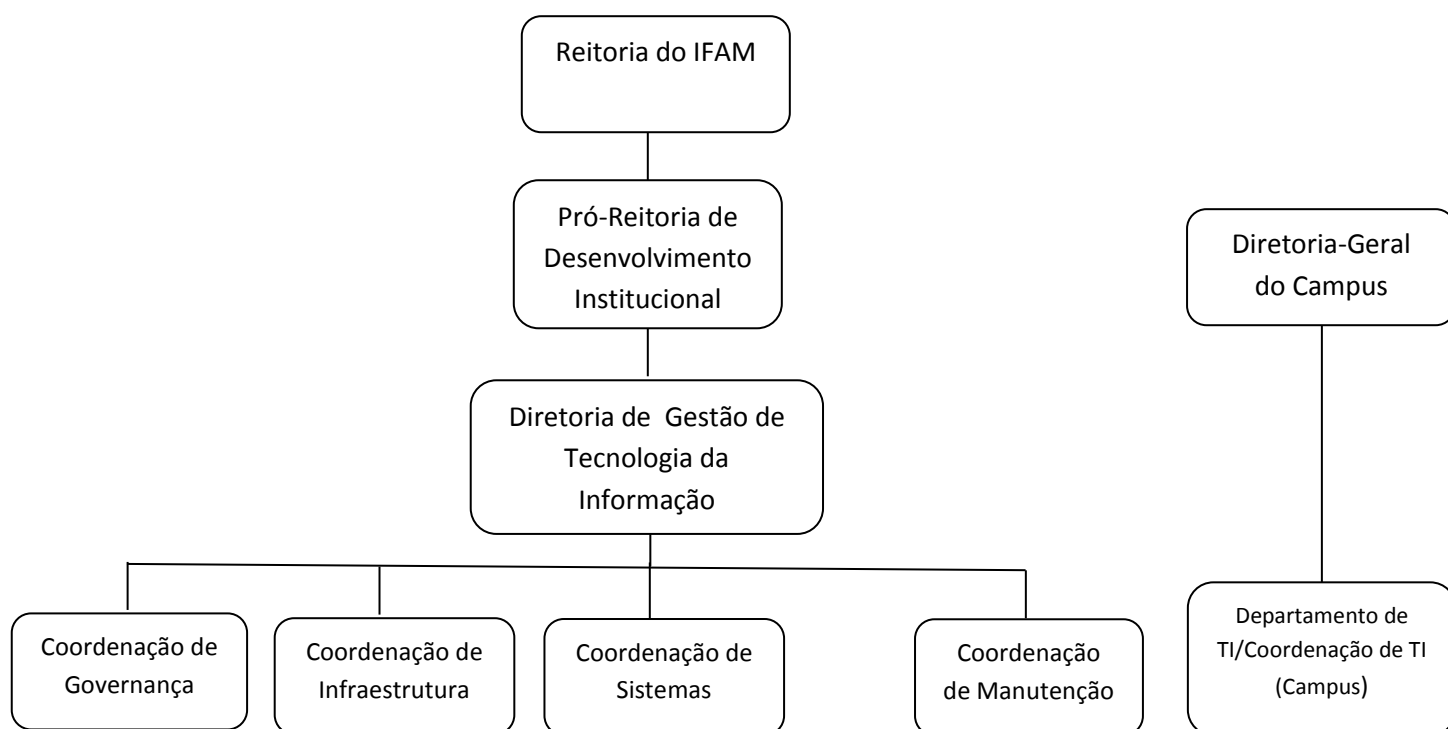
Atividade	Maio 2011	Jun 2011	Jul 2011	Ago 2011	Set 2011	Out 2011	Nov 2011	Dez 2011	Jan 2012	Fev 2012	Mar 2012	Abr 2012	Mai 2012	Jun 2012
Lista de Necessidades e princípios contidos em documentos de planejamento	x													
Estudo da EGTI 2011-2012 publicada pelo SISP	x	x	x											
Elaboração dos referenciais estratégicos				x	x	x								
Análise SWOT							x	x						
Levantamento das necessidades para compor o inventário.									x	x	x	x	x	x
Definição das metas											x	x	x	
Planejamento das ações											x	x	x	
Plano de Gestão de Pessoas											x	x	x	
Plano de Investimento em serviços e equipamentos											x	x	x	
Plano de Gestão de Riscos											x	x	x	
Proposta orçamentária											x	x	x	
Fatores Críticos de Sucesso											x	x	x	

5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Id	Descrição	Origem
D1	Nortear os direcionamentos e investimentos visando aprimorar a gestão de TI no Instituto	
D2	Implantar novas tecnologias de informação e comunicação de acordo com as necessidades do Instituto	
D3	Prover softwares que dêem suporte aos procedimentos administrativos, Ensino, pesquisa e extensão melhorando o desempenho dos processos, facilitando a comunicação entre os envolvidos e fornecer maior controle.	
D4	Prover e manter infraestrutura de integração entre os campi internamente e a sociedade	
D5	Manter o parque de informática em funcionamento	
D6	Fornecer consultoria e suporte técnico em informática a todas as áreas do Instituto	
D7	Manter seguras as informações do instituto fornecendo acesso apenas a quem é de direito	
D8	Seguir os padrões de governo eletrônico, tais como e-Ping, e-MAG, entre outros.	
D9	Deve-se maximizar a terceirização de tarefas executivas, para dedicar o quadro permanente à gestão e governança da TI organizacional, limitado à maturidade do mercado, interesse público e segurança institucional/nacional.	Decreto-lei nº 200/1967, art. 10, § 7º e 8º Decreto nº 2.271/1997
D10	Toda contratação de soluções de tecnologia deve visar ao atendimento dos objetivos do IFAM, o que será avaliado por meio de mensuração e avaliação de resultados.	Decreto nº 2.271/1997, Ac786/2006-P, Ac1603/2008-P, Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010
D11	O pagamento de serviços contratados deve, sempre que possível, ser definido em função de resultados objetivamente mensurados.	Decreto nº 2.271/1997, Ac786/2006-P, Ac1603/2008-P, Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010

D12	A maioria dos bens e serviços de TI atende a padrões de desempenho e qualidade, que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações que são usuais no mercado, cabendo obrigatoriamente a licitação por pregão.	Ac2471/2008-P, Nota Técnica Sefti/TCU nº 2
D13	As iniciativas de TI serão priorizadas pelo critério de gravidade (impacto), urgência e tendência e pelo critério de risco.	
D14	O orçamento e ações de TI priorizará, pela ordem: a) a manutenção dos serviços do atual portfólio de TI, desde que considerados ainda relevantes, e a infraestrutura necessária para mantê-los; b) projetos indicados pelo comitê executivo de TI (CETI) c) projetos novos com alto impacto para o IFAM e baixo risco.	
D15	Todos os serviços e processos de TI críticos para a organização devem ser monitorados (planejados, organizados, documentados, implementados, medidos, acompanhados, avaliados e melhorados)	Cobit, ITIL, Ac1603/2008-P
D18	Os bens de Informática e automação considerados ociosos deverão obedecer à política de inclusão digital do Governo Federal, conforme estabelecido em regulamento específico (Parágrafo 2º Artigo 7º da IN 01 19/01/2010 SLTI/MP)	Artigo 3º da Portaria nº 2 de 16/03/2010 SLTI
D19	Seguir as políticas de descarte de equipamentos, observando o disposto no decreto nº 99658 de 30 de outubro de 1990 e suas alterações anteriores	Artigo 3º da Portaria nº 2 de 16/03/2010 SLTI

6. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA UNIDADE DE TI



A Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação é vinculada à Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas e tem a seguinte composição e respectivas competências:

Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação:

- ✓ propor políticas e diretrizes da área de Tecnologia da Informação do IFAM;
- ✓ normatizar a metodologia de desenvolvimento de sistemas informatizados;
- ✓ prover sistemas e infraestrutura de Tecnologia da Informação adequados aos Campi; e
- ✓ zelar pela eficácia dos processos operacionais utilizando-se de tecnologia adequada.
- ✓ controlar e orientar a aplicação e uso de softwares na Instituição;
- ✓ definir, conjuntamente com os Departamentos Acadêmicos, os planos de utilização dos laboratórios de informática;
- ✓ elaborar, desenvolver e orientar a operação dos sistemas de informação do Instituto Federal;
- ✓ elaborar projetos e relatórios necessários ao bom funcionamento das tecnologias da informação no Instituto Federal;
- ✓ propor e acompanhar a implantação de projetos de melhoria de infraestrutura e sistemas relativos à área de informatização da Instituição;
- ✓ representar o Instituto Federal nos foros específicos da área, quando se fizer necessário;
- ✓ supervisionar a execução da política de informatização da Reitoria e dos Campi;
- ✓ Elaborar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação;
- ✓ Prospectar novas Tecnologias da Informação, visando a sua aplicação para o desenvolvimento do IF;
- ✓ Identificar as necessidades de todo o IF quanto as demandas de Tecnologia da

Informação

- ✓ Identificar formas de otimizar as operações de trabalho na Organização através da Tecnologia da Informação
- ✓ Compatibilizar projetos com o Planejamento Institucional
- ✓ Avaliar viabilidade técnica e econômica de projetos de TI
- ✓ Elaborar projeto básico para contratação de serviços de TI no âmbito do IF
- ✓ Manter todo IF tecnologicamente atualizado
- ✓ Realizar a análise e homologação de soluções adquiridas
- ✓ Controlar a qualidade dos serviços de TI
- ✓ Manter intercâmbio com os demais IFES
- ✓ realizar outras atividades afins e correlatas.

Coordenação de Sistemas de Informação:

- ✓ coordenar as atividades de desenvolvimento e atualização de sistemas;
- ✓ pesquisar, estabelecer e disseminar normas e padrões para o desenvolvimento de sistemas informatizados, mantendo a padronização entre os Campi do IFAM;
- ✓ prospectar novas tecnologias e metodologias de desenvolvimento de sistemas; e
- ✓ garantir, em conjunto com a Coordenação de Infraestrutura e Redes (CIR), a disponibilidade dos sistemas de informação do IFAM.
- ✓ analisar, desenvolver, integrar e implantar projetos de sistemas de informação;
- ✓ documentar os sistemas; e
- ✓ administrar sistemas de informação
- ✓ prestar suporte às unidades na implantação dos sistemas de informação;
- ✓ realizar treinamento e orientação e orientação no uso dos sistemas de informação .
- ✓ Garantir a integridade dos dados dos sistemas;
- ✓ Acompanhar as atividades de terceiros na área de desenvolvimento de sistemas
- ✓ Identificar as necessidades de novas funcionalidades do Sistema Acadêmico
- ✓ administrar o portal institucional;
- ✓ Realizar abertura de ordens de serviço
- ✓ Desenvolver outras atividades relacionadas à área de Desenvolvimento de Sistemas atribuídas pelo Diretor de Tecnologia da Informação

Coordenação de Manutenção de Tecnologia da Informação:

- ✓ administrar e manter os equipamentos operacionais funcionais;
- ✓ coordenar as atividades de gerenciamento de empresas terceirizadas
- ✓ Supervisionar o funcionamento e a integridade dos computadores, disponibilizados dentro do IFAM;
- ✓ realizar a integração entre os Campi do IFAM Visando a padronização de hardware e software
- ✓ prover suporte técnico aos usuários da Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação e Reitoria;
- ✓ administrar os recursos computacionais da Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação; e
- ✓ manter atualizado o cadastro da configuração dos equipamentos existentes no IFAM.

Coordenação de Infraestrutura e Redes em Tecnologia da Informação:

- ✓ planejar e prover os serviços de administração da rede, do parque de Tecnologia da Informação e de suporte ao usuário;
- ✓ pesquisar, estabelecer e disseminar normas e padrões de segurança de informação e do uso dos recursos disponíveis na rede de computadores do IFAM, mantendo a padronização entre os Campi;
- ✓ gerenciar o funcionamento da infraestrutura responsável pelos serviços da Tecnologia da Informação; e
- ✓ analisar e implementar ferramentas que auxiliem na administração e segurança do parque de Tecnologia da Informação.
- ✓ prover o suporte operacional em vídeoconferência; e
- ✓ administrar o broadcast institucional.
- ✓ Gerenciar os Servidores que compõem o Data Center
- ✓ Manter atualizados os sistemas operacionais dos servidores,
- ✓ Definir políticas de acesso aos servidores;
- ✓ Manter os Backups dos dados computacionais;
- ✓ Prestar suporte técnico de informática em nível avançado;
- ✓ Monitorar a rede e serviços no âmbito do IFAM;
- ✓ Gerenciar Licenças de âmbito de todo o IF
- ✓ Acompanhar atividades de terceiros na área de Infra-Estrutura e Redes
- ✓ Gerenciar sistema de Vídeo Conferência no âmbito da Reitoria.
- ✓ Prestar suporte a licitação
- ✓ Gerenciar Sistema de Telefonia da Reitoria.
- ✓ Desenvolver outras atividades relacionadas à área de Desenvolvimento de Sistemas atribuídas pelo Gerente de Tecnologia da Informação
- ✓ Elaborar relatórios periódicos das atividades desenvolvidas

Coordenação de Governança de Tecnologia da Informação

- ✓ Controlar os Contratos de TI do IFAM
- ✓ Gerenciar projetos de TI
- ✓ Monitorar de Projetos de TI
- ✓ Medir a execução da qualidade dos serviços
- ✓ Propor melhorias nos serviços prestados
- ✓ Monitorar a definição das metas de TI de acordo com o acórdão 2308/2010
- ✓ Elaborar o de portfólio de soluções de TI do IFAM
- ✓ Controlar a gestão demandas TI
- ✓ Controlar a gestão de orçamento de TI
- ✓ Controlar a gestão nível de serviço
- ✓ Controlar a gestão catálogo de TI
- ✓ Controlar a gestão disponibilidade de TI
- ✓ Controlar a gestão de segurança da informação de TI
- ✓ Controlar a gestão da capacidade de TI
- ✓ Controlar a gestão da continuidade dos serviços de TI
- ✓ Controlar a gestão de mudanças
- ✓ Controlar a gestão de configuração e ativos
- ✓ Controlar a gestão de configuração do ambiente computacional
- ✓ Controlar a gestão de liberação e implantação
- ✓ Controlar a gestão do conhecimento
- ✓ Controlar a gestão de incidentes

- ✓ Controlar a gestão de problemas
- ✓ Controlar a gestão de eventos
- ✓ Controlar a gestão do cumprimento de requisições de serviços
- ✓ Controlar a gestão de acesso

Departamento de Tecnologia da Informação

- ✓ Prospectar novas Tecnologias da Informação, com vistas ao desenvolvimento da Unidade de Ensino
 - ✓ Elaborar projetos visando a atualização na estrutura de Tecnologia da Informação da Unidade de Ensino
 - ✓ Prever a necessidade de equipamentos para atendimento das demandas de Tecnologia da Informação da Unidade de Ensino
 - ✓ Especificar hardware e software para a Unidade de Ensino
 - ✓ Realizar a conferência de equipamentos de informática adquiridos para a Unidade de Ensino
 - ✓ Instalar, configurar, administrar e manter os equipamentos de rede e computadores servidores que compõem o backbone da rede local da Unidade de Ensino
 - ✓ Dar manutenção na infra-estrutura física e lógica da rede local da Unidade de Ensino
 - ✓ Identificar e propor soluções em sistemas de informação, para aquisição, desenvolvimento ou manutenção de Sistemas de Informação com vistas à otimização das operações de trabalho na Unidade de Ensino
 - ✓ Realizar suporte em nível básico aos usuários para os Sistemas de Informação em uso na Unidade de Ensino
 - ✓ Manter contas de usuários da Unidade de Ensino
 - ✓ Realizar Backups dos computadores servidores da Unidade de Ensino
 - ✓ Gerenciar licenças de software de âmbito da Unidade de Ensino
 - ✓ Treinar ou providenciar o treinamento nos sistemas de informação em uso na Unidade de Ensino
-
- ✓ Acompanhar as atividades de terceiros na área de Infra-Estrutura e Redes na Unidade de Ensino
 - ✓ Aplicar as políticas de segurança necessárias à manutenção e disponibilidade de dados e serviços da unidade de ensino;
 - ✓ Desenvolver outras atividades atribuídas pelo Diretor da Unidade de Ensino
 - ✓ Desenvolver atividades de TI em consonância com as diretrizes, normas e políticas de Tecnologia da Informação da Diretoria de Tecnologia da Informação
 - ✓ Elaborar relatórios periódicos das atividades desenvolvidas e enviá-los a Diretoria
 - ✓ Gerenciar o Sistema de Vídeo Segurança do Campus;
 - ✓ Zelar pelo bom funcionamento da rede interna da Unidade de Ensino
 - ✓ Acompanhar atividades de terceiros na Unidade de Ensino.
 - ✓ Gerenciar o Sistema de Telefonia da Unidade de Ensino

Coordenação de Tecnologia da Informação dos Campi.

- ✓ Controlar a instalação e configuração dos microcomputadores, impressoras e demais equipamentos de área de trabalho em nível de hardware e software na Unidade de Ensino;
- ✓ Controlar a instalação de softwares nos microcomputadores da Unidade de Ensino
- ✓ Controlar o atendimento, apoio, orientação e esclarecimento de dúvidas rotineiras de usuários da Unidade de Ensino
- ✓ Controlar a Presteza no atendimento a usuários da Unidade de Ensino quanto a problemas de funcionamento e operação de microcomputadores, incluindo os problemas de conectividade
- ✓ Monitorar o diagnóstico técnico de problemas de funcionamento em equipamentos de informática da Unidade de Ensino e dar encaminhamentos;
- ✓ Prever a necessidade de material para o pleno funcionamento dos sistemas e equipamentos de informática da Unidade de Ensino
- ✓ Desenvolver outras atividades atribuídas pelo Chefe Imediato
- ✓ Desenvolver atividades de TI em consonância com as diretrizes, normas e políticas de Tecnologia da Informação da Diretoria de Tecnologia da Informação
- ✓ Elaborar relatórios periódicos das atividades desenvolvidas

7 REFERENCIAL ESTRATÉGICO

7.1 O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM

Os Institutos Federais atuarão em todos os níveis e modalidades da educação profissional, primando pela formação humana e cidadã como pressuposto básico à qualificação para o exercício do trabalho, bem como, sinalizarão para a necessidade de formação e capacitação permanente das demandas dos profissionais articulada ao mundo do trabalho, com o compromisso voltado para o desenvolvimento integral do cidadão trabalhador.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, doravante IFAM, especificamente, oferece a Educação Profissional, nos níveis Básico, Técnico e Tecnológico, além das Licenciaturas, Bacharelados e Pós-Graduação Lato e Stricto Sensu.

7.2 Missão da TI

Promover a gestão de soluções de TI, visando, através da inovação e do uso das melhores práticas em gestão de TI, atender a missão do IFAM.

7.2 Visão da TI

Ser estratégico para o IFAM buscando consolidar a definição, padronização e integração de processos e soluções de tecnologia da informação de forma sistêmica, objetivando atender às necessidades expostas no PDI do IFAM.

7.3 Valores da TI

7.3.1 Integração

Manter um ambiente propício à construção coletiva de soluções e do conhecimento, promovendo a cooperação entre os setores de TI em cada campus.

7.3.2 Confiança

Assegurar comportamentos e práticas que gerem confiança nos serviços de TI prestados à comunidade do IFAM, prezando sempre pela ética.

7.3.3 Efetividade

Atuar orientado para os resultados que assegurem o cumprimento da missão do IFAM, comprometidos com a inovação, qualidade e excelência dos serviços de TI.

7.3.4 Alinhamento estratégico

Atender às demandas de TI da comunidade, desde que alinhadas ao plano estratégico e ao plano diretor do IFAM.

7.3.5 Sustentabilidade

Seguir as orientações descritas na TI Verde na aquisição e desenvolvimento de soluções de TI, para garantir a sustentabilidade.

7.3.6 Continuidade das Soluções de TI

Assegurar que as soluções de TI estejam disponíveis sempre que necessárias, ajustando-se a mudanças no plano estratégico do IFAM, e capacitando continuamente os servidores em novas tecnologias e práticas de TI.

7.4 Objetivos Estratégicos de TI

7.4.1 Aprimorar a gestão orçamentária de TI – Buscar uma eficiente gestão orçamentária para garantir os recursos orçamentários necessários ao cumprimento das metas institucionais.

7.4.2 Aprimorar a gestão de pessoas de TI – Qualificar servidores e gestores para melhor desempenho de suas atribuições e aprimorar as competências para novos desafios profissionais, seja no aspecto técnico ou gerencial.

7.4.3 Aperfeiçoar a governança de TI no IFAM – Buscar implantar um modelo de governança, com base em modelos já consagrados no mercado, visando alinhar os processos de TI às atividades do IFAM, assim como aperfeiçoar a comunicação, comprometimento e o trabalho conjunto entre reitoria e os campi do IFAM

7.4.4 Aperfeiçoar a eficiência operacional de TI – Mapear, priorizar e implantar processos de trabalho relevantes e sensíveis à gestão de TI do IFAM, visando a melhoria constante da área de TI da reitoria e dos campi.

7.4.5 Promover o uso eficiente dos recursos de TI – Ampliar as responsabilidades pelos recursos de TI, atuando para garantir a sua gestão.

7.5 Análise de SWOT da TI Organizacional

7.5.1 Pontos fortes – Participação em cursos nas áreas de redes e governança promovidos pela SETEC, através da ESR. Domínio em tecnologias de TI, tais como: DNS, HTTP, DHCP, FTP, MTA, IDS; controle de acesso via proxy e firewall; redundância de servidores; colaboração técnica entre os profissionais de TI; otimização de recursos através da virtualização dos servidores; desenvolvimento da política de informática; portal do professor, técnico-administrativo e do aluno; requisitos funcionais dos sistemas acadêmico, biblioteca e seleção atendem as nossas necessidades; empresa de help desk já em operação no campus Manaus centro e campus Manaus Distrito Industrial; apoio técnico aos pregões eletrônicos, aquisição de soluções de TI através de registro de preços, de acordo com a IN 04/2010.

7.5.2 Pontos fracos - Falta de integração entre os portais; webmail lento; equipe técnica do quadro efetivo reduzida em todas as áreas de TI; capacidade de armazenamento de dados insuficiente; recursos reduzidos de: redundância de link nos campi, estagiários, serviço de vídeo conferência, gerador de energia elétrica, nobreaks de grande porte, rede cabeada estruturada, controle de acesso eletrônico aos campi, servidores de arquivos estruturados, gerenciamento de equipamentos de TI, integração entre os sistemas internos e externos, falta de um plano de cargos e salários específico para área de TI, capacitação na área de desenvolvimento de sistemas, procedimentos documentados baseados em modelos de governança de TI, os padrões de TI verde não são usados nas aquisições de soluções de TI, controle de ativos, gerenciamento das ocorrências, gestão de capacitação de pessoal de TI, gestão de orçamento de TI, sistemas não atendem aos padrões e-ping e e-mag, sistema acadêmico não é 100% web dificultando o acesso remoto.

7.5.3 Oportunidades – Aquisição e implantação de ERP, implantação de novo webmail, implantação do SUAP, capacitação pela Escola Superior de Redes, capacitação na área de desenvolvimento de software pelo FORTI, implantação de COBIT e ITIL, construção do Data Center no prédio da reitoria e a adesão ao contrato da nova empresa de Help Desk.

7.5.4 Ameaças - Falta de: planejamento de necessidades específicas de TI por parte de outros setores, manutenção da Metro-Mao, de redundância de sites, procedimentos internos não atendem as exigências da SLTI, software acadêmico é proprietário, não

aprovação da política de informática, mudança de gestores, acontecimentos de acidentes provenientes de forças da natureza, quedas constantes de energia elétrica

8 RESULTADOS DO PDTI ANTERIOR

Inexistente

9 INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

9.2 Critérios de Priorização

Definido pela diretoria dos Campi, considerando estar diretamente relacionada ao orçamento.

9.3 Inventário de Necessidades

Quadro de necessidades elencadas em anexo.

9 PLANO DE METAS E DE AÇÕES

11.1 Plano de Metas

11.1.1 IFAM

Id	Meta	Diret.
1.1	Atender 68% do PDTI até 2013	D14
1.2	Participação de 100% dos cursos oferecidos pelo contrato de gestão e do Plano de Capacitação Anual do FORTI até 2013	D2
1.3	Executar o Plano de capacitação de TI em até 35% até 2013	D2
2.1	Executar 75% do Plano de redimensionamento de mão de obra até 2013	D9
2.2	Utilizar o sistema egroupwhare como base de conhecimento que possibilite a solução de problemas comuns entre os campi objetivando diminuir o número de pedidos a 0,5 até 2013	D3
2.3	Mapear 100% dos processos de TI até 2013	D15
2.4	Realizar 80% dos processos do domínio COBIT de Planejamento e Organização até 2013	D15
2.5	Realizar 100% dos processos do domínio COBIT de Aquisição e Implementação até 2013	D15
2.6	Realizar 30% dos processos do domínio COBIT de Entrega e Suporte até 2013	D15
2.7	Aquisições de soluções de TI estejam 50% alinhadas com as especificações técnicas do SISP até 2013	D10

11.1 Plano de Ação

11.2.1 IFAM

Id	Ações	Início	Fim	Metas
1	Regularizar aquisições de TI através de Documento de Oficialização de Demanda DOD	2012	2013	1.1
2	Viabilizar a participação dos servidores da área de TI em todos os Cursos oferecidos	2012	2013	1.2
3	Elaborar o Plano de Capacitação dos Servidores de TI	2012	2013	1.3
4	Executar o Plano de Capacitação dos Servidores de TI	2012	2013	1.3
4	Elaborar o Plano de redimensionamento de mão de obra até 2013	2012	2013	2.1
	Terceirizar tarefas executivas de Tecnologia da Informação	2012	2013	2.1
5	Disseminar na rede dos servidores de TI a ferramenta egroupwhare	2012	2013	2.2
6	Mapear os processos de TI	2012	2013	2.3
7	Realizar os processos do domínio COBIT de Planejamento e Organização	2012	2013	2.4
8	Realizar os processos do domínio COBIT de Aquisição e Implementação	2012	2013	2.5
9	Realizar os processos do domínio COBIT de Entrega e Suporte	2012	2013	2.6
10	Alinhar as soluções de TI com as especificações técnicas do SISP	2012	2013	2.7

12. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

A Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação visa aprimorar a Gestão de pessoas de TI através da qualificação dos servidores e gestores para o melhor desempenho de suas atribuições aprimorando as competências para novos desafios profissionais, seja no aspecto técnico ou gerencial, para isso viabilizará a participação de seus servidores em todos os cursos oferecidos pelo Contrato de Gestão a Plano anual de Capacitação do Forum de Gestores de Tecnologia da Informação financiados pelo MEC junto a Escola Superior de Redes, bem como promoverá a Capacitação Interna através de um plano de Capacitação das competências não trabalhadas pela Escola Superior de Redes.

Ainda no âmbito da gestão de pessoas será realizado um levantamento para elaboração de um Plano de redimensionamento da mão de obra contemplando tanto a contratação de novos servidores para os novos campi, como a terceirização de tarefas executivas.

Buscando a integração entre os servidores de TI afim de proporcionar troca de experiências será disponibilizada a ferramenta egroupwhare como base de conhecimento que possibilite a solução de problemas comuns aumentando a eficiência operacional

12 PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI

Por ocasião do processo de revisão será elaborado o Plano de Investimento em serviços e equipamentos, bem como o Plano de Gestão de Riscos e a proposta orçamentária.

13 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

13.2 Defasagem do parque tecnológico computacional

13.3 Descontinuidade dos serviços

13.4 Falta de confiabilidade nos serviços prestados

13.5 Depreciação da gestão do conhecimento

14 CONCLUSÃO

É de suma importância que a execução dos planos de ação setoriais estejam alinhados com o referido documento, devendo o mesmo ser consultado antes da aprovação da aprovação do documento de oficialização da Demanda.

15 ANEXOS

Quadro de Levantamento de Necessidades