



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA
AMAPÁ**

PLANO DE DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

v 2.0

2015

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Dilma Vana Rousseff

MINISTRO DA EDUCAÇÃO

Renato Janine Ribeiro

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

Marcelo Machado Feres

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ

REITOR

Marialva do Socorro Ramalho de Oliveira de Almeida

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO

Ariosto Tavares da Silva

PRÓ-REITOR DE ENSINO

Pedro Clei Sanches Macedo

PRÓ-REITOR EXTENSÃO

Érika da Costa Bezzera

PRÓ-REITOR DE PESQUISA E INOVAÇÃO

Vinicius Batista Campos

PRÓ-REITOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mario Rodrigues da Silva

DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Anderson Brasiliense de Oliveira Brito

DIRETOR DE GESTÃO DE PESSOAS

Diogo Branco Moura

DIRETOR CAMPUS MACAPÁ

Jorge Emilio Henriques Gomes

DIRETORA CAMPUS LARANJAL DO JARI

Marianise Paranhos Pereira Nazário

DIRETORA CAMPUS SANTANA

Ângela Irene Farias de Araújo Utzig

DIRETORA CAMPUS PORTO GRANDE

José Itapuan dos Santos Duarte

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
25/04/2011	1.0	Criação	Comissão de Segurança e informação para o PDTI
26/07/2012	1.1	Atualização	Comitê Gestor de Tecnologia da Informação
14/12/2015	2.0	Atualização	Comissão de Segurança e informação para o PDTI

Apresentação

O objetivo do PDTI é expor as diretrizes e fornecer orientação para as tarefas de planejamento e gestão dos recursos e processos de TI no âmbito do IFAP

Foi utilizada como motivação para construção deste documento a necessidade de fornecer atualização à área de TI, visando alinhar os produtos e serviços oferecidos às demandas estratégicas definidas no PETI do IFAP. Este PDTI abrange a Tecnologia da Informação no âmbito do IFAP e terá validade de 2015 a 2017, com revisão a ser realizada a cada oito meses.

1. INTRODUÇÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação do IFAP tem por objetivo propor estratégias baseadas em diagnósticos da situação atual para que se possa gerir corretamente a informação que é base de apoio para a instituição.

A informação é distribuída em todos os processos de negócio e é responsável por manter a operação da instituição. Além disso, também representa a inteligência competitiva dos negócios e é influenciada por fatores humanos, tecnológicos e físicos, fazendo crescer a consciência de que a informação é o maior patrimônio das instituições. É neste sentido que a Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação se dedica a suprir todas as demandas tecnológicas ligadas a informação, garantindo a integridade, a confiabilidade e a disponibilidade da mesma.

O IFAP funciona com 4 Campi, situados nas cidades mineiras de Macapá, Santana, Porto Grande e Laranjal do Jari.

Com o intuito de administrar tais mudanças de forma organizada, surge a necessidade de se elaborar um Plano Diretor de Tecnologia da Informação que contemple soluções como:

Equipamentos (Hardware), Programas aplicativos (Softwares), Recursos de Pessoal, Capacitação entre outros.

Este documento busca o alinhamento entre as ações tecnológicas e as ações político-institucionais, visando levantar metas que de acordo com a realidade da instituição, dentro dos limites temporais e orçamentários. Além disso, procura atingir o correto equilíbrio entre o atendimento à expectativa das áreas pedagógica e administrativa quanto aos serviços prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação e os órgãos correlatos nos *Campi*.

Sendo um documento estratégico, o PDTI será constantemente reavaliado, para que esteja alinhado ao Planejamento Institucional e seja atualizado de acordo com as mudanças no ambiente e do negócio, garantindo a adequação das ações da Área de Tecnologia da Informação à missão institucional do IFAP.

1.1 Finalidade do documento

Definir o planejamento e gestão dos recursos e processos de TI – Tecnologia da Informação – no âmbito do Instituto Federal do Amapá (IFAP).

1.2 Fatores motivacionais

A motivação para elaborar este documento partiu da necessidade de atualização da área de TI, de forma que os serviços oferecidos por esta estejam alinhados às demandas estratégicas 8 definidas no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI – e pelo Planejamento Estratégico do IFAP.

1.3 Alinhamento com o negócio

A Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI é a área responsável pela gestão da Tecnologia da Informação do IFAP, e conta com as Coordenações de TI dos *Campi* para desempenhar esta atividade.

Todas as ações e metas tratadas por este documento possuem alinhamento com a estratégia de Tecnologia da Informação descrita no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI.

1.4 Abrangência do PDTI

Este PDTI abrange a Tecnologia da Informação no âmbito do IFAP.

1.5 Período de validade do PDTI

Este PDTI terá validade de três anos, 2015 a 2017.

1.6 Período de revisão do PDTI

O PDTI deverá ser revisado a cada oito meses, ou extraordinariamente quando se fizer necessário.

1.7 Equipe de elaboração do PDTI

A equipe de elaboração do PDTI foi indicada pelo Comitê de TI e é composta por Anderson Brasiliense de Oliveira Brito – Presidente, Márcio Oliveira dos Santos – Membro TI; Marco Rogério da Silva Pantoja - Membro TI; Robson da Silva Souza - Membro TI; Lourdes Terezinha Picanço Paes - Membro Câmpus Macapá; Michell Santos da Fonseca Membro - Câmpus Santana; José Itapuan dos Santos Duarte – Membro Câmpus Porto Grande; Christiano do Carmo de Oliveira Maciel – Membro Câmpus Laranjal do Jari.

1.8 Tramitação do documento

O Trâmite para aprovação do PDTI deverá obedecer ao seguinte fluxo: Comissão de elaboração do PDTI – Colégio de Dirigentes – Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - Conselho Superior.

2. TERMOS E ABREVIACÕES

- IFAP – Instituto Federal do Amapá
- DTI – Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação
- PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação
- PETI – Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação
- EGTI – Estratégia Geral de Tecnologia da Informação
- TCU – Tribunal de Contas da União
- SLTI – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
- MPOG – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
- SISP – Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática
- PDI - Plano Diretor Institucional
- SWOT - Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças).
- GUT – Gravidade, Urgência e Tendência
- COBIT - Control Objectives for Information and related Technology

3. METODOLOGIA APLICADA

Como princípios norteadores para o desenvolvimento deste documento, foi utilizado o Modelo de Referência 2011-2012 - Plano Diretor de Tecnologia da Informação da SLTI/MPOG, e aplicadas as metodologias Matriz SWOT, Matriz GUT e o preenchimento de formulários próprios do IFAP.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Os documentos usados com referência para elaboração deste foram:

- Guia do Processo de Elaboração do Plano Diretor de TI. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI)/MPOG. Versão 1.0. 2012;
- Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI – IFAP;
- Instrução Normativa nº 4 de 12 de novembro de 2010 do Tribunal de Contas da União;
- Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI) 2014-2015 SLTI/MPOG;
- PDTI 2010-2014 – Instituto Federal do Amapá.

5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

As diretrizes que norteiam a elaboração do PDTI:

- Oferecer serviços de TI às atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão administrativa do IFAP.
- Priorizar a execução de projetos de TI pelo critério de gravidade, urgência, tendência e riscos.
- Priorizar o orçamento de TI para a manutenção dos serviços já oferecidos, e para projetos novos que causem alto impacto de negócio e baixo risco de implantação/execução.
- Prover a segurança de tecnologia da informação e comunicação.
- As contratações de Soluções de Tecnologia da Informação deverão ser precedidas de planejamento, elaborado em harmonia com este PDTI, alinhado ao PDI do IFAP (Conforme Instrução Normativa nº 4/2008 e nº. 4/2010 – SLTI/MPOG).
- Não poderá ser objeto de contratação a gestão de Tecnologia da Informação, incluindo gestão de segurança da informação (Conforme Instrução Normativa nº. 4/2010 – SLTI/MPOG).
- Não poderá ser objeto de contratação mais de uma Solução de Tecnologia da Informação em um único contrato (Conforme Instrução Normativa nº. 4/2010 –SLTI/MPOG).
- Todos os processos de aquisição de bens e serviços de Tecnologia da Informação do Instituto Federal do Amapá, após a etapa de Planejamento da Contratação, deverão receber parecer da Área de Tecnologia da Informação quanto ao atendimento dos dispositivos legais relacionados à aquisição e contratação de bens e serviços de TI. (Conforme portaria a ser publicada).

6. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) servem de suporte às atividades acadêmicas e administrativas.

No contexto acadêmico, servem como instrumentos de pesquisa, coleta e armazenamento de dados, meio de acesso e de difusão da informação, em especial, entre docentes e discentes.

No contexto administrativo, servem como instrumentos de automação e racionalização de processos administrativos, e de gestão (planejamento, acompanhamento, avaliação e controle).

A estrutura de TI do IFAP é composta por:

- i. Comitê Gestor de TI: Comitê constituído para auxiliar a gestão administrativa do Instituto a tomar decisões na área de TI com respaldo e credibilidade. Composto por representantes dos *Campi*, das Pró-reitorias e da DTI;
- ii. Diretoria executiva: formada pelo Diretor de TI da Reitoria;
- iii. Núcleo de Governança da DTI: está diretamente subordinado à Diretoria de Tecnologia da Informação e tem como objetivo operacionalizar as demandas relacionadas à governança na área de tecnologia da informação.
- iv. Coordenação de Segurança da Informação da Reitoria: subordinada diretamente à Diretoria de Tecnologia da Informação e tem como objetivo manter os parâmetros de segurança de informação dentro das diretrizes definidas por políticas do Governo Federal, do IFAP e de práticas amplamente difundidas no mercado e instituídas no IFAP com apoio dos seus núcleos subordinados.
- v. Coordenação de Sistemas de Informação da Reitoria: composta por um coordenador e demais servidores, tem como responsabilidade a análise, programação, implantação, manutenção, documentação de sistemas de informação do IFAP, bem como promover a capacitação destes sistemas para os demais funcionários da instituição. Dentro desta Coordenação está a Seção de Desenvolvimento de Sistemas, responsável diretamente pelo acompanhamento das atividades de desenvolvimento dos sistemas;
- vi. Coordenação de Redes e Infraestrutura da Reitoria: composta por um coordenador e demais funcionários, tem como responsabilidade projetar, implantar e manter serviços de rede, gerenciar redes de computadores. Dentro desta Coordenação está Seção de Manutenção e Suporte ao Usuário, responsável por realizar a manutenção dos equipamentos e prover auxílio aos usuários de recursos de informática;
- vii. Coordenação (Gerência) de Tecnologia da Informação (*Campi*): Responsável pela execução de projetos e gerenciamento de recursos de informática nos *Campi*.

Organograma

Segue a descrição das principais atividades e funções de cada área TI:

Área	Principais atividades e funções
Comitê Gestor da Tecnologia da Informação	<p>I. Sugerir ações visando ao alinhamento do plano de desenvolvimento de tecnologia da informação com o planejamento estratégico do Instituto como um todo;</p> <p>II. Apresentar sugestões e críticas com a finalidade de alinhar as áreas de negócio e todas as áreas envolvidas na disponibilização da infraestrutura tecnológica dos órgãos incluindo as áreas de informática, de logística, de contratação, entre outras, no âmbito da Tecnologia da Informação;</p> <p>III. Uniformizar as políticas de Tecnologia da Informação – TI do Instituto;</p> <p>IV. Elaborar o Plano de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação – PDTI, e o Plano de Metas, de acordo com a portaria nº. 94 de fevereiro de 2011/IFAP e sua respectiva atualização;</p> <p>V. Analisar as necessidades em relação a recursos de TI dos <i>Campi</i>, bem como da Reitoria;</p> <p>VI. Apresentar a sua percepção à Diretoria de TI quanto às ações estruturantes e de controle para a plena implantação de estratégias de TI no âmbito de todo o Instituto;</p> <p>VII. Analisar e emitir parecer sobre as propostas encaminhadas a comissão pela Diretoria de TI;</p> <p>VIII. Apreciar e emitir parecer sobre os relatórios das atividades desenvolvidas;</p> <p>IX. Subsidiar a Diretoria de TI no tocante às políticas de sua área de atuação;</p> <p>X. Promover a integração entre os setores de TI dos <i>Campi</i>;</p> <p>XI. Aprovar o plano de capacitação de pessoal da área de TI.</p>
Comitê Gestor de Segurança da Informação	<p>I. Assessorar na implementação das ações de segurança da informação e comunicações no IFAP;</p> <p>II. Constituir grupos de trabalho para tratar de temas e propor soluções específicas sobre segurança da informação e comunicações;</p> <p>III. Propor Normas e Procedimentos internos relativos à segurança da informação e comunicações, em conformidade com as legislações existentes sobre o tema.</p> <p>IV. Sugerir ações visando ao alinhamento do</p>

	<p>plano de desenvolvimento de tecnologia da informação com o planejamento estratégico do Instituto como um todo;</p> <p>V. Apresentar sugestões e críticas com a finalidade de alinhar as áreas de negócio e todas as áreas envolvidas na disponibilização da infraestrutura tecnológica dos órgãos incluindo as áreas de informática, de logística, de contratação, entre outras, no âmbito da Segurança da Informação;</p> <p>VI. Uniformizar as políticas de Segurança da Informação do IFAP;</p> <p>VII. Elaborar o Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC e sua respectiva atualização;</p> <p>VIII. Elaborar o Plano de Tratamento dos Riscos, Plano de Recuperação de Negócios, Plano de Gerenciamento de Incidentes e o Plano de Continuidade de Negócios dentro do Programa de Gestão da Continuidade de Negócios além da sua respectiva atualização;</p> <p>IX. Analisar as necessidades em relação a Segurança da Informação dos <i>Campi</i>, bem como da Reitoria;</p> <p>X. Apresentar a sua percepção ao Comitê Gestor de Tecnologia da Informação quanto às ações estruturantes e de controle para a plena implantação de estratégias de Segurança da Informação no âmbito de todo o Instituto;</p> <p>XI. Analisar e emitir parecer sobre as propostas encaminhadas a comissão pela Diretoria de TI;</p> <p>XII. Apreciar e emitir parecer sobre os relatórios das atividades desenvolvidas;</p> <p>XIII. Subsidiar o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação no tocante às políticas de sua área de atuação;</p>
<p>Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais</p>	<p>I. Recolher provas o quanto antes após a ocorrência de um incidente de SIC;</p> <p>II. Executar uma análise crítica sobre os registros de falha para assegurar que as mesmas foram satisfatoriamente resolvidas;</p> <p>III. Investigar as causas dos incidentes de SIC;</p> <p>IV. Implementar mecanismos para permitir a quantificação e monitoração dos tipos, volumes e custos de incidentes e falhas de funcionamento;</p>

	V. Indicar a necessidade de controles aperfeiçoados ou adicionais para limitar a frequência, os danos e o custo de futuras ocorrências de incidentes.
Diretoria de Tecnologia da Informação	Elaborar, desenvolver e orientar a operação dos sistemas de informação, projetos e relatórios necessários ao bom funcionamento das tecnologias da informação, propor e acompanhar a implantação de projetos de melhoria de infraestrutura e sistemas relativos à área de informatização da Instituição, além de coordenar e supervisionar a execução da política de informatização da Reitoria e dos <i>Campi</i> .
COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	I – Orientar, supervisionar e definir diretrizes a seus núcleos subordinados; II – Definir metas para as atividades afins em sua área no IFAP; III - Desempenhar outras atividades correlatas atribuídas pelo Diretor de Tecnologia da Informação.
COORDENAÇÃO DE REDES E INFRAESTRUTURA	I – Orientar, supervisionar e definir diretrizes a seus núcleos subordinados; II – Definir metas para as atividades afins em sua área no IFAP; III - Desempenhar outras atividades correlatas atribuídas pelo Diretor de Tecnologia da Informação.
COORDENAÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	I – Orientar, supervisionar e definir diretrizes a seus núcleos subordinados; II – Definir metas para as atividades afins em sua área no IFAP; III - Desempenhar outras atividades correlatas atribuídas pelo Diretor de Tecnologia da Informação.
NÚCLEO DE SISTEMAS ACADÊMICOS	I - Especificar, desenvolver, testar, documentar, instalar e manter sistemas de informação inerente a gestão acadêmica, seguindo um processo definido pela Gerência; II - Administrar os sistemas de informação instalados, inclusive os bancos de dados administrativos; III - Desempenhar outras atividades correlatas atribuídas pelo Gerente de Sistemas.
NÚCLEO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	I - Especificar, desenvolver, testar, documentar, instalar e manter sistemas de informação inerente a gestão administrativa, seguindo um

	<p>processo definido pela Gerência;</p> <p>II - Administrar os sistemas de informação instalados, inclusive os bancos de dados administrativos;</p> <p>III - Desempenhar outras atividades correlatas atribuídas pelo Gerente de Sistemas.</p>
NÚCLEO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	<p>I - Executar a Política de Segurança da Informação definida para a IFAP;</p> <p>II - Analisar alternativas e propor a implantação de novas tecnologias de segurança para o ambiente computacional do IFAP;</p> <p>III - Gerenciar o ambiente de TI deste Instituto com objetivo de manter confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados;</p> <p>IV - Gerenciar e manter a segurança de processos (análise de risco do ambiente físico e lógico e elaboração das políticas de segurança).</p>
NÚCLEO DE GOVERNANÇA EM TI	<p>I - Apoiar a elaboração do plano Estratégico de TI e do Plano Diretor de TI deste Instituto, em alinhamento com a estratégia da organização;</p> <p>II - Apoiar a contratação de soluções de TI;</p> <p>III - Acompanhar e apoiar a gestão dos projetos da TI;</p> <p>IV - Apoiar a priorização e implantação dos processos de governança de TI;</p> <p>V - Orientar a criação e manutenção dos processos de TI;</p> <p>VI - Acompanhar os contratos de TI de âmbito institucional;</p> <p>VII - Promover a capacitação dos servidores da DTI;</p> <p>VIII - Acompanhar o gerenciamento de serviços de terceiros em TI no âmbito da DTI;</p> <p>IX - Desenvolver outras atividades inerentes à sua finalidade.</p>
NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	<p>I - Auxiliar os usuários na resolução dos problemas relacionados à utilização dos seus equipamentos;</p> <p>II - Efetuar o atendimento relacionado ao hardware dos equipamentos e realizar os encaminhamentos pertinentes para sua solução;</p> <p>III - Intermediar as solicitações dos usuários que necessitam de atendimento por parte da Gerência de Rede;</p>

	<p>IV - Instalar os softwares homologados pela DTI;</p> <p>V - Manter em pleno funcionamento e atualizados os equipamentos de tecnologia da informação utilizados no IFAP;</p> <p>VI - Solicitar manutenção externa, quando não for possível providenciar o conserto nas dependências do IFAP.</p>
<p>NÚCLEO DE GERÊNCIA DE REDES</p>	<p>I - Analisar alternativas e propor a implantação de novas tecnologias de infraestrutura para rede de computadores;</p> <p>II - Auxiliar na definição de novas políticas no uso das tecnologias de rede de computadores;</p> <p>III - Gerenciar e manter o funcionamento da estrutura responsável pelos serviços: sistemas de informação, acesso à Internet, conexão entre a reitoria e os campi, correio eletrônico, rotinas de backup, armazenamento de arquivos, servidor de impressão, entre outros;</p>

7 CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

Os serviços prestados pela DTI e Coordenações de TI dos *Campi* são orientados pelo Catálogo de Serviços – IFAP instituído pela Portaria nº 572 de 09/07/2014 conforme abaixo:

7.1 ACESSO AO SERVIÇO

Por ser uma solicitação de serviço à TI, você deve abrir uma REQUISIÇÃO através da Intranet – Requisições de TI - pelo telefone (96) 3198-2154.

Para solicitar suporte ou informar problemas você deve abrir um INCIDENTE através do Portal Corporativo – Central de Serviços de TI - opção Serviços de Tecnologia da Informação ou pelo telefone 3330-5779.

7.2 CATEGORIAS DE SERVIÇO

7.2.1. CATEGORIA SERVIÇO:

Hardware – Instalação PC

7.2.1.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Este serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados. A instalação de alguns aplicativos depende da disponibilidade de licenças adquiridas pelo IFAP. Antes de solicitar consulte a TI para verificar disponibilidade.

7.2.1.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	72 horas
2	Baixa	120 minutos	48 horas
3	Normal	60 minutos	24 horas
4	Elevada	50 minutos	8 horas
5	Alta	30 minutos	6 horas
6	Muito Alta	20 minutos	4 horas
7	Emergencial	10 minutos	2 horas
8	Muito Emergencial	5 minutos	1 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.2. CATEGORIA SERVIÇO:

Software – Instalação e manutenção de sistema operacional

7.2.2.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Este serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados. A instalação de alguns aplicativos depende da disponibilidade de licenças adquiridas pelo IFAP. Antes de solicitar consulte a TI para verificar disponibilidade.

7.2.2.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	280 minutos	72 horas
2	Baixa	140 minutos	48 horas
3	Normal	80 minutos	24 horas
4	Elevada	60 minutos	12 horas
5	Alta	40 minutos	10 horas
6	Muito Alta	30 minutos	8 horas
7	Emergencial	20 minutos	6 horas
8	Muito Emergencial	10 minutos	4 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.3. CATEGORIA SERVIÇO:

Software – Instalação de programas: anti-virus, broffice, java, plugins, gerenciador de token, leitor de pdf, navegador de internet e compactador/descompactador de arquivos.

7.2.3.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Este serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados. A instalação de alguns aplicativos depende da disponibilidade de licenças adquiridas pelo IFAP. Antes de solicitar consulte a TI para verificar disponibilidade.

7.2.3.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	72 horas
2	Baixa	120 minutos	48 horas
3	Normal	60 minutos	24 horas
4	Elevada	50 minutos	8 horas
5	Alta	30 minutos	6 horas
6	Muito Alta	20 minutos	4 horas
7	Emergencial	10 minutos	2 horas
8	Muito Emergencial	2 minutos	1 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.4. CATEGORIA SERVIÇO:

Serviço – Sistemas SERPRO: SIAPE, SIAFI, SCDP, COMPRASNET

7.2.4.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Este serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados.

7.2.4.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	72 horas
2	Baixa	120 minutos	48 horas
3	Normal	60 minutos	24 horas
4	Elevada	50 minutos	8 horas
5	Alta	30 minutos	6 horas
6	Muito Alta	20 minutos	4 horas
7	Emergencial	10 minutos	2 horas
8	Muito Emergencial	2 minutos	1 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.5. CATEGORIA SERVIÇO:

Serviço – Sistema da Imprensa Nacional: envio de matérias

7.2.5.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Este serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados.

7.2.5.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	72 horas
2	Baixa	120 minutos	48 horas
3	Normal	60 minutos	24 horas
4	Elevada	50 minutos	8 horas
5	Alta	30 minutos	6 horas
6	Muito Alta	20 minutos	4 horas
7	Emergencial	10 minutos	2 horas
8	Muito Emergencial	2 minutos	1 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.6. CATEGORIA SERVIÇO:

Serviço – Intranet: criação e suspensão/exclusão de login e recuperação de senha.

7.2.6.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Este serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados.

7.2.6.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	12 horas
2	Baixa	120 minutos	10 horas
3	Normal	60 minutos	8 horas
4	Elevada	50 minutos	6 horas
5	Alta	30 minutos	4 horas
6	Muito Alta	20 minutos	2 horas
7	Emergencial	10 minutos	1 horas
8	Muito Emergencial	2 minutos	30 minutos

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.7. CATEGORIA SERVIÇO:

Serviço – E-mail: criação e suspensão/exclusão de conta de e-mail e recuperação de senha.

7.2.7.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Este serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados.

7.2.7.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução*
1	Muito Baixa	240 minutos	12 horas
2	Baixa	120 minutos	10 horas
3	Normal	60 minutos	8 horas
4	Elevada	50 minutos	6 horas
5	Alta	30 minutos	4 horas
6	Muito Alta	20 minutos	2 horas
7	Emergencial	10 minutos	1 horas
8	Muito Emergencial	2 minutos	30 minutos

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

*Acrescido da SLA do serviço de e-mail.

7.2.8. CATEGORIA SERVIÇO:

Serviço – Login no Domínio: criação e suspensão/exclusão de usuário e recuperação de senha.

7.2.8.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Este serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados.

7.2.8.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	12 horas
2	Baixa	120 minutos	10 horas
3	Normal	60 minutos	8 horas
4	Elevada	50 minutos	6 horas
5	Alta	30 minutos	4 horas
6	Muito Alta	20 minutos	2 horas
7	Emergencial	10 minutos	1 horas
8	Muito Emergencial	2 minutos	30 minutos

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.9. CATEGORIA SERVIÇO:

Rede – Instalação e manutenção de cabeamento e ponto de conexão de rede.

7.2.9.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Este serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados.

7.2.9.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	280 minutos	144 horas
2	Baixa	140 minutos	72 horas
3	Normal	120 minutos	48 horas
4	Elevada	80 minutos	16 horas
5	Alta	60 minutos	12 horas
6	Muito Alta	40 minutos	8 horas
7	Emergencial	30 minutos	6 horas
8	Muito Emergencial	20 minutos	4 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.10. CATEGORIA SERVIÇO:

Serviço – Impressão: instalação e manutenção de impressora.

7.2.10.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Este serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados.

7.2.10.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	72 horas
2	Baixa	120 minutos	48 horas
3	Normal	60 minutos	24 horas
4	Elevada	50 minutos	8 horas
5	Alta	30 minutos	6 horas
6	Muito Alta	20 minutos	4 horas
7	Emergencial	10 minutos	2 horas
8	Muito Emergencial	2 minutos	1 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.11. CATEGORIA SERVIÇO:

Serviço – Análise de tráfego de dados

7.2.11.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Este serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados.

7.2.11.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	72 horas
2	Baixa	120 minutos	48 horas
3	Normal	60 minutos	24 horas
4	Elevada	50 minutos	8 horas
5	Alta	30 minutos	6 horas
6	Muito Alta	20 minutos	4 horas
7	Emergencial	10 minutos	2 horas
8	Muito Emergencial	2 minutos	1 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.12. CATEGORIA SERVIÇO:

Software – Sistema SIGA-EDU – Atualização para novas versões

7.2.12.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

O sistema está disponível 24 horas por dia, todos os dias, incluindo feriados e finais de semana através da internet. A instalação de atualizações ocorre de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados. Antes de cada atualização é enviado um aviso a todos os servidores, pois o sistema fica indisponível durante a mesma.

7.2.12.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	72 horas
2	Baixa	120 minutos	48 horas
3	Normal	60 minutos	24 horas
4	Elevada	50 minutos	8 horas
5	Alta	30 minutos	6 horas
6	Muito Alta	20 minutos	4 horas
7	Emergencial	10 minutos	2 horas
8	Muito Emergencial	5 minutos	1 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.13. CATEGORIA SERVIÇO:

Software – Sistema SIGA-EDU – Suporte ao sistema

7.2.13.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

O serviço de suporte está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados. O sistema SIGA-EDU está disponível 24 horas por dia, todos os dias, incluindo feriados e finais de semana através da internet.

7.2.13.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	72 horas
2	Baixa	120 minutos	48 horas
3	Normal	60 minutos	24 horas
4	Elevada	50 minutos	8 horas
5	Alta	30 minutos	6 horas
6	Muito Alta	20 minutos	4 horas
7	Emergencial	10 minutos	2 horas
8	Muito Emergencial	5 minutos	1 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.14. CATEGORIA SERVIÇO:

Software – Sistema SIGA-ADM – Atualização para novas versões

7.2.14.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

O sistema está disponível 24 horas por dia, todos os dias, incluindo feriados e finais de semana através da internet. A instalação de atualizações ocorre de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados. Antes de cada atualização é enviado um aviso a todos os servidores, pois o sistema fica indisponível durante a mesma.

7.2.14.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	72 horas
2	Baixa	120 minutos	48 horas
3	Normal	60 minutos	24 horas
4	Elevada	50 minutos	8 horas
5	Alta	30 minutos	6 horas
6	Muito Alta	20 minutos	4 horas
7	Emergencial	10 minutos	2 horas
8	Muito Emergencial	5 minutos	1 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.15. CATEGORIA SERVIÇO:

Software – Sistema SIGA-ADM – Suporte ao sistema

7.2.15.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

O serviço de suporte está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados. O sistema SIGA-ADM está disponível 24 horas por dia, todos os dias, incluindo feriados e finais de semana através da internet.

7.2.15.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	72 horas
2	Baixa	120 minutos	48 horas
3	Normal	60 minutos	24 horas
4	Elevada	50 minutos	8 horas
5	Alta	30 minutos	6 horas
6	Muito Alta	20 minutos	4 horas
7	Emergencial	10 minutos	2 horas
8	Muito Emergencial	5 minutos	1 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.16. CATEGORIA SERVIÇO:

Software – Sistemas SIGA-EDU e SIGA-ADM – Criação de usuários, mudança de perfis de usuário, inclusão de dados

7.2.16.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

O serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados.

7.2.16.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução
1	Muito Baixa	240 minutos	72 horas
2	Baixa	120 minutos	48 horas
3	Normal	60 minutos	24 horas
4	Elevada	50 minutos	8 horas
5	Alta	30 minutos	6 horas
6	Muito Alta	20 minutos	4 horas
7	Emergencial	10 minutos	2 horas
8	Muito Emergencial	5 minutos	1 hora

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

7.2.17. CATEGORIA SERVIÇO:

Software – Desenvolvimento de soluções

7.2.17.2 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

O serviço está disponível de 2ª a 6ª feira das 08:00h às 18:00h, exceto feriados.

7.2.17.3 NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO ENTRE TI E UNIDADES IFAP:

Requisição: até 4 horas após o recebimento da solicitação.

Incidente: atendimento conforme tabela abaixo:

Tabela de Prioridade			
Código de Criticidade	Descrição Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo de Solução*
1	Muito Baixa	240 minutos	60 dias
2	Baixa	120 minutos	45 dias
3	Normal	60 minutos	30 dias
4	Elevada	50 minutos	25 dias
5	Alta	30 minutos	20 dias
6	Muito Alta	20 minutos	15 dias
7	Emergencial	10 minutos	10 dias
8	Muito Emergencial	5 minutos	7 dias

Código da Criticidade: estabelecido através da avaliação da Urgência (o quão rápido deve ser atendido) e do Impacto do incidente (o quanto o processo / sistema é crítico).

Tempo de Atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo.

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo ou equipamento a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo.

*O tempo de resposta refere-se à entrega dos itens da fase de concepção, conforme item 5.3 da MDS do IFAP após a aprovação da dementada pelo CGTI.

8 INVENTÁRIO DE RECURSOS DE TI

8.1 Inventário de Hardware

8.1.1 Reitoria

114 Computadores

01 Projetor

05 Impressoras multifuncionais

01 Impressora colorida

06 Access point

Antivirus Kaspersky com Security Center (01 Security Center, 200 Clientes)

01 Licença VCenter para servidor VMWare

8.1.2 Campus Santana

180 Computadores

08 IMac para laboratório de Marketing

10 Projetores

05 Impressoras multifuncionais

01 Impressora colorida

12 Access point

01 Controladora

Antivirus Kaspersky com Security Center (01 Security Center, 200 Clientes)

01 Licença VCenter para servidor VMWare

03 Licenças Windows server 2012 Enterprise com 250 clientes

Netop School (03 Licenças para professor e 100 para alunos)

100 Licenças para Deep freezer

Licenças do software Prezi

90 Licenças Corel Draw

CommexLabs (Licenças para comercio Exterior)

01 Licenças Timestable (gerar horário de professores)

9. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI

9.1 Missão

Prover recursos tecnológicos que permitam o desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão, visando a excelência na formação dos futuros profissionais.

9.2 Visão

Ter o papel da TI disseminado e compreendido por toda a comunidade do IFAP com alto índice de satisfação interna.

9.3 Valores

Ética, inovação, trabalho em equipe, integração Câmpus/Reitoria, atendimento às legislações vigentes, qualidade dos serviços prestados.

9.4 Objetivos

9.4.1 Objetivo Geral

Promover o crescimento ordenado do parque de TI do IFAP, com economia e racionalização de recursos, facilidade de intercâmbio de informações, eficiência no gerenciamento da rede e atendimento aos usuários, de modo seguro e proativo.

9.4.2 Objetivos Estratégicos

- a) Prover o desenvolvimento da equipe de TI;
- b) Garantir a estrutura funcional de TI;
- c) Garantir a infraestrutura de TI;
- d) Aperfeiçoar a gestão de TI;
- e) Iniciar a implantação da Gestão de Riscos de TI;
- f) Otimizar os fluxos de trabalho;
- g) Aperfeiçoar a interação com o usuário;
- h) Aprimorar a qualidade dos produtos e serviços de TI;
- i) Oferecer soluções em TI para as demandas institucionais;
- j) Garantir o acesso as informações;
- k) Melhorar a interação entre os *Câmpus* e a Reitoria, e com outras instituições.

9.5 Análise SWOT da TI organizacional

Ambiente Interno Ambiente Externo

Pontos Fortes

- Bom funcionamento do Comitê Gestor de TI
- Atividades de importância estratégica são realizadas por servidores efetivos do quadro permanente;
- Profissionais atualizados e capacitados;
- Infraestrutura de TI em constante atualização.

Oportunidades

- Crescente aumento das demandas das áreas de negócio;
- Expansão da instituição;
- Mudança da gestão administrativa do Instituto;
- Elevado número de serviços educacionais que demandam infraestrutura de TI.

Pontos Fracos

- Priorização inadequada de recursos e projetos de TI;
- Estrutura física inadequada;
- Deficiência de planejamento e comunicação entre os demais setores e a área de TI;
- Divulgação ineficiente dos serviços oferecidos;
- Quadro de servidores insuficiente;
- Ausência de documentação e formalização dos processos internos;
- Procedimentos insuficientes para tratar a Segurança da Informação.

Ameaças

- Falta de integração de processos dos demais departamentos da instituição;
- Falta de orçamento suficiente para sanar as demandas de TI;
- Falta de recursos de TI para atender as demandas institucionais;
- Ausência de prazos adequados para sanar as demandas institucionais;
- Evasão de recursos humanos;
- Utilização de diferentes sistemas acadêmicos e administrativos;
- Segurança física e patrimonial;
- Velocidade das atualizações tecnológicas.

10. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

A Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI é a área responsável pela gestão dos recursos de Tecnologia da Informação do IFAP, juntamente com as coordenações de Tecnologia da Informação de cada um dos *Campi* que fazem parte da Instituição.

Todas as atividades, ações e metas descritas neste documento possuem alinhamento com o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI e o PDI do IFAP.

A elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI foi realizada através de comissão formada por Servidores da área de Tecnologia da Informação do IFAP e instituída pela portaria nº 192 de 14 de março de 2014.

11. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

11.1 Critérios de priorização

A priorização das necessidades foi definida através da matriz Gravidade, Urgência e Tendência (GUT), de forma que cada necessidade identificada receba um valor de 1 a 5, de acordo com a tabela a seguir:

Valor	Gravidade	Urgência	Tendência
1	Sem Gravidade	Sem urgência	O cenário não irá piorar.
2	Pouco Grave	Pode aguardar um pouco	Írá piorar a longo prazo.
3	Grave	O mais breve possível	Írá piorar a médio prazo.
4	Muito Grave	Alguma urgência	Írá piorar a curto prazo.
5	Extremamente Grave	É necessário uma ação imediata	Írá piorar rapidamente.

11.2 Necessidades Identificadas

As tabelas seguintes apresentam as necessidades de cada *Campi*, priorizadas de acordo com a matriz GUT; sendo que a coluna **Prioridade** consiste no produto entre os valores discriminados nas colunas G, U e T de cada item.

As necessidades possuem relacionamento com os objetivos estratégicos descritos no PETI (Plano Estratégico de Tecnologia da Informação), de acordo com a tabela a seguir:

Objetivos Estratégicos	
1	Prover o desenvolvimento da equipe de TI.
2	Garantir a estrutura funcional de TI.
3	Garantir a infraestrutura de TI.
4	Aperfeiçoar a gestão de TI.
5	Iniciar a implantação da Gestão de Riscos de TI
6	Otimizar os fluxos de trabalho
7	Aperfeiçoar a interação com o usuário
8	Aprimorar a qualidade dos produtos e serviços de TI
9	Oferecer soluções em TI para as demandas institucionais
10	Garantir o acesso às informações
11	Melhorar a interação entre os <i>Campi</i> e a Reitoria, e com outras instituições

O Inventário de necessidades baseia-se no item 6.3 da PREVISÃO DE AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS do PDI.

12. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI – tem a finalidade de alinhar as ações da TI aos objetivos estratégicos do IFAP.

Para atender a atividade de controle do plano, este documento deve passar por um processo periódico de revisão, para avaliar e providenciar possíveis ajustes entre o planejamento e execução do plano. As revisões serão feitas a cada oito meses, e extraordinariamente, sempre que necessário. A medida que as prioridades forem atendidas, a cada revisão do PDTI, haverá uma avaliação das Necessidades e Projetos, onde serão estabelecidas novas prioridades. Após sua aprovação o resultado será divulgado para conhecimento.

13. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI

Foram levantados os seguintes fatores críticos que podem dificultar a execução do PDTI:

- Adequar o quadro de pessoal de TI;
- Apoio da alta administração;
- Verbas para a execução dos projetos;
- Comprometimento das pessoas com a execução da estratégia de TI;
- Capacitar os servidores e gestores da área de tecnologia;
- Elaboração de normas e procedimentos.

14. CONCLUSÃO

A Tecnologia da Informação é amplamente utilizada no dia-a-dia das organizações como um artifício eficaz para gestão da informação e de apoio às decisões. A inovação das instituições e a agilidade na execução dos seus processos são dependentes da capacidade de perceber as mudanças e antecipar-se às novas demandas, promovendo o alinhamento dos investimentos em competências, tecnologias, produtos e serviços.

No IFAP, a realidade não é diferente. A informação e o conhecimento são gerados em extrema velocidade e precisam ser disseminados e geridos de forma a potencializar a importância do capital intelectual nessa instituição. Provido de Inteligência Organizacional estrategicamente apoiada pela Tecnologia da Informação (TI), o IFAP estará apto a desempenhar com eficácia sua função na sociedade.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI – é um instrumento indispensável no processo de alinhamento das ações e projetos de TI aos objetivos estratégicos da instituição, visando prover as condições necessárias para atingir suas metas. A elaboração deste PDTI ocorreu em um período de transição da gestão do IFAP, assim este documento trata-se de uma consolidação dos levantamentos feitos pela equipe anterior e pela atual equipe.