

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações

PETIC 2018-2022

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI)

07 de dezembro de 2022

Histórico de revisões

Versão	Data	Descrição
1.0	07/12/2017	Versão inicial do CGTI
2.0	07/12/2022	Versão revisada pelo CGTI

Sumário

1. Apresentação	4
2. Avaliação do PETIC 2015-2016	7
3. Análise ambiental	10
4. Referencial estratégico	12
Missão	12
Visão	12
Princípios	12
5. Alinhamento estratégico	13
6. Objetivos estratégicos	17
Perspectiva de clientes e usuários	18
Perspectiva de processos internos	22
Perspectiva financeira	28
Perspectiva de aprendizado e crescimento	31
7. Glossário	34
8. Referências	36

1. Apresentação

Nos dias atuais, especialmente após a pandemia da COVID-19, recursos tecnológicos representam uma necessidade fundamental para toda a sociedade e o acesso à informação é um direito de todos os cidadãos. Tanto da perspectiva do consumidor quanto do prestador de serviços digitais, a tecnologia da informação representa um ativo crítico e sensível, requerendo cuidado adequado para que a garantia e a qualidade do produto final estejam alinhados às expectativas existentes.

Com a evolução e a convergência de serviços digitais no governo, um novo ambiente regulatório vem sendo moldado, buscando esclarecer os limites e as obrigações de todas as partes envolvidas. O IFSULDEMINAS, enquanto prestador de serviços públicos, deve estar preparado para suportar suas operações nesse novo contexto, atendendo aos anseios de seus usuários e garantindo que os objetivos de longo prazo sejam alcançados.

É nesse sentido que apresentamos o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) vigente para o período entre 2018 e 2022, estendido para 2023. Segundo a Política de Governança de TI (PGTI, conforme Resolução Consup nº 66/2020), o “planejamento estratégico de TI se define como o processo de escolha de potencialidades a desenvolver na área de TI e se formaliza em planos que documentam as escolhas efetivadas”. De acordo com a PGTI, em seu artigo 5º, “o processo de planejamento estratégico de TI será realizado como parte do Plano de Desenvolvimento institucional, devendo os objetivos, indicadores, metas e iniciativas resultantes do processo serem incluídos como parte do PDI.” Dessa forma, o planejamento estratégico de TI, a partir de 2024, deverá ser abordado no PDI 2024-2027, e, portanto, o atual PETIC 2018-2022 foi revisado e estendido até 2023.

A governança de recursos de TIC tem evoluído constantemente no âmbito do IFSULDEMINAS, buscando sustentar a capacidade de avaliar, dirigir e monitorar seus investimentos na área, sempre em consonância com os objetivos institucionais. A estrutura que permite essa evolução está detalhada na Política de Governança de TI,

incluindo a definição de diretrizes, princípios, papéis e responsabilidades envolvidos nesse trabalho.

A PGTI define um amplo processo de planejamento institucional para investimentos em TI, contemplando a perspectiva estratégica através do PDI e a perspectiva tático-operacional através do Plano Diretor de TI (PDTI) e de planos operacionais. No que diz respeito ao planejamento estratégico, a Política define como conteúdo mínimo do Plano os objetivos, indicadores, metas e iniciativas resultantes do processo.

Entre as definições da PGTI, é fundamental observar a indicação de papéis para o processo de planejamento estratégico. Segundo a Política, cabe ao CGTI elaborar a proposta do Planejamento Estratégico, que será apreciada pelo Colégio de Dirigentes e pelo Conselho Superior, resultando em uma Resolução após a sua aprovação. Com a reformulação do CGTI a partir da Resolução CONSUP N° 77/2016, o Comitê passou a contar com membros das diversas áreas de negócio da Instituição, permitindo maior participação no processo e uma visão mais ampla e precisa do Instituto.

Com a primeira revisão do PETIC, aprovada em março de 2015 com vigência de 2 anos, e também com a atual revisão do PETIC 2018-2022 com vigência de 4 anos, muitas lições foram aprendidas e influenciaram a revisão da nova versão do Plano. Uma avaliação dessas lições é apresentada no Capítulo 2 do Plano.

O Capítulo 3 apresenta a atualização da análise ambiental, um diagnóstico da situação atual realizado a partir das experiências dos envolvidos e dos requisitos de conformidade da Instituição. O processo se baseou na metodologia SWOT, que busca relacionar as forças e fraquezas da área, no contexto interno da Instituição, e as oportunidades e ameaças no contexto externo. Este diagnóstico permitiu elaborar um referencial estratégico, que detalha o papel da área em sua missão e sua expectativa de futuro, através de sua visão.

No Capítulo 4 é apresentado o referencial estratégico, que esclarece o propósito da área e dos recursos de TI no IFSULDEMINAS, além de fornecer uma visão de futuro. A fim de direcionar e apoiar os esforços e investimentos ao longo da vigência do Plano, são fornecidos valores, princípios e diretrizes que devem proporcionar sustentabilidade e segurança na busca da realização da Visão 2023.

Buscando assegurar o alinhamento estratégico do Plano, o Capítulo 5 contempla uma avaliação da estratégia definida frente aos objetivos da Instituição. São considerados também requisitos de governo, considerando o contexto regulatório no qual o IFSULDEMINAS se encontra.

A tradução do referencial estratégico em objetivos foi realizada a partir da ferramenta *Balanced Scorecard* (BSC), tendo sido definidos dez objetivos estratégicos, avaliados de quatro perspectivas distintas e apresentados no Capítulo 6. Esses objetivos são dirigidos e monitorados através de dezesseis indicadores com metas para o período entre 2018 e 2023.

A definição das metas se deu tendo por base o resultado da análise ambiental e a experiência dos membros do CGTI, além dos requisitos de conformidade existentes na legislação e nas boas práticas de gestão e governança de TI. O processo de planejamento contempla seu aprimoramento contínuo, de forma que as próximas revisões do Plano deverão ajustar e aperfeiçoar metas e indicadores, considerando a natureza dinâmica dos recursos envolvidos e do contexto futuro.

Por fim, nos Capítulos 7 e 8 são apresentados o glossário e as referências bibliográficas do Plano. Este documento será atualizado ao longo de sua vigência, a fim de manter alinhamento com a estratégia institucional.

2. Avaliação do PETIC 2015-2016

O PETIC 2015-2016 (Resolução CONSUP Nº 3/2015) foi a primeira experiência com planejamento estratégico contemplando TIC no IFSULDEMINAS. Apesar das limitações da iniciativa, o resultado proporcionou diversos aprendizados que, sem dúvidas, possibilitaram maior consistência e maturidade no PETIC 2018-2022.

Entre as diversas finalidades de um plano estratégico, cabe destaque a de definir objetivos e diretrizes estratégicas que direcionem a Instituição para determinada visão. No PETIC 2015-2016 a visão ficou definida como:

“Consolidar a equipe e os processos de TIC, garantindo o reconhecimento do setor como uma unidade forte e capaz de fornecer serviços e produtos com qualidade, garantia e transparência”.

Essa visão tinha como foco a consolidação da área de TIC, fazendo-se necessário:

- tornar explícitos o papel e a capacidade da área dentro da Instituição;
- unificar e normalizar os processos internos;
- esclarecer as responsabilidades dentro da área, para que não houvessem dúvidas entre os envolvidos e responsáveis.

Numa avaliação geral, todos esses resultados foram alcançados, ainda que parcialmente. A área de TIC é hoje reconhecida como um dos mais críticos suportes da Instituição e sua capacidade é provada através de resultados. No que tange à competência, observa-se ainda alguma indefinição ou desentendimento por algumas partes envolvidas. Talvez pela constante e rápida adoção de novas tecnologias no cotidiano das pessoas, dentro e fora da Instituição, a área de TIC é algumas vezes vista como um “faz tudo” ou como um resolvidor de problemas complexos.

Nesse sentido, têm sido empregados esforços para ampliar o entendimento de que recursos de TIC podem ser facilitadores importantes dentro da Instituição, mas

que ferramentas não necessariamente resolvem problemas. Da mesma maneira, a área de TIC não tem as competências necessárias para desenhar e fornecer sozinho, soluções para as áreas internas da Instituição, cabendo a estas atuar conjuntamente na concepção e manutenção destas soluções. Essas atribuições foram formalizadas pela PGTI, restando comunicar aos envolvidos e acompanhar o engajamento.

No que diz respeito à consolidação da capacidade da área, apesar de algum avanço, resta ampla oportunidade de otimização. Os projetos conjuntos, as contratações coordenadas e o compartilhamento de recursos são exemplos de oportunidades críticas que devem ser melhor exploradas nos próximos anos. Como cada uma das unidades é considerada uma entidade própria, é notável haver certa dificuldade ao articular essas iniciativas. No entanto, com a representatividade do CGTI e a padronização de processos, pode haver espaço para avançar com esses trabalhos.

Ao se tratar das responsabilidades dentro da área de TIC, a PGTI também trouxe considerável avanço. A definição das unidades provedoras de soluções e os tipos de serviços permitiram esclarecer as responsabilidades de cada uma das unidades de TIC, além de trazer as áreas de negócio para próximo das soluções enquanto Unidades Gestoras da Solução (UGS). Resta agora avançar na definição de responsabilidades dentro das unidades de TIC, de forma alinhada ao gerenciamento de competências a ser implantado.

A PGTI ainda contribuiu na definição de processos internos, instituindo, por exemplo, os processos de planejamento tático e estratégico, que resultam no PDTIC e PETIC respectivamente. Outros mecanismos críticos, no entanto, ainda não foram concretizados. Destacam-se entre eles a regulamentação das contratações, a política de capacitação, o gerenciamento de serviços e a segurança da informação. Se comparada com o momento no qual o PETIC 2015-2016 foi construído, a situação geral avançou, mas a necessidade de padronização ainda existe e deve ser tratada com prioridade.

O PETIC 2015-2016 preencheu no momento de sua criação uma lacuna importante, tendo iniciado a cultura e a prática de planejamento estratégico como alicerce dentro da área de TIC. Na ocasião, por ainda não existir um plano tático institucional tratando de TIC, o Plano acabou com um escopo excessivamente

abrangente, extrapolando a perspectiva estratégica. Com a consolidação do PDTIC, o PETIC 2018-2022 foi construído buscando abranger exclusivamente a estratégia de TIC para o período.

A experiência com o PETIC 2015-2016 proporcionou importante amadurecimento no planejamento de TIC, permitindo que o foco no PETIC 2018-2022 seja menos reativo e mais inovador. Prova disso é a adoção de um maior período de vigência para o Plano, um formato mais simples, sem deixar de lado o conteúdo crítico do documento, e uma visão mais próxima do usuário final.

3. Análise ambiental

No intuito de cumprir com a missão e alcançar a visão definida no Plano, uma avaliação inicial do ambiente em que se encontra a TI dentro da Instituição e no contexto global é indispensável e seu resultado deve influenciar os resultados a longo prazo.

Da perspectiva interna, buscou-se avaliar os principais fatores internos que podem influenciar o alcance dos objetivos estratégicos. Esses fatores foram classificados em forças e fraquezas, que devem ser exploradas ou melhoradas, respectivamente. O resultado da análise é apresentado na Tabela 1.

Ambiente interno	
Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none">● As unidades já possuem infraestrutura de TIC consolidadas● Apoio da alta direção da Instituição● Conscientização dos envolvidos do papel chave da área de TIC● Adoção massiva por parte dos usuários de soluções de TIC● Estrutura de governança bem definida● Aprimoramento do gerenciamento financeiro e orçamentário com a instituição dos Planos de Contratações de TIC (PCTIC)● Baixo índice de dependência tecnológica com terceiros, sendo a ampla maioria das soluções baseadas em alternativas livres e gratuitas● Parte importante dos processos institucionais já são suportados por soluções de abrangência comum	<ul style="list-style-type: none">● Força de trabalho fragmentada, ainda não estruturada para trabalhar em conjunto● O compartilhamento de soluções de TIC de abrangência exclusiva ainda não é explorado em todo o seu potencial● Inexistência de orçamento institucional específico para TIC● Apenas parte dos investimentos em TIC são unificados ou abrangem todo o IFSULDEMINAS● Falta de engajamento por parte de algumas Unidades Gestoras de Soluções (UGS)● Dificuldade na comunicação sobre iniciativas relacionadas à segurança da informação com usuários● Pessoal de TIC insuficiente● Padronização e formalização insuficiente no gerenciamento de serviços, projetos e pessoal de TIC

Tabela 1: forças e fraquezas avaliadas no ambiente interno da Instituição

A partir da perspectiva externa, foram avaliadas oportunidades e ameaças, fatores que fogem do controle da Instituição, mas que exigem preparação e resiliência. Os resultados são apresentados na Tabela 2. É importante considerar que mesmo que a avaliação resulte em benefícios significativos, é imprescindível manter a vigilância das oportunidades e ameaças, dada sua natureza imprevisível e o tempo limitado para reação.

Ambiente externo	
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • O trabalho em conjunto com outras instituições, como a RNP, pode otimizar recursos, minimizar riscos e ampliar os benefícios • O desenvolvimento de projetos de caráter científico, como Computação de Alta Performance, pode promover a pesquisa na Instituição • O esforço do SISP no sentido de padronizar e centralizar soluções • Atuação do SISP e da RNP no sentido de disponibilizar serviços de nuvem • Adoção de novas tecnologias como inteligência artificial, big data e nuvens públicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Contingência financeira e instabilidade política-econômica para os próximos anos • A oferta pelo governo ou outras instituições de serviços e aplicações que podem conflitar com projetos internos • Mudanças significativas no ambiente regulatório • Mudanças em políticas e estratégias públicas, afetando o pessoal de TIC • Crescente ocorrência de incidentes de segurança no contexto mundial, aumentando ou evidenciando os riscos existentes • Demandas de empresas privadas por profissionais da área de TI

Tabela 2: oportunidades e ameaças avaliadas no ambiente externo da Instituição

Ainda que cada uma das unidades possua um contexto interno próprio, com forças e fraquezas distintas e até variações no ambiente externo, essa avaliação contempla a visão institucional, considerando fatores que podem afetar a estratégia como um todo. Cada unidade de TIC deve considerar também seu contexto interno e externo ao perseguir os objetivos estratégicos definidos neste Plano.

Esta análise ambiental deverá ser revisada anualmente e eventuais mudanças deverão ser processadas junto aos objetivos do Plano. A volatilidade dos fatores políticos-econômicos, principalmente no âmbito nacional, e dos fatores tecnológicos podem resultar em mudanças drásticas na estratégia apresentada.

4. Referencial estratégico

Missão

Oferecer serviços de TIC com qualidade e garantia adequados às necessidades do IFSULDEMINAS e da sociedade, gerenciando adequadamente os riscos e garantindo sustentabilidade e conformidade à Instituição.

Visão

Consolidar serviços e infraestrutura de TIC que propiciem à Instituição oferecer serviços digitais, promovendo a universalização e a facilidade de acesso e uso.

Princípios

- Garantir a conformidade nas ações e investimentos de TIC, de acordo com o ambiente regulatório da Instituição
- Valorizar o pessoal de TIC, respeitando as individualidades, promovendo a capacitação, o aprimoramento e a satisfação dos colaboradores
- Promover a segurança e continuidade dos serviços e produtos de TIC
- Garantir a integridade dos ativos sob custódia da área de TIC
- Buscar o alinhamento com a estratégia institucional em todas as ações e investimentos
- Prezar por investimentos sustentáveis
- Promover a comunicação e transparência a todos os envolvidos e interessados
- Atuar de maneira coordenada, planejada e pró-ativa

5. Alinhamento estratégico

A elaboração do PETIC 2018-2022 teve como principal base a Estratégia de Governança Digital (EGD) 2016-2019. O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), vigente até 2018, foi considerado na definição dos objetivos e iniciativas estratégicas, mas vale observar que a atual versão daquele Plano (PDI 2019-2023) possui um caráter mais tático, tendo sido uma das bases para elaboração do PDTIC 2017-2018. **Com o processo de elaboração do PDI 2024-2027**, que deverá possuir uma estrutura estratégica nessa nova versão, haverá espaço para reavaliar os objetivos estratégicos institucionais e de TI, buscando assegurar seu alinhamento e relevância.

O primeiro aspecto avaliado no alinhamento do PETIC com a EGD foi o referencial estratégico e seus componentes. No que diz respeito à Visão proposta, visualiza-se a área de TIC do IFSULDEMINAS como um prestador de serviços que busca cumprir as diretrizes propostas pela EGD. Nesse sentido, os princípios do PETIC complementam aqueles propostos na EGD e reproduzidos a seguir:

- Foco nas necessidades da sociedade
- Abertura e transparência
- Compartilhamento da capacidade de serviço
- Simplicidade
- Priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital
- Segurança e privacidade
- Participação e controle social
- Governo como plataforma
- Inovação

A EGD inovou ao propor um conjunto de objetivos estratégicos enxutos, baseados em uma nova visão, melhor alinhada à realidade do país e dos serviços públicos. Assim, buscou-se assegurar o alinhamento entre os objetivos do PETIC com os objetivos da estratégia, apresentados na Tabela 3.

Eixo	Objetivos Estratégicos
Acesso à informação	OE.01 - Fomentar a disponibilização e o uso de dados abertos. OE.02 - Ampliar o uso de TIC para promover a transparência e dar publicidade à aplicação de recursos públicos. OE.03 - Garantir a segurança da informação e comunicação do Estado e o sigilo das informações do cidadão.
Prestação de serviços	OE.04 - Expandir e inovar a prestação de serviços digitais. OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia. OE.06 - Facilitar e universalizar o uso e o acesso aos serviços digitais. OE.07 - Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura.
Participação social	OE.08 - Fomentar a colaboração no ciclo de políticas públicas. OE.09 - Ampliar e incentivar a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos. OE.10 - Aprimorar a interação direta entre governo e sociedade.

Tabela 3: objetivos estratégicos da Estratégia de Governança Digital (EGD)

A elaboração dos objetivos estratégicos do PETIC se deu através da ferramenta *Balanced Scorecard* (BSC) em seu modelo original, que propõe uma avaliação a partir de quatro perspectivas, sendo elas: (1) clientes e usuários, (2) processos internos, (3) financeiro e (4) aprendizado e crescimento. Já a EGD utilizou três eixos diretamente relacionados aos resultados finais esperados: (1) acesso à informação, (2) prestação de serviços e (3) participação social.

Apesar da diferença de concepção, avalia-se que não há conflito entre esses eixos ou perspectivas. Ao se interpretar a relação entre os eixos das diferentes propostas, conclui-se que eles representam apenas uma diferente profundidade no relacionamento dos objetivos com seus resultados, não representando qualquer conflito ou insuficiência.

Os objetivos estratégicos do PETIC foram avaliados junto aos objetivos da EGD e o resultado é apresentado na Tabela 4.

EGD 2016-2018		PETIC 2018-2022
Eixo	OE	Objetivos Estratégicos
Acesso à informação	OE.01	OE.03 - Disponibilizar e usar dados abertos OE.06 - Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura OE.10 - Assegurar a manutenção e aprimoramento dos conhecimentos, práticas, processos e procedimentos
	OE.02	OE.01 - Expandir, padronizar e inovar a oferta de serviços e infraestrutura OE.02 - Aperfeiçoar a acessibilidade de serviços e informações OE.03 - Disponibilizar e usar dados abertos OE.04 - Aprimorar continuamente a governança e gestão de TIC OE.06 - Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura OE.07 - Assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC
	OE.03	OE.04 - Aprimorar continuamente a governança e gestão de TIC OE.05 - Aperfeiçoar a segurança das informações e comunicações da Instituição e de seus usuários OE.08 - Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC OE.09 - Manter pessoal de TIC capacitado e motivado OE.10 - Assegurar a manutenção e aprimoramento dos conhecimentos, práticas, processos e procedimentos
Prestação de serviços	OE.04	OE.01 - Expandir, padronizar e inovar a oferta de serviços e infraestrutura OE.02 - Aperfeiçoar a acessibilidade de serviços e informações OE.03 - Disponibilizar e usar dados abertos OE.04 - Aprimorar continuamente a governança e gestão de TIC OE.05 - Aperfeiçoar a segurança das informações e comunicações da Instituição e de seus usuários OE.06 - Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura OE.07 - Assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC OE.08 - Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC OE.09 - Manter pessoal de TIC capacitado e motivado OE.10 - Assegurar a manutenção e aprimoramento dos conhecimentos, práticas, processos e procedimentos

	OE.05	OE.03 - Disponibilizar e usar dados abertos OE.04 - Aprimorar continuamente a governança e gestão de TIC OE.05 - Aperfeiçoar a segurança das informações e comunicações da Instituição e de seus usuários OE.06 - Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura OE.07 - Assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC OE.08 - Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC OE.10 - Assegurar a manutenção e aprimoramento dos conhecimentos, práticas, processos e procedimentos
	OE.06	OE.01 - Expandir, padronizar e inovar a oferta de serviços e infraestrutura OE.02 - Aperfeiçoar a acessibilidade de serviços e informações OE.06 - Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura
	OE.07	OE.01 - Expandir, padronizar e inovar a oferta de serviços e infraestrutura OE.03 - Disponibilizar e usar dados abertos OE.04 - Aprimorar continuamente a governança e gestão de TIC OE.05 - Aperfeiçoar a segurança das informações e comunicações da Instituição e de seus usuários OE.06 - Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura OE.10 - Assegurar a manutenção e aprimoramento dos conhecimentos, práticas, processos e procedimentos
Participação social	OE.08	OE.02 - Aperfeiçoar a acessibilidade de serviços e informações OE.04 - Aprimorar continuamente a governança e gestão de TIC OE.07 - Assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC OE.08 - Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC OE.09 - Manter pessoal de TIC capacitado e motivado
	OE.09	OE.02 - Aperfeiçoar a acessibilidade de serviços e informações OE.04 - Aprimorar continuamente a governança e gestão de TIC OE.07 - Assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC OE.08 - Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC OE.09 - Manter pessoal de TIC capacitado e motivado
	OE.10	OE.02 - Aperfeiçoar a acessibilidade de serviços e informações OE.03 - Disponibilizar e usar dados abertos OE.04 - Aprimorar continuamente a governança e gestão de TIC OE.07 - Assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC OE.08 - Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC

Tabela 4: avaliação do alinhamento estratégicos entre os objetivos do PETIC com os objetivos da EGD

6. Objetivos estratégicos

A partir do referencial estratégico, da análise ambiental e da avaliação de alinhamento estratégico, os dez objetivos estratégicos apresentados na Tabela 5 foram construídos com o objetivo de direcionar a área de TIC no alcance da Visão em 2022.

<p style="text-align: center;">Missão</p>	<p style="text-align: center;">Visão 2022</p>
<p>Oferecer serviços de TIC com qualidade e garantia adequados às necessidades do IFSULDEMINAS e da sociedade, gerenciando adequadamente os riscos e garantindo sustentabilidade e conformidade à Instituição.</p>	<p>Consolidar serviços e infraestrutura de TIC que propiciem à Instituição oferecer serviços digitais, promovendo a universalização e a facilidade de acesso e uso.</p>
<p style="text-align: center;">Clientes e usuários</p>	<p style="text-align: center;">Processos internos</p>
<p>OE.01 - Expandir, padronizar e inovar a oferta de serviços e infraestrutura</p>	<p>OE.04 - Aprimorar continuamente a governança e gestão de TIC</p>
<p>OE.02 - Aperfeiçoar a acessibilidade de serviços e informações</p>	<p>OE.05 - Aperfeiçoar a segurança das informações e comunicações da Instituição e de seus usuários</p>
<p>OE.03 - Disponibilizar e usar dados abertos</p>	<p>OE.06 - Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura</p>
<p style="text-align: center;">Financeiro</p>	<p style="text-align: center;">Aprendizado e crescimento</p>
<p>OE.07 - Assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC</p>	<p>OE.09 - Manter pessoal de TIC capacitado e motivado</p>
<p>OE.08 - Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC</p>	<p>OE.10 - Assegurar a manutenção e aprimoramento dos conhecimentos, práticas, processos e procedimentos</p>

Tabela 5: Mapa estratégico do PETIC 2018-2022

Perspectiva de clientes e usuários

OE.01 - Expandir, padronizar e inovar a oferta de serviços e infraestrutura	Descrição do objetivo
	<p>Expandir a oferta de serviços de TIC através do aprimoramento daqueles existentes e da criação de novos. Padronizar a oferta e a operação, buscando otimizar custos e realizar valor. Investir em inovação, de forma alinhada aos objetivos estratégicos institucionais, respeitando o apetite a riscos da Instituição e as particularidades inerentes ao ambiente no qual ela se encontra.</p>

Cód.	Indicador	Metas
I.011	<p>Nome do indicador: Proporção de serviços padronizados Interpretação do indicador: Maior melhor Unidade de medida: Percentual Fonte de dados: Autodiagnóstico Linha base: Indicador sem série histórica Fórmula de cálculo: Quantidade de serviços de TIC padronizados em todos os Campi dividido pela quantidade total de serviços de TIC oferecidos pelo Instituto Responsável pelo desempenho: Todas as unidades Responsável pela apuração: CGTI Periodicidade da análise no CGTI: Semestral Informações adicionais: Para fins de contabilização, os serviços similares, mesmo que não padronizados, deverão ser agrupados. Por exemplo, todas as unidades oferecem hoje o serviço de computadores e periféricos, mesmos não padronizados, devendo o serviço constar apenas uma vez no total.</p>	<p>2018: 10% 2019: 25% 2020: 40% 2021: 55% 2022: 70%</p>

Iniciativas estratégicas	
IE.01.1	Criar política de gerenciamento de serviços de TIC
Indicadores envolvidos:	I.01.1
Descrição:	Criar política que defina as diretrizes e processos a serem executados para o adequado gerenciamento de serviços de TIC. A Política deverá abranger todo o ciclo de vida dos serviços, tomando por base as boas práticas de mercado como o ITIL e COBIT, por exemplo.
IE.01.2	Criar catálogo padronizado de serviços de TIC
Indicadores envolvidos:	I.01.1
Descrição:	Criar e gerenciar no Instituto um catálogo padronizado de serviços de TIC, tanto no que diz respeito a sua concepção e manutenção quanto ao seu conteúdo.
IE.01.3	Coordenar a padronização dos serviços de TIC e da aquisição de insumos
Indicadores envolvidos:	I.01.1
Descrição:	Coordenar em conjunto com as unidades de TIC a padronização dos serviços de TIC, principalmente o que diz respeito aos seus componentes e insumos, e coordenar a otimização dos respectivos processos aquisitivos, buscando reduzir custos e riscos e garantir conformidade.

	Descrição do objetivo
OE.02 - Aperfeiçoar a acessibilidade de serviços e informações	Aprimorar a acessibilidade dos ambientes digitais e dos serviços de TIC do Instituto, conforme normas e padrões vigentes. Potencializar a transparência ativa nas ações relacionadas à TIC, principalmente no que diz respeito ao uso de recursos e no cumprimento dos planos.

Cód.	Indicador	Metas
I.02.1	<p>Nome do indicador: Proporção de ambientes digitais em conformidade com requisitos de acessibilidade digital</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Percentual</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: total de ambientes digitais em conformidade com requisitos de acessibilidade digital dividido pelo total de ambientes digitais em operação no Instituto</p> <p>Responsável pelo desempenho: Unidades de TIC</p> <p>Responsável pela apuração: Unidades de TIC</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: semestral</p>	<p>2018: 60%</p> <p>2019: 80%</p> <p>2020: 90%</p> <p>2021: 100%</p> <p>2022: 100%</p>

Iniciativas estratégicas	
IE.02.1	Revisar plano de acessibilidade digital
Indicadores envolvidos:	I.02.1
Descrição:	Revisar plano de acessibilidade digital para contemplar o período de vigência do Plano Estratégico e os resultados alcançados até o momento.
IE.02.2	Padronizar processo de software para incluir requisitos de acessibilidade
Indicadores envolvidos:	I.02.1
Descrição:	Criar e implantar institucionalmente processo de software que contemple as ações necessárias para que os requisitos de acessibilidade previstos no e-MAG sejam atendidos no desenvolvimento interno.

	Descrição do objetivo
OE.03 - Disponibilizar e usar dados abertos	Disponibilizar e usar dados abertos a partir da aprovação de Plano de Dados Abertos e da condução de ações e investimentos que viabilizem os requisitos necessários.

Cód.	Indicador	Metas
I.03.1	<p>Nome do indicador: Índice de disponibilização e uso de dados abertos (baseado na EGD)</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Nível de maturidade</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Classificação em Níveis conforme descrição abaixo:</p> <p>* Nível 0 – o órgão não tem Plano de Dados Abertos e tem poucos dados publicados ou nenhum, e ainda, caso publique dados, não há ou não participa do processo de catalogação no portal brasileiro de dados abertos.</p> <p>* Nível 1 – o órgão iniciou o processo de elaboração de Plano de Dados Abertos e tem alguns dados publicados e catalogados no portal brasileiro de dados abertos, tendo participado ativamente do processo de catalogação. Fornece os metadados obrigatórios, incluindo e-mail de contato para que os utilizadores dos dados possam tirar dúvidas sobre os mesmos.</p> <p>* Nível 2 - o órgão tem Plano de Dados Abertos vigente e libera dados de acordo com o processo organizacional definido. O conhecimento e a compreensão sobre dados abertos permeia todos os níveis da organização. A publicação dos dados das áreas temáticas mais solicitadas pelo SIC e por outros canais de comunicação com a sociedade civil é compromisso no PDA com escopo e datas definidas. Promove o engajamento da sociedade civil com os dados publicados por meio de concursos, eventos e/ou hackathons.</p> <p>* Nível 3 - o órgão tem Plano de Dados Abertos vigente e está em dia com os compromissos e metas estabelecidos no mesmo. Todos os dados já publicados são mantidos atualizados de acordo com a periodicidade estipulada no PDA. O órgão promove ações de capacitação para seus servidores nas competências necessárias aos projetos de dados abertos. Os eventuais problemas detectados nos dados disponibilizados e comunicados pelos cidadãos são prontamente corrigidos. O órgão define estratégias para manter um investimento contínuo nos dados (abertura, utilização e uso).</p> <p>Responsável pelo desempenho: Todo o Instituto</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise pelo CGTI: semestral</p> <p>Informações adicionais: Ao atingir um nível, necessariamente, o Instituto satisfaz todos os parâmetros dos níveis anteriores.</p>	<p>2018: Nível 1</p> <p>2019: Nível 2</p> <p>2020: Nível 2</p> <p>2021: Nível 3</p> <p>2022: Nível 3</p>

Iniciativas estratégicas	
IE.03.1	Criar e aprovar Plano de Dados Abertos
Indicadores envolvidos:	I.03.1
Descrição:	Elaborar Plano de Dados Abertos do IFSULDEMINAS, conforme disposto no Decreto N° 8.777, de 11 de maio de 2016, e aprovar o Plano no CONSUP.
IE.03.2	Coordenar ações em conformidade com o Plano de Dados Abertos
Indicadores envolvidos:	I.03.1
Descrição:	Planejar, executar e monitorar ações e investimentos de forma a cumprir com o Plano de Dados Abertos buscando priorizá-los adequadamente junto aos demais investimentos em TIC.

Perspectiva de processos internos

	Descrição do objetivo
OE.04 - Aprimorar continuamente a governança e gestão de TIC	Avaliar e aprimorar a governança e a gestão de TIC, buscando alinhar a organização e as práticas internas às boas práticas de mercado e às normas e regulamentos. Implantar os processos ainda não existentes na Instituição e reavaliar aqueles já implantados, buscando corrigir falhas e efetuar melhorias.

Cód.	Indicador	Metas
I.04.1	<p>Nome do indicador: Perfil iGovBR</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Índice de maturidade</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: 0,33 em 2014 e 0,38 em 2016</p> <p>Fórmula de cálculo: Metodologia do TCU</p> <p>Responsável pelo desempenho: Todo o Instituto</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anualmente</p> <p>Informações adicionais: O levantamento é realizado bianualmente pelo TCU. Nos anos nos quais o TCU não realiza o levantamento, o CGTI deverá calcular o índice tendo por base a metodologia do ano anterior. Nos anos nos quais o TCU realiza o levantamento, o CGTI deverá calcular um resultado provisório imediatamente após o levantamento e tendo por base a metodologia do ano anterior, já que o resultado oficial do TCU leva vários meses para ser liberado. Caso o levantamento seja descontinuado pelo TCU na vigência do Plano, o CGTI deverá propor mecanismo de avaliação de maturidade baseando-se no COBIT e nos levantamentos anteriores, além de revisar as metas propostas.</p>	<p>2018: 0,43</p> <p>2019: 0,48</p> <p>2020: 0,53</p> <p>2021: 0,58</p> <p>2022: 0,63</p>

Iniciativas estratégicas	
IE.04.1	Diagnosticar a necessidade de políticas, processos e padrões de TIC
Indicadores envolvidos:	I.04.1
Descrição:	Seguir as recomendações do Levantamento e das boas práticas no sentido de implantar as políticas, processos e padrões que devem compor o sistema de governança e gestão de TIC.
IE.04.2	Regulamentar o gerenciamento de riscos de TIC
Indicadores envolvidos:	I.04.1
Descrição:	Definir uma política e processos para o gerenciamento de riscos de TIC no Instituto, em conformidade com a Política de Gerenciamento de Riscos da Instituição, que contemple as particularidades da área e a criticidade dos recursos em questão.
IE.04.3	Regulamentar as contratações de TIC
Indicadores envolvidos:	I.04.1
Descrição:	Regulamentar as contratações de TIC no Instituto, em conformidade com a IN 04/14 da SLTI/MP e com as demais práticas e normas que se apliquem.
IE.04.4	Regulamentar os contratos de TIC
Indicadores envolvidos:	I.04.1
Descrição:	Regulamentar os contratos de TIC no Instituto, em conformidade com a IN 04/14 da SLTI/MP e considerando em especial os riscos relacionados a esses contratos.

IE.04.5	Regulamentar o gerenciamento de projetos de TIC
Indicadores envolvidos:	I.04.1
Descrição:	Definir diretrizes e padronizar as ações envolvidas no gerenciamento de projetos relacionados a TIC na Instituição.

OE.05 - Aperfeiçoar a segurança das informações e comunicações da Instituição e de seus usuários	Descrição do objetivo
	Garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos ativos de informação custodiados pela Instituição, bem como a proteção da informação pessoal e da propriedade intelectual.

Cód.	Indicador	Metas
I.05.1	<p>Nome do indicador: Grau de conformidade com a Metodologia de Gestão de SIC descrita no item 3 da Norma Complementar 02/IN01/DSIC/GSIPR, de 13 de outubro de 2008.</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Percentual</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Quantidade de controles implantados, conforme detalhado no item "informações adicionais"</p> <p>Responsável pelo desempenho: Unidades de TIC, CSI</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anual</p> <p>Informações adicionais: A fim de aferir a conformidade, utilizar os intervalos a seguir:</p> <p>* Nível 01: 3.1.1 - 3.1.3</p> <p>* Nível 02: 3.1.4 - 3.1.7</p> <p>* Nível 03: 3.1.8 - 3.2.2</p> <p>* Nível 04: 3.2.3 - 3.2.5</p> <p>* Nível 05: 3.2.6 - 3.2.8</p>	<p>2018: Nível 1: itens 3.1.1 - 3.1.3 implementados</p> <p>2019: Nível 2: itens 3.1.4 - 3.1.7 implementados</p> <p>2020: Nível 3: itens 3.1.8 - 3.2.2 implementados</p> <p>2021: Nível 4: itens 3.2.3 - 3.2.5 implementados</p> <p>2022: Nível 5: itens 3.2.6 - 3.2.8 implementados</p>

Iniciativas estratégicas	
IE.05.1	Implantar Plano de Continuidade de Negócio com ênfase em TIC
Indicadores envolvidos:	I.05.1
Descrição:	Alinhado ao processo de gerenciamento de riscos de TIC, criar Plano de Continuidade de Negócio que contemple as ações de resposta e recuperação em casos de emergências, incluindo os papéis e responsabilidades.
IE.05.2	Padronizar processo de software que contemple requisitos de segurança
Indicadores envolvidos:	I.05.1
Descrição:	Padronizar um processo de software entre as unidades de TIC que contemple diretrizes para segurança das soluções.
IE.05.3	Regulamentar a segurança no uso e gestão de recursos de TIC
Indicadores envolvidos:	I.05.1
Descrição:	Emitir proposta de Norma Complementar à PSI que regulamente o uso e a gestão de recursos de TIC da perspectiva de segurança da informação, a ser aprovada e encaminhada pelo CSI.
IE.05.4	Instituir equipe de atendimento a incidentes de segurança
Indicadores envolvidos:	IE.05.1
Descrição:	Instituir equipe responsável pelo tratamento de incidentes de segurança em recursos de TIC.

	Descrição do objetivo
OE.06 - Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura	Potencializar o compartilhamento de recursos entre as unidades, com objetivo de expandir as capacidades e otimizar custos.

Cód.	Indicador	Metas
I.06.1	<p>Nome do indicador: Proporção de serviços e sistemas com autenticação via ID@IFSULDEMINAS</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Percentual</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Quantidade de sistemas e serviços de TIC integrados com o ID@IFSULDEMINAS dividido pela quantidade total de sistemas e serviços em operação no Instituto</p> <p>Responsável pelo desempenho: Unidades de TIC</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anual</p>	<p>2018: 50%</p> <p>2019: 65%</p> <p>2020: 80%</p> <p>2021: 90%</p> <p>2022: 100%</p>
I.06.2	<p>Nome do indicador: Proporção de serviços e sistemas de abrangência comum</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Percentual</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Quantidade de sistemas e serviços de TIC em operação com abrangência comum dividido pela quantidade total de sistemas e serviços de TIC em operação</p> <p>Responsável pelo desempenho: Unidades de TIC</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anual</p>	<p>2018: 30%</p> <p>2019: 45%</p> <p>2020: 60%</p> <p>2021: 70%</p> <p>2022: 80%</p>
I.06.3	<p>Nome do indicador: Proporção de bases de dados integradas para análises e cálculo de indicadores institucionais</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Percentual</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Quantidade de bases de dados integradas para análise dividido pela quantidade de bases de dados disponíveis</p> <p>Responsável pelo desempenho: Unidades de TIC</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anual</p> <p>Informações adicionais: Deverão ser consideradas bases de dados qualquer conjunto mantido por sistema ou serviço que possua valor ao Instituto e tenha viabilidade para integração.</p>	<p>2018: 20%</p> <p>2019: 40%</p> <p>2020: 60%</p> <p>2021: 80%</p> <p>2022: 100%</p>

I.06.4	<p>Nome do indicador: Proporção de infraestrutura compartilhada</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Percentual</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Quantidade de equipamentos alocados em infraestrutura compartilhada dividido pela quantidade total de equipamentos</p> <p>Responsável pelo desempenho: Unidades de TIC</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anual</p> <p>Informações adicionais: Deverão ser considerados equipamentos alocados em infraestrutura compartilhada aqueles que estiverem em operação em unidades de TIC diferente da proprietária dos mesmos.</p>	<p>2018: 10%</p> <p>2019: 20%</p> <p>2020: 30%</p> <p>2021: 40%</p> <p>2022: 50%</p>
--------	---	--

Iniciativas estratégicas	
IE.06.1	Implantar solução de analytics
Indicadores envolvidos:	I.06.3
Descrição:	Implantar solução de analytics a ser utilizada para busca de bases de dados disponíveis e viabilizar análises, cálculo de indicadores institucionais e demais operações que se fizerem necessárias para atender as necessidades de informação da Instituição.
IE.06.2	Instruir áreas de negócio sobre abrangência de serviços e sistemas
Indicadores envolvidos:	I.06.2
Descrição:	Promover junto às UGS e às áreas de negócio discussões que evidenciem a viabilidade e retorno em potencial de se adotar soluções de abrangência comum e de se expandir o escopo daquelas existentes.
IE.06.3	Disponibilizar datacenter para uso compartilhado
Indicadores envolvidos:	I.06.4
Descrição:	Disponibilizar na Reitoria datacenter para uso institucional através de serviço de <i>collocation</i> .
IE.06.4	Integrar sistemas e serviços com o ID@IFSULDEMINAS
Indicadores envolvidos:	I.06.1
Descrição:	Articular junto às unidades de TIC a integração dos sistemas e serviços em operação com o ID@IFSULDEMINAS.

Perspectiva financeira

OE.07 - Assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC	Descrição do objetivo
	Garantir que os investimentos em TIC estejam alinhados aos objetivos institucionais, principalmente no que diz respeito à sustentabilidade, a perspectiva de crescimento e o cenário econômico nacional, que afeta diretamente o financiamento da Instituição.

Cód.	Indicador	Metas
I.07.1	<p>Nome do indicador: Índice de percepção de alinhamento das ações de TIC com o planejamento institucional</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Índice</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Deverá ser definida metodologia para consulta aos membros da alta gestão para aferição da percepção quanto ao alinhamento estratégico</p> <p>Responsável pelo desempenho: CGTI</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anual</p>	<p>2018: ao menos 50% constata o alinhamento</p> <p>2019: ao menos 60% constata o alinhamento</p> <p>2020: ao menos 70% constata o alinhamento</p> <p>2021: ao menos 80% constata o alinhamento</p> <p>2022: ao menos 90% constata o alinhamento</p>
I.07.2	<p>Nome do indicador: Proporção de investimentos diretamente alinhados a objetivos estratégicos institucionais</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Percentual</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Quantidade de investimentos diretamente relacionados a objetivos do PDI dividido pela quantidade total de investimentos em TIC</p> <p>Responsável pelo desempenho: Unidades de TIC</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anual</p>	<p>2018: 70%</p> <p>2019: 75%</p> <p>2020: 80%</p> <p>2021: 85%</p> <p>2022: 90%</p>

Iniciativas estratégicas	
IE.07.1	Promover discussão institucional sobre estratégia de TIC
Indicadores envolvidos:	I.07.1
Descrição:	Promover junto a alta gestão a discussão e avaliação sobre a estratégia de TIC, principalmente no que diz respeito à estratégia institucional e aos planos de TIC. Consolidar as sugestões propostas pelos envolvidos com o intuito de aproximar a estratégia de TIC da estratégia institucional.
IE.07.2	Promover no âmbito da alta gestão consulta sobre a percepção do alinhamento estratégico
Indicadores envolvidos:	I.07.1
Descrição:	Promover consulta com abrangência da alta gestão (inclusive do Conselho Superior) com intuito de avaliar a percepção do alinhamento estratégico dos investimentos de TIC.
IE.07.3	Realizar avaliação dos investimentos na fase de planejamento junto ao PDI
Indicadores envolvidos:	I.07.2
Descrição:	Esclarecer o alinhamento dos investimentos em TIC com os objetivos definidos no PDI.

	Descrição do objetivo
OE.08 - Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC	Aperfeiçoar as práticas e os processos envolvidos na gestão orçamentária e financeira de TIC, articulando para que eventuais restrições não tragam prejuízos para a continuidade do negócio e para que oportunidades sejam exploradas sempre alinhadas com a estratégia institucional.

Cód.	Indicador	Metas
I.08.1	<p>Nome do indicador: Eficácia dos Planos de Contratações de TIC</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Proporção</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Quantidade de contratações realizadas conforme PCTIC vigente dividido pela quantidade total de investimentos realizados</p> <p>Responsável pelo desempenho: Unidades de TIC</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anual</p>	<p>2018: 60%</p> <p>2019: 65%</p> <p>2020: 70%</p> <p>2021: 75%</p> <p>2022: 80%</p>

Iniciativas estratégicas	
IE.08.1	Atualizar PGTIC para contemplar o PCTIC
Indicadores envolvidos:	I.08.1
Descrição:	Atualizar a Política de Governança de TIC para contemplar a elaboração e atualização dos Planos de Contratações de TIC, conforme Portaria STI/MP N° 40, de 14 de setembro de 2016.
IE.08.2	Alinhar o planejamento de contratações com os processos de gestão de serviços de TIC
Indicadores envolvidos:	I.08.1
Descrição:	Articular para que o planejamento de contratações de TIC contemple a sustentação dos serviços de TIC em operação, conforme processo a ser desenvolvido. O planejamento das contratações deve considerar os custos e riscos na oferta dos serviços, buscando otimizá-los.

Perspectiva de aprendizado e crescimento

OE.09 - Manter pessoal de TIC capacitado e motivado	Descrição do objetivo
	<p>Promover a motivação do pessoal de TIC, considerando as necessidades individuais e a compreensão da estratégia e o papel da área de TIC.</p> <p>Proporcionar a participação na formulação de estratégias e planos de TIC, de forma que todos possam contribuir com a evolução da área. Investir em capacitação de acordo com as prioridades institucionais e os interesses e aptidões de cada um.</p>

Cód.	Indicador	Metas
I.09.1	<p>Nome do indicador: Satisfação dos colaboradores das Unidades de TIC com a gestão e governança de TIC</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Proporção</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Índice de satisfação calculado através de pesquisa a ser formulada pelo CGTI</p> <p>Responsável pelo desempenho: Unidades de TIC</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anual</p>	<p>2018: 70%</p> <p>2019: 75%</p> <p>2020: 80%</p> <p>2021: 85%</p> <p>2022: 90%</p>
I.09.2	<p>Nome do indicador: Eficácia do plano de capacitação</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Proporção</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Quantidade total de capacitações realizadas em conformidade com o plano dividido pela quantidade total de capacitações realizadas</p> <p>Responsável pelo desempenho: Unidades de TIC</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anual</p>	<p>2018: 50%</p> <p>2019: 70%</p> <p>2020: 80%</p> <p>2021: 85%</p> <p>2022: 90%</p>

Iniciativas estratégicas	
IE.09.1	Regulamentar e articular capacitação de TIC
Indicadores envolvidos:	I.09.2
Descrição:	<p>Criar e executar processo e plano de capacitação de TIC, de forma que as lacunas existentes sejam esclarecidas e os investimentos em capacitação necessários sejam conduzidos de forma alinhada à estratégia institucional. Articular as capacitações necessárias para suprimento dessas lacunas, contando com fornecedores externos, parceiros e com os profissionais internos.</p>
IE.09.2	Desenvolver e aplicar pesquisa de satisfação dos colaboradores de TIC
Indicadores envolvidos:	I.09.1
Descrição:	<p>Desenvolver pesquisa que esclareça o melhor possível ao índice de satisfação geral dos colaboradores da área com a governança e gestão de TIC. Devem ser consideradas questões como o ambiente organizacional, infraestrutura, a estratégia de TIC, entre outras. O objetivo é esclarecer, da perspectiva das unidades de TIC, o que pode ser feito para aprimorar a forma como são realizados os trabalhos dentro dos setores. O CGTI deverá ainda aplicar a pesquisa e interpretar seus resultados, além de propor melhorias e revisar o formato da pesquisa, se necessário.</p>

OE.10 - Assegurar a manutenção e aprimoramento dos conhecimentos, práticas, processos e procedimentos	Descrição do objetivo
	<p>Garantir que o conhecimento produzido pela área de TIC do IFSULDEMINAS seja mantida e aprimorada, possibilitando seu compartilhamento entre as unidades e outras instituições.</p>

Cód.	Indicador	Metas
I.10.1	<p>Nome do indicador: Aderência à base de conhecimentos de TIC unificada</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Proporção</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Total de unidades aderentes à base de conhecimento dividido pelo número total de unidades</p> <p>Responsável pelo desempenho: Unidades de TIC</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anual</p>	<p>2018: 70%</p> <p>2019: 80%</p> <p>2020: 90%</p> <p>2021: 100%</p> <p>2022: 100%</p>

I.10.2	<p>Nome do indicador: Aderência ao processo de software</p> <p>Interpretação do indicador: Maior melhor</p> <p>Unidade de medida: Proporção</p> <p>Fonte de dados: Autodiagnóstico</p> <p>Linha base: Indicador sem série histórica</p> <p>Fórmula de cálculo: Total de unidades aderentes ao processo de software dividido pelo total de unidades</p> <p>Responsável pelo desempenho: Unidades de TIC</p> <p>Responsável pela apuração: CGTI</p> <p>Periodicidade da análise no CGTI: anual</p>	<p>2018: 70%</p> <p>2019: 80%</p> <p>2020: 90%</p> <p>2021: 100%</p> <p>2022: 100%</p>
--------	---	--

Iniciativas estratégicas	
IE.10.1	Definir processo de gerenciamento da base de conhecimento de TIC
Indicadores envolvidos:	I.10.1
Descrição:	Definir organização para o gerenciamento da base de conhecimento de TIC, esclarecendo os papéis e as responsabilidades dos envolvidos na inserção, revisão e publicação de conteúdos, além das diretrizes para atualização de artigos e a correção de falhas.
IE.10.2	Padronizar processo de software
Indicadores envolvidos:	I.10.2
Descrição:	Padronizar no âmbito do CGTI processo de software a ser adotado institucionalmente, considerando as boas práticas existentes nas Unidades de TIC.

7. Glossário

- BSC: Balanced Scorecard
- CGTI: Comitê Gestor de Tecnologia da Informação
- COBIT: Control Objectives for Information and related Technology
- CONSUP: Conselho Superior
- CSI: Comitê de Segurança da Informação
- DSIC/GSIPR: Departamento de Segurança da Informação e Comunicação/Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República
- e-MAG: Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico
- EGD: Estratégia de Governança Digital
- IE: Indicador estratégico
- IN: Instrução Normativa
- ITIL: Information Technology Infrastructure Library
- OE: Objetivo estratégico
- PCTIC: Plano de Contratações de Tecnologia da Informação e Comunicações
- PDA: Plano de Dados Abertos
- PDI: Plano de Desenvolvimento Institucional
- PDTIC: Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações
- PETIC: Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações

- PGTI: Política de Governança de Tecnologia da Informação
- PSI: Política de Segurança da Informação
- RNP: Rede Nacional de Ensino e Pesquisa
- SIC: Serviço de Informação ao Cidadão
- SISP: Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
- SLTI/MP: Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação/Ministério do Planejamento
- STI/MP: Secretaria de Tecnologia da Informação/Ministério do Planejamento
- SWOT: Strengths, weaknesses, opportunities and threats
- TCU: Tribunal de Contas da União
- TIC: Tecnologia da Informação e Comunicações
- UGS: Unidade Gestora da Solução

8. Referências

- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal 2016-19. 2016.
- BRASIL. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais. Plano de Desenvolvimento Institucional 2014-2018.
- CANNON, David et al. ITIL Service Strategy 2011 Edition. The Stationery Office. ISBN, p. 978-0113313044, 2011.
- ITGI, Information Technology Governance Institute. COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT.
- KAPLAN, Robert S.; NORTON, David. The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance. Harvard Business Review 70, No 1 , 1992. p. 71–79.

Documento Digitalizado Público

Plano Estratégico de TIC 2018-2022 - revisão 2

Assunto: Plano Estratégico de TIC 2018-2022 - revisão 2
Assinado por: Ramon Silva
Tipo do Documento: Minuta
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Ramon Gustavo Teodoro Marques da Silva, DIRETOR - CD3 - IFSULDEMINAS - DTI**, em 11/01/2023 12:33:54.

Este documento foi armazenado no SUAP em 11/01/2023. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsuldeminas.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 373519

Código de Autenticação: b6369dce25

