



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

**Análise dos  
Resultados  
PDTIC 2021-2023**

**Relatório Final**

**Comissão Permanente de Governança de TIC  
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Instituto Federal de Brasília**



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### Equipe Responsável pela Elaboração do Relatório

#### Diretor de TIC

João Victor Araujo de Oliveira

#### Diretor de TIC Substituto

Erlan Pereira Frade Tostes

#### Coordenadores de TIC

Erlan Tostes - Sistemas  
Daniel Sousa - Infraestrutura

#### Governança de TIC

João Bezerra Jr  
Waldene Watanabe  
Luciana Matos

#### Período de Elaboração

1º Semestre de 2024

### Relatório submetido à apreciação do Comitê de

#### Governança Digital

Julho de 2024



**INSTITUTO FEDERAL**  
Brasília

Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco E, Edifício Siderbrás  
Asa Sul – Brasília/DF, CEP 70070-906  
(61) 2103-2154 | [ifb.edu.br](http://ifb.edu.br)



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

# Sumário

<b>1. Introdução.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Lista de Termos, Abreviações e Siglas.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Resultados do Triênio 2021-2023.....</b>	<b>4</b>
3.1 Portfólio de programas e projetos.....	4
3.3 Resultados por Objetivo Estratégico - OE de TIC.....	5
3.3.1 Resultados do OE1 - Fornecer Soluções Digitais de TIC.....	6
3.3.2 Resultados do OE2 - Aperfeiçoar a Governança e Aumentar a Efetividade na Gestão de TIC.....	9
3.3.3 Resultados do OE3 - Prover a Infraestrutura de TIC, a Conectividade e a Segurança da Informação e Comunicação.....	23
3.3.4 Resultados do OE4 - Prover Melhoria dos Serviços, a Manutenção e a Segurança dos Sistemas de Informação.....	31
3.3.5 Resultados do OE5 - Fortalecer a Gestão de Pessoas de TIC e Incentivar a Difusão do Conhecimento.....	39
3.4. Análise dos Resultados.....	44
<b>5. Acompanhamento do PDTIC.....</b>	<b>49</b>
<b>6. Lições aprendidas.....</b>	<b>59</b>
<b>7. Considerações Finais.....</b>	<b>60</b>



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília



**INSTITUTO FEDERAL**  
Brasília

Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco E, Edifício Siderbrás  
Asa Sul – Brasília/DF, CEP 70070-906  
(61) 2103-2154 | [ifb.edu.br](http://ifb.edu.br)



## **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

# Apresentação

A área de Tecnologia da Informação criou instrumentos e mecanismos que permitiram o monitoramento, controle e acompanhamento do Plano Diretor de TIC. A partir deles foi possível acompanhar os projetos; controlar e avaliar os indicadores relacionados à área e, principalmente, analisar os resultados obtidos. Tudo isso, em prol de apoiar à Instituição, da melhor maneira possível, no cumprimento de sua missão.

Portanto, este documento foi elaborado pela equipe de governança de TIC do Instituto Federal de Brasília – IFB a partir dos dados extraídos dos instrumentos criados e apresenta o progresso dos projetos no triênio 2021-2023 em relação aos resultados, que foram capitaneados pela área de Tecnologia da Informação da instituição.

**Comissão Permanente de Governança de TIC**

# 1. Introdução

O relatório final do PDTIC 2021-2023 tem por objetivo apresentar a situação das ações/projetos previstos pelo Instituto e, ao mesmo tempo, contribuir para que o IFB esteja de acordo com os seguintes princípios: TIC como ativo estratégico; gestão por resultados; transparência; conformidade; prestação de contas e responsabilização.

O Relatório em questão está organizado em seções. Após a seção de Apresentação e desta Introdução, consta a seção 2, com a relação dos termos, abreviações e siglas utilizados no decorrer de todo o documento. A seção 3 traz o contexto, a situação dos projetos por área de atuação na Diretoria de Tecnologia da Informação.

Por fim, a seção 4 apresenta o acompanhamento do PDTIC por programa considerando o triênio 2021 - 2023.

## 2. Lista de Termos, Abreviações e Siglas

<b>SIGLA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>CGD</b>	Comitê de Governança Digital
<b>CITIC</b>	Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>CSTIC</b>	Coordenação de Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>DTIC</b>	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>GOVTIC</b>	Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>IFB</b>	Instituto Federal de Brasília
<b>OEs</b>	Objetivos Estratégicos
<b>PDI</b>	Plano de Desenvolvimento Institucional
<b>PDTIC</b>	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>SISP</b>	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
<b>SUAP</b>	Sistema Unificado de Administração Pública
<b>PEN</b>	Processo Eletrônico Nacional
<b>PS-ETP</b>	Processo Seletivo - Ensino Técnico Profissionalizante
<b>PS-FIC</b>	Processo Seletivo - Formação Inicial e Continuada
<b>PS-GRAD</b>	Processo Seletivo - Graduação
<b>PS-POS GRAD</b>	Processo Seletivo - Pós Graduação
<b>PS-EAD</b>	Processo Seletivo - Ensino a Distância
<b>MAT-ETP</b>	Matrícula - Ensino Técnico Profissionalizante
<b>MAT-FIC</b>	Matrícula - Formação Inicial e Continuada
<b>MAT-GRAD</b>	Matrícula - Graduação
<b>MAT-EAD</b>	Matrícula - Ensino a Distância
<b>VoIP</b>	Voz sobre IP
<b>TIC</b>	Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>SGA</b>	Sistema de Gestão Acadêmica
<b>SIADS</b>	Sistema Integrado de Administração de Serviços



## 3. Resultados do Triênio 2021-2023

### 3.1 Portfólio de programas e projetos

O portfólio foi originado a partir dos insumos extraídos do Plano de Desenvolvimento Institucional, dos Princípios e Diretrizes, da Estratégia de Governo Digital, da Análise SWOT, do Inventário de Necessidades e do Plano de Gestão de Riscos.

Os projetos e ações foram distribuídos em 10 (dez) Programas, distribuídos em 05 (cinco) Objetivos Estratégicos de TIC que são apresentados neste relatório, detalhados a partir do item 3.3.

### 3.2 Priorizações do CGD

Dado o elevado número de demandas, a insuficiente força de trabalho da área de Tecnologia da Informação (evasão) e o limitado recurso financeiro disponível, foi indispensável que a instância de Governança Digital do instituto determinasse a priorização das necessidades apresentadas, conforme a relevância delas para o alcance dos resultados institucionais, considerando ainda o cenário político, as questões sociais e o impacto para a comunidade.

Houve a priorização inicial e repriorizações aconteceram durante a execução dos projetos. Seguem:

- Reunião ordinária do Comitê de Governança Digital, realizada em 04/02/2021 (Súmula 3/2021), foi estabelecida a primeira agenda prioritária do PDTIC 2021-2023.
- Em março de 2022, destacam-se a implantação do Módulo do Programa de Gestão de Demandas; implantação do SUAP-Edu, Novo Portal Institucional, o Diploma Digital e a Transformação Digital dos serviços, sendo executados em paralelo aos projetos: Barramento PEN, SUAP Encceja, Sistema Eventos. Ressalta-se que dada a capacidade da equipe de TIC alguns projetos foram suspensos.
- Em outubro de 2022 (Súmula 2/2022), houve a priorização do Módulo da Assistência Estudantil junto a implantação do SUAP-Edu.
- A alta gestão, em fevereiro de 2023, suspendeu a execução do Projeto de Transformação Digital e priorizou a execução do Projeto Portal-IFB.
- Em junho de 2023 foi aprovada a Revisão do PDTIC 2021/2023 onde se destacam as priorizações:
  - Implantação do Módulo PGD - SUAP;
  - Implantação do SUAP-Edu e o Módulo de Assistência Estudantil;
  - Portal IFB e,
  - Diploma Digital.

### 3.3 Resultados por Objetivo Estratégico - OE de TIC

Nesta seção, os resultados serão apresentados de forma detalhada, contendo as seguintes informações dos projetos/ações: Programa, Projeto, percentual de execução e a situação do projeto até dezembro de 2023.

A situação dos projetos/ações será indicada conforme consta no Quadro 1.

Quadro 1 - Legenda da situação dos projetos

SITUAÇÃO	DESCRIÇÃO
<i>Não Iniciado</i>	<i>projeto ainda não atendido</i>
<i>Iniciado</i>	<i>corresponde até 25% de execução do projeto</i>
<i>Em Andamento</i>	<i>corresponde a &gt; 25% e &lt; 75% de execução do projeto</i>
<i>Parcialmente Finalizado</i>	<i>corresponde a &gt; ou = 75% de execução do projeto</i>
<i>Finalizado</i>	<i>projeto 100% concluído</i>

### 3.3.1 Resultados do OE1 - Fornecer Soluções Digitais de TIC

O Objetivo Estratégico (OE1) foi criado para atender ao Plano de Transformação Digital, cujo prazo de finalização, conforme a Lei 10.520/21 é dezembro de 2023.

**Programa - Transformação Digital dos Serviços:** Dos 11 (onze) serviços pactuados com o Ministério de Gestão e Inovação, apenas 1 foi concluído (Protocolar digitalmente documentos). Como a implementação dos demais serviços dependem do sistema acadêmico em processo de implantação, tal situação repercutiu em impacto no resultado do programa (Gráfico 1).

Gráfico 1: Execução do Programa: Transformar digitalmente os serviços do IFB até 2023



No Quadro 2, está descrita a análise dos resultados do programa, as respectivas observações e proposta de ações de controle para viabilizar o alcance da meta.

Quadro 2 - Análise dos resultados do programa: Transformar Digitalmente os Serviços

Considerações:	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Programa: Transformar Digitalmente os Serviços:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Meta: Transformar Digitalmente os 11 serviços do IFB até 2022:</b></li><li>○ Em Março/2022 o Projeto deixou de ser priorizado e em Fevereiro/2023, o projeto foi suspenso em reunião de alinhamento de Gestão.</li><li>○ Dos 11 serviços pactuados apenas 1 está disponível no Portal Gov.br, o que resulta em apenas 32% do alcance da meta prevista.</li></ul></li></ul>
----------------	---

Observações:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O impacto no alcance da meta deve-se principalmente à falta de um sistema acadêmico implantado, o que dificulta as iniciativas de transformação digital dos serviços, tais como: acervo digital, diploma digital, matrícula e inscrição no processo seletivo, funcionalidades disponíveis no SUAP-Edu e Sistema de Gestão de Concursos (SGC) com integração ao sistema Gov.Br.</li> <li>• A priorização de outros projetos em detrimento ao projeto de Transformação Digital causou impedimentos ao alcance da meta.</li> <li>• Outro fator relevante foi a perda de profissionais em decorrência de requisições de outros órgãos e outras situações, como aprovação em outros concursos, etc.</li> </ul>
Ações de Controle:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantação dos sistemas compatíveis com a integração dos serviços ao sistema Gov.Br.</li> <li>• Repactuar o prazo com o Ministério da Gestão e Inovação para atender ao que está definido em Lei. Processo: <b>23098.002123.2020-09.</b></li> <li>• <b>Obs:</b> Foi solicitada a repactuação para a entrega de todos os serviços com prazo para dezembro de 2025.</li> </ul>

O monitoramento e controle dos projetos relacionados ao OE1, estão elencados no Quadro 3, que apresenta cada um dos serviços que compõem o Projeto de Transformação Digital. Cada um dos serviços passa por pelo menos 4 (quatro) etapas [Concepção; Desenvolvimento; Homologação e ajustes; e, Implantação], cada uma delas com um percentual de execução de 25%, até a entrega e disponibilização do serviço para a comunidade. Observa-se que na tabela o símbolo , significa que a etapa foi concluída.

Quadro 3 - Relação Projetos Previstos PDTIC 2021/2023 relacionados ao Programa - Transformação Digital- Objetivo Estratégico 1

MONITORAMENTO E CONTROLE								
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 - FORNECER SOLUÇÕES DIGITAIS DE TIC								
PROGRAMA: TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS <sup>1</sup>								
Programa	Projeto	% Execução do projeto	Concepção	Desenv.	Homologação e ajustes	Implantação	Situação	Resultado
Transformar	Serviço de Protocolo Digital	100%					Finalizado	Serviço disponibilizado no portal de serviços

<sup>1</sup> O Quadro 3 possui o formato apresentado após sugestão da equipe de Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas - CSTIC que concordou que era necessário apresentar as etapas pelas quais os projetos se encontram em relação ao seu desenvolvimento.

<p><b>Digitalmente os Serviços</b></p> <p><b>Meta: Executar o Plano de Transformação Digital pactuado com a SGD até 2023</b></p> <p><b>Transformar Digitalmente os Serviços</b></p>								<a href="#">Gov.Br</a>
	Serviço de Emissão de 2ª via de Diploma	25%	✓	-	-	-	Iniciado	Em fase de desenvolvimento.
	Serviço de Emissão de Certificação Encceja	25%	✓	-	-	-	Iniciado	Em fase de levantamento de requisitos
	Serviço de Inscrição em Processo Seletivo em Curso de Ensino Técnico - PS-EPT	25%	✓	-	-	-	Iniciado	O projeto está na CSTIC para realização da interoperabilidade entre os sistemas
	Serviço de Inscrição em Processo Seletivo em Curso de Formação Inicial e Continuada - PS-FIC	25%	✓	-	-	-	Iniciado	O projeto está na CSTIC para realização da interoperabilidade entre os sistemas
	Serviço de Inscrição em Processo Seletivo em Curso de Graduação PS-GRAD	25%	✓	-	-	-	Iniciado	O projeto está na CSTIC para realização da interoperabilidade entre os sistemas
	Serviço de Inscrição em Processo Seletivo em Curso de Educação à Distância - PS- EAD	25%	✓	-	-	-	Iniciado	O projeto está na CSTIC para realização da interoperabilidade entre os sistemas
	Serviço de Matrícula em Curso de Ensino Técnico - MAT-EPT	25%	✓	-	-	-	Iniciado	O projeto está na CSTIC para realização da

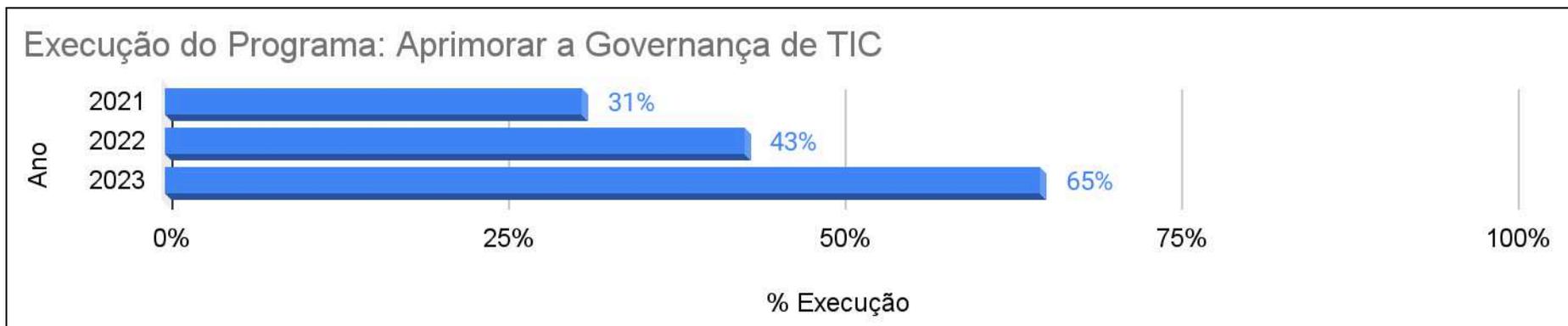
Meta: Executar o Plano de Transformação Digital pactuado com a SGD até 2023								interoperabilidade entre os sistemas
	Serviço de Matrícula em Curso de Formação Inicial e Continuada - MAT-FIC	25%	✓	-	-	-	Iniciado	O projeto está na CSTIC para realização da interoperabilidade entre os sistemas
	Serviço de Matrícula em Curso de Graduação - MAT-GRAD	25%	✓	-	-	-	Iniciado	O projeto está na CSTIC para realização da interoperabilidade entre os sistemas
	Serviço de Matrícula em Curso de Educação à Distância - MAT-EAD	25%	✓	-	-	-	Iniciado	O projeto está na CSTIC para realização da interoperabilidade entre os sistemas

### 3.3.2 Resultados do OE2 - Aperfeiçoar a Governança e Aumentar a Efetividade na Gestão de TIC

O Objetivo Estratégico (OE2) foi criado para atender à necessidade de aprimorar as ações de Governança de TIC, bem como a efetividade na Gestão de TIC, fundamentais para viabilizar a melhoria do planejamento, acompanhamento e direcionamento das ações de TIC. Este OE2 é composto pelos programas: Aprimorar a Governança de TIC; Prover avaliação de qualidade dos serviços prestados; e, Prover a disponibilidade dos serviços de TIC.

**Programa - Aprimorar a Governança de TIC:** Durante os anos de 2021 a 2023 foi significativo o avanço e das ações de Governança, que resultaram principalmente em instrumentos que permitiram o acompanhamento, monitoramento e controle dos projetos de TIC, além de maior atuação da Alta Gestão para tomadas de decisão relativas à Tecnologia da Informação. Conforme o Gráfico 2, todo o levantamento de ações dos projetos alcançou 65% de execução até dezembro de 2023.

Gráfico 2: Execução do Programa: Aprimorar a Governança de TIC



No Quadro 4, está descrita a análise dos resultados do programa, as respectivas observações e proposta de ações de controle para viabilizar o alcance da meta.

Quadro 4 - Análise dos resultados do Programa: Aprimorar a Governança de TIC

Considerações:	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Programa: Aprimorar a Governança de TIC;</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Meta: Implantar 7 etapas do Modelo de Governança do SISP até 2023.</b><ul style="list-style-type: none"><li>■ Foi utilizada como referência, o Guia de Governança 2.0 do SISP que orienta a execução de 7 etapas de implementação das práticas de Governança de TIC , que se transformaram em ações do Programa.</li><li>■ Ações não previstas foram acrescentadas no decorrer da execução do projeto, impactando no cômputo das ações realizadas, cujo alcance da meta alcançou 65%.</li></ul></li></ul></li></ul>
----------------	---

Ações de Controle:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Aprimorar a Governança de TIC;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Necessidade de aprimorar instrumentos de planejamento, monitoramento, gestão de riscos e disponibilização dos dados;</li> <li>○ Reavaliar e redesenhar o projeto de implantação do Modelo de Governança com base no Guia de Governança do SISP. Acrescentar o projeto no portfólio de projetos do PDTIC 2024-2030.</li> </ul> </li> </ul>
--------------------	---

O monitoramento e controle dos projetos relacionados ao OE2 (Programa Aprimorar a Governança de TIC), estão relacionados no Quadro 5, que apresenta cada um dos projetos correspondentes a cada etapa prevista no Guia SISP v. 2.0. Conforme o Guia que foi utilizado como referência para este Programa, essas etapas, se cumpridas, viabilizam a melhoria da Governança de TIC nos órgãos da Administração Pública Federal. Os percentuais de execução de cada projeto, tem como referência o percentual de ações concluídas de cada projeto. Observa-se que projetos relativos à implementação de melhoria da comunicação, mecanismos de avaliação e gerenciamento de riscos foram pouco explorados, devido à priorização de outros projetos e atendimento de demandas urgentes, o que causou impacto no resultado do programa, que alcançou 65% de execução.

Quadro 5 - Relação de Projetos PDTIC 2021/2023 relacionados ao Programa - Aprimorar a governança de TIC - Objetivo Estratégico 2

<p style="text-align: center;"><b>MONITORAMENTO E CONTROLE</b>  <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 - APERFEIÇOAR A GOVERNANÇA E AUMENTAR A EFETIVIDADE DA GESTÃO DE TIC</b>  <b>PROGRAMA: APRIMORAR A GOVERNANÇA DE TIC</b></p>					
Programa	Projeto	Observação	% Execução do projeto	Situação	Resultado
Aprimorar a Governança de TIC	Envolver a alta administração nas iniciativas de TIC	O envolvimento da alta administração nas ações de TIC, é comprovado pelas Súmulas das reuniões ordinárias e extraordinárias do Comitê de Governança Digital e ações relacionadas.	77%	Parcialmente finalizado	Ações que fortalecem o envolvimento da alta administração nas iniciativas de TIC: - Participação da área de TIC na elaboração do PDI; Fortalecimento da cooperação entre a alta gestão e a gestão de TIC; Criação da Comissão Permanente de Governança de TIC. Embora tenham havido ações relevantes, deixou-se de cumprir a agenda ordinária trimestral do CGD, que como reflexo desacelerou o processo de conformidade digital da instituição.

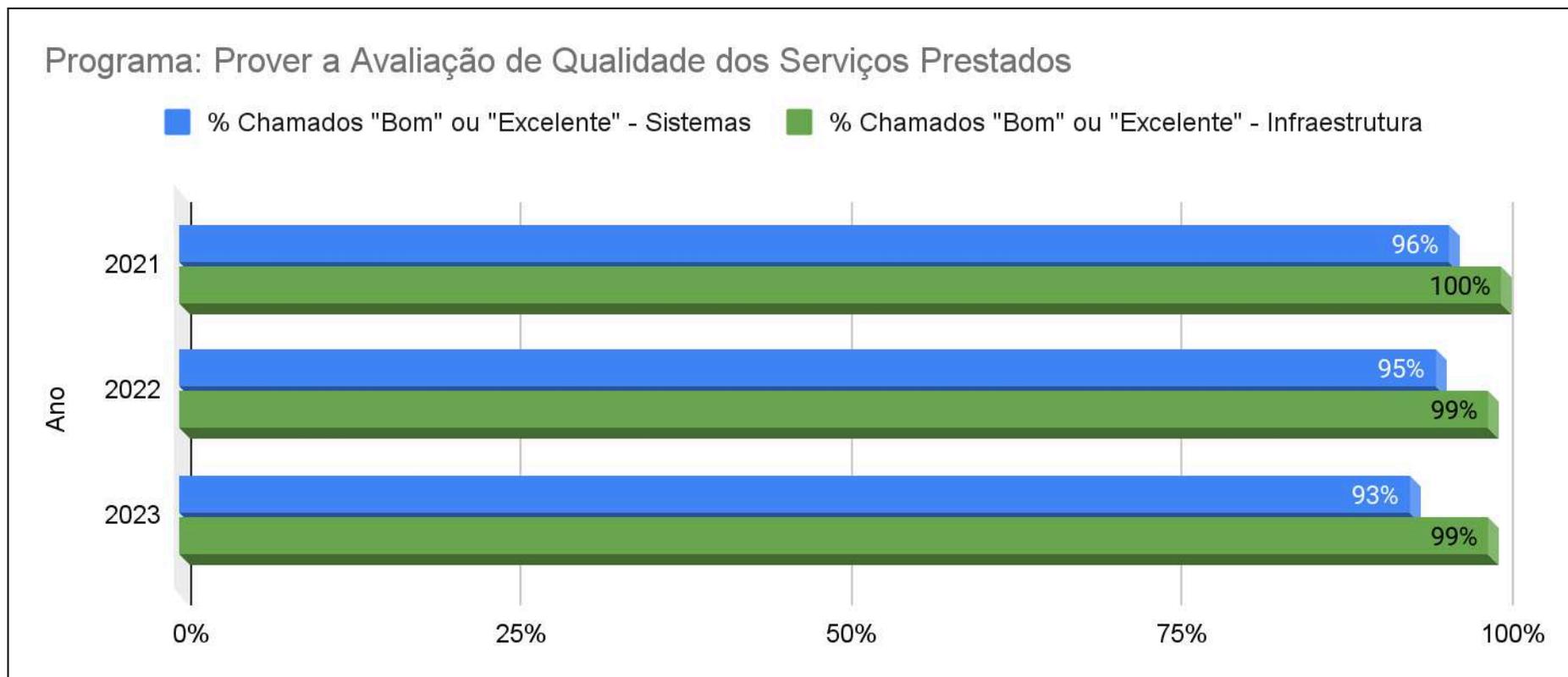
Aprimorar a Governança de TIC	<p><b>Especificar e formalizar os direitos decisórios sobre a TIC</b></p>	<p>Os direitos decisórios sobre a TIC são determinados pelos papéis e responsabilidades dos envolvidos para tomadas de decisão sobre a TIC.</p>	60%	Em andamento	<p>Faltam institucionalizar e designar instâncias decisórias acerca dos demais temas, Auditoria de TIC, a ETIR, Segurança da Informação, dentre outras atribuições relacionados a TIC sobre papéis e responsabilidades para a tomada de decisão.</p>
	<p><b>Implantar um Comitê de TIC</b></p>	<p>Comitê instituído. Portaria nº 361, de 13 de julho de 2010. Link do Boletim: <a href="https://www.ifb.edu.br/images/stories/noticias/reitoria/boletim2010/boletim_servico_jul_2010.pdf">https://www.ifb.edu.br/images/stories/noticias/reitoria/boletim2010/boletim_servico_jul_2010.pdf</a></p>	100%	Finalizado	<p>Embora o Comitê esteja instituído, há outras instâncias que compartilham com o CGD atribuições de segurança da informação que ainda não foram instituídas, em outras palavras, a atuação do CGD ainda necessita contemplar a Auditoria de TIC, a ETIR, dentre outras atribuições.</p>

<b>Aprimorar a Governança de TIC</b>	<b>Implantar mecanismos para a governança</b>	<p>- Os instrumentos de Monitoramento e Controle do PDTIC, o Acompanhamento do PDTIC, Monitoramento dos Contratos de TIC e (X) Conformidade de TIC foram criados em agosto de 2022.</p> <p>- Desde a criação desses instrumentos foram realizados periodicamente o processo de acompanhamento, monitoramento e controle dos projetos do PDTIC frente às metas atreladas a eles.</p> <p>- Além disso, foi acrescido ao projeto a minuta da Matriz de Riscos de Uso de Rede Sem Fio e a ação de implementação do Portal de TIC (em andamento), como ação de comunicação e transparência.</p>	84%	Parcialmente finalizado	<p>Os mecanismos adotados para acompanhamento, monitoramento e controle do Plano Diretor serviram de apoio para a governança, sendo observado que há necessidade de implantação de ferramentas que promovam a sistematização dos projetos de TIC.</p> <p>Além de possibilitar o acesso às ações desenvolvidas pela governança por meio de: informativos periódicos, relatórios, dashboards.</p>
	<b>Implantar conjunto de mecanismos que contribua para comunicação e transparência das ações de TIC</b>	<p>Foram acrescidos ao projeto as ações de transparência, com a implementação do Portal da TIC.</p> <p>A saber: boletins informativos do PTD, informes internos de execução do PDTIC, relatórios do PDTIC.</p>	49%	Em andamento	<p>O planejamento e revisão das ações de TIC foram divulgados por meio do PDTIC, que recebeu contribuições da gestão.</p> <p>A execução do PDTIC foi divulgada por meio de relatórios públicos, apresentações e boletim com dashboard para a gestão.</p> <p>Não foi desenvolvido o plano de comunicação da TIC, o qual seria o meio de divulgação das ações realizadas pela área.</p>

	<p><b>Implantar mecanismos para o monitoramento da conformidade e do desempenho de TIC</b></p>	<p>Foi observado que não houve monitoramento da conformidade, porém o Relatório de Resultados do PDTIC 2021-2023 consolida as informações de desempenho de TIC.</p>	<p>83%</p>	<p>Parcialmente finalizado</p>	<p>O levantamento de normativos que foi realizado apontou a necessidade de maturidade da área de TIC para adequação e alinhamento às políticas públicas de governo. Esse diagnóstico realizado e o monitoramento do PDTIC não foram revertidos em ação de implantação de um mecanismo, contudo, são parte das ações necessárias para desenvolver o monitoramento da conformidade e do desempenho de TIC.</p>
	<p><b>Implantar mecanismos para avaliar o uso de TIC.</b></p>	<p>Foi observado que até o momento a ação não foi priorizada internamente, mas está prevista a elaboração de um instrumento para a coleta das informações para avaliação. Essa ação estava prevista para o ano de 2023 e sua execução não foi priorizada pela Gestão de TIC.</p>	<p>0%</p>	<p>Não iniciado</p>	<p>Não foram desenvolvidos novos mecanismos, entretanto utilizou-se a avaliação do usuário dos serviços da Central de atendimentos do SUAP como única estratégia adotada, considerando que esse projeto não foi priorizado pela gestão.</p>

**Programa - Prover a Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados:** A avaliação de qualidade dos serviços foi mensurada pelas notas atribuídas pelos usuários ao atendimento dos chamados dos suporte no Módulo Central de Serviços do SUAP. Ressalta-se que a avaliação não é obrigatória, portanto nem todos os usuários qualificam o atendimento. A classificação dos atendimentos apresenta-se da seguinte forma: Péssimo; Ruim; Regular; Bom; e, Excelente. Nesse sentido, dos chamados avaliados durante os três anos, 90% ou mais foram classificados como “Bom” ou “Excelente” para as duas Coordenações - Sistemas e Infraestrutura (Gráfico 3).

Gráfico 3: Execução do Programa: Prover a **Avaliação** <sup>2</sup> de Qualidade dos Serviços Prestados

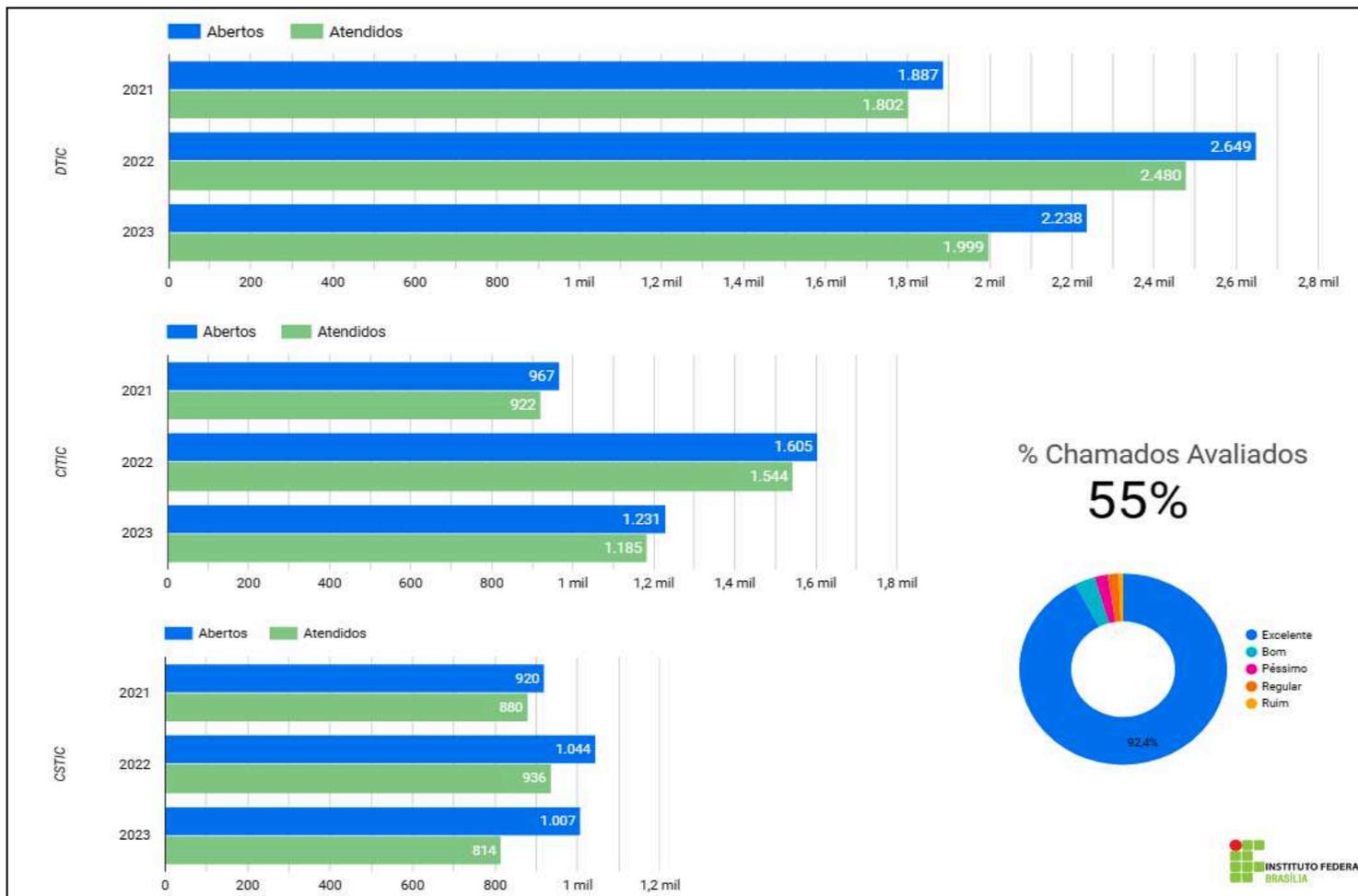


Observa-se que a Figura 1 apresenta a quantidade de chamados abertos e de chamados atendidos entre 2021 e 2023, que chegam até as Coordenações de TIC. O gráfico mostra a quantidade de atendimentos da Diretoria de TIC como um todo (somados os quantitativos de chamados da Coordenação de

<sup>2</sup> A avaliação do atendimento pelos usuários não é obrigatória. Portanto, o Gráfico 1 reflete a classificação dos chamados que foram efetivamente avaliados pelos usuários.

Infraestrutura [CITIC] e de Sistemas [CSTIC]) e o detalhamento do número de chamados atendidos pela CITIC e CSTIC. No detalhe, o Gráfico de pizza, mostra que, de todos os chamados atendidos, apenas 55% dos chamados são avaliados pelos usuários.

Figura 1: Quantidade de chamados abertos e atendidos entre 2021 e 2023



No Quadro 6, está descrito a análise dos resultados do programa, as respectivas observações e proposta de ações de controle para viabilizar o alcance da meta.

Quadro 6 - Análise dos resultados do Programa: Prover a Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados

Considerações:	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Programa: Prover a Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Meta: Atingir nota <math>\geq 4</math> nas avaliações dos atendimentos de chamados atendidos pela CITIC no ano</b></li><li>○ <b>Meta: Atingir nota <math>\geq 4</math> nas avaliações dos atendimentos de chamados atendidos pela CSTIC no ano</b><ul style="list-style-type: none"><li>■ Para as metas, foram utilizadas as avaliações do atendimento de chamados da Central de Serviços de TIC, extraído da base de dados do SUAP;</li><li>■ Cabe frisar que o cálculo considera apenas o número de chamados <b>que foram avaliados</b>. Neste caso, leva-se em consideração que 55% dos chamados atendidos foram avaliados pelos usuários.</li></ul></li></ul></li></ul>
Ações de Controle:	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Prover a Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados;</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Desenvolver estudos para promover o fomento à avaliação dos chamados junto aos usuários em parceria com a Comunicação Social, para que se possa melhorar as condições de avaliar a qualidade do atendimento dos serviços.</li></ul></li></ul>

O monitoramento e controle dos projetos relacionados ao OE2 (Programa - Prover Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados), estão relacionados no Quadro 7, que apresenta o percentual de satisfação dos usuários atendidos respectivamente pela Coordenação de Infraestrutura e Coordenação de Sistemas. Dado que a avaliação dos usuários que responderam a avaliação dos atendimentos é acima de 80% (CSTC 95% e CITIC 99%), então a meta foi atingida.

Quadro 7 - Relação de Projetos PDTIC 2021/2023 relacionados ao Programa - Prover avaliação de qualidade dos serviços prestados - Objetivo Estratégico 2

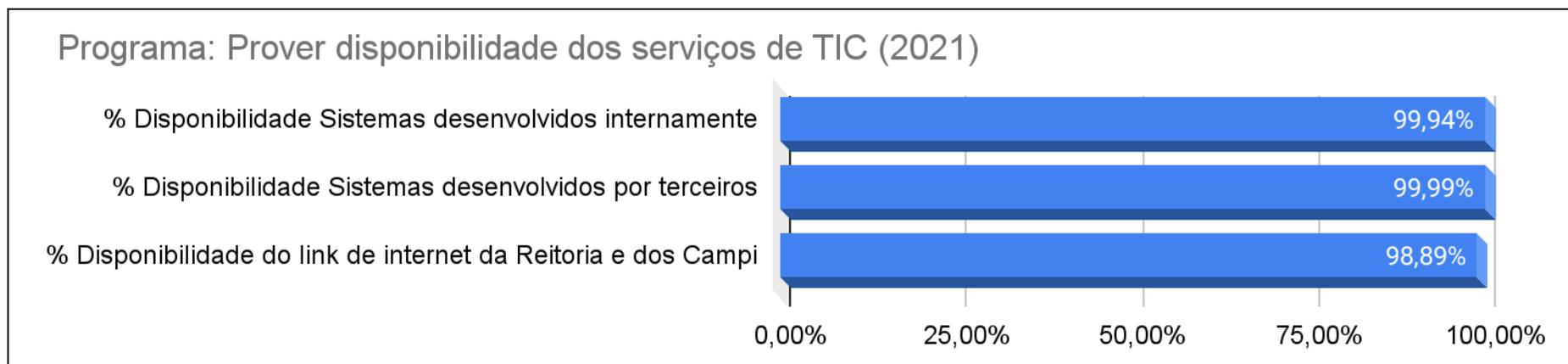
MONITORAMENTO E CONTROLE OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 - APERFEIÇOAR A GOVERNANÇA E AUMENTAR A EFETIVIDADE DA GESTÃO DE TIC PROGRAMA: PROVER AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS						
Programa	Projeto	Observação	% Chamados "Bom" ou "Excelente" 2021	% Chamados "Bom" ou "Excelente" 2022	% Chamados "Bom" ou "Excelente" 2023	Resultado
Prover Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados (Satisfação quanto aos atendimentos de chamado sobre sistemas. Grau de satisfação >= 80% (ou acima da nota 4)	Realizar avaliação de atendimento de sistemas	O único instrumento utilizado para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela TIC foi a Central de serviços do SUAP, extraindo -se a avaliação dada pelos usuários do sistema em relação aos atendimentos dos chamados atendidos pela equipe de Sistemas.	96%	95%	93%	As avaliações foram realizadas conforme previsão do projeto, utilizando-se a avaliação de satisfação do atendimento da Central de serviços do SUAP. Foi observado que parte dos usuários não realiza a avaliação do serviço prestado, o que torna necessário a conscientização dos usuários e a elaboração de instrumentos mais eficazes para mensurar a qualidade dos serviços.

da nota 4)

	<b>Realizar avaliação de atendimento de infraestrutura</b>	O único instrumento utilizado para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela TIC foi a Central de serviços do SUAP, extraindo -se a avaliação dada pelos usuários do sistema em relação aos atendimentos dos chamados atendidos pela equipe de infraestrutura.	100%	99%	99%	As avaliações foram realizadas conforme previsão do projeto, utilizando-se a avaliação de satisfação do atendimento da Central de serviços do SUAP. Foi observado que parte dos usuários não realiza a avaliação do serviço prestado, o que torna necessário a conscientização dos usuários e a elaboração de instrumentos mais eficazes para mensurar a qualidade dos serviços.
--	--	--	------	-----	-----	--

**Programa - Prover disponibilidade dos serviços de TIC:** A disponibilidade dos sistemas e da conectividade entre os campi e internet é fundamental para o funcionamento da instituição. No cálculo foi levado em consideração a indisponibilidade dos serviços superior a 5 (cinco) minutos. A indisponibilidade pode ser causada principalmente por queda de energia (ocasionada pelos períodos de chuva, como ocorreu no Campus Planaltina ou por problemas na subestação de energia que afetou diretamente o Campus Taguatinga em março de 2021). Ressalta-se que os dados do Gráfico 5 referem-se ao ano de 2021, quando foi feito o levantamento pela equipe técnica. Devido a dificuldades encontradas para realização do levantamento e por falta de ferramentas adequadas para apresentação dos resultados, os anos de 2022 e 2023 não entraram no cálculo.

Gráfico 4 - Resultados do Programa: Prover Disponibilidade dos Serviços de TIC



No Quadro 8, está descrito a análise dos resultados do programa, as respectivas observações e proposta de ações de controle para viabilizar o alcance da meta.

Quadro 8 - Análise dos resultados do Programa: Prover Disponibilidade dos Serviços de TIC

Considerações	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Programa: Prover Disponibilidade dos Serviços de TIC.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Meta: Manter 99% de disponibilidade dos serviços e sistemas anualmente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Foi utilizada a taxa de disponibilidade de conexão de rede, link de internet e sistemas.</li> <li>■ Considerou-se para o cálculo de disponibilidade, interrupções de conexão superiores a 5 minutos, (como quedas de energia, manutenção programada, entre outros), que apesar das interrupções, não comprometeu o alcance da meta</li> <li>■ Nos anos de 2022 e 2023 não foram obtidos resultados no monitoramento, devido à dificuldade de realizar o levantamento de dados referente à disponibilidade, que observou-se ser onerosa para a equipe que tinha que buscar informações de fontes variadas, em detrimento das demandas internas.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
---------------	---

Ações de Controle:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Prover Disponibilidade dos Serviços de TIC.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trabalhar junto com a CITIC na utilização de um instrumento que possa trazer informações quanto à disponibilidade do ambiente de infraestrutura.</li> </ul> </li> </ul>
--------------------	--

O monitoramento e controle dos projetos relacionados ao OE2 (Programa Prover a Disponibilidade dos Serviços de TIC), estão relacionados no Quadro 9, que apresenta projetos relacionados à disponibilidade de sistemas desenvolvidos internamente (ex: Processo Seletivo, Sistema Acadêmico, Sistema de Eventos, Portal do Estudante, etc); sistemas de terceiros (ex: Portal Institucional, OJS, Revista Eixo, SIPPAG, Moodle, etc) e disponibilidade do link de internet.

Conforme esclarecido anteriormente, devido a dificuldades encontradas para realização do levantamento e por falta de ferramentas adequadas para apresentação dos resultados, os anos de 2022 e 2023 não entraram no cálculo. É importante destacar que durante os últimos anos não foram identificadas indisponibilidade de serviços relevantes que pudessem ser destacados neste relatório.

Quadro 9 - Relação de Projetos PDTIC 2021/2023 relacionados ao Programa - Prover a disponibilidade dos serviços prestados - Objetivo Estratégico 2

<b>MONITORAMENTO E CONTROLE</b> <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 - APERFEIÇOAR A GOVERNANÇA E AUMENTAR A EFETIVIDADE DA GESTÃO DE TIC</b> <b>PROGRAMA: PROVER A DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>						
Programa	Projeto	Observação	% Disp. em 2021	% Disp. em 2022	% Disp. em 2023	Resultado
<b>Prover disponibilidade dos serviços de TIC (Manter 99% de disponibilidade dos serviços e sistemas anualmente)</b>	<b>Monitorar o funcionamento dos sistemas desenvolvidos internamente</b>	<p>Esse indicador foi elaborado com a finalidade de avaliar a disponibilidade dos sistemas desenvolvidos internamente, em ambiente de infraestrutura.</p> <p>Destaca-se que a indisponibilidade também pode ser causada por outros fatores, tais como: falta de energia elétrica, manutenção programada (atualizações, correções, migrações etc) entre outros.</p> <p>Foram considerados somente as indisponibilidades superiores a 5 minutos registradas pela indisponibilidade dos sistemas.</p>	99,99%	-	-	<p>A equipe de Governança somente obteve acesso aos dados apenas no primeiro ciclo de monitoramento em 2021. Naquele período, o percentual de disponibilidade dos sistemas desenvolvidos internamente foi de <b>99,99%</b>. Entretanto, no decorrer do triênio não deu-se continuidade ao monitoramento devido a morosidade do levantamento das informações e da necessidade de aquisição de uma ferramenta adequada para tal.</p>

	<p><b>Monitorar o funcionamento dos sistemas desenvolvidos por terceiros</b></p>	<p>Para o cálculo da disponibilidade de sistema de terceiros, foi feita a média aritmética simples dos sistemas não desenvolvidos pelo IFB, em ambiente de produção. Chegamos ao valor de 99,94%. Somente foram levadas em consideração as indisponibilidades com tempo superior a 5 (cinco) minutos.</p>	<p>99,94%</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>A equipe de Governança somente obteve acesso aos dados apenas no primeiro ciclo de monitoramento em 2021. Naquele período, o percentual de disponibilidade dos sistemas desenvolvidos por terceiros foi de <b>99,94%</b>. Entretanto, no decorrer do triênio não deu-se continuidade ao monitoramento devido a morosidade do levantamento das informações e da necessidade de aquisição de uma ferramenta adequada para tal.</p>
	<p><b>Monitorar o link de internet da Reitoria e dos Campi</b></p>	<p>O cálculo do percentual de disponibilidade do link de internet levou em consideração somente o link interno do IFB, a comunicação das VPN dos campi com o Data Center do IFB. O resultado da média aritmética simples foi 98,89%. Foram consideradas somente as indisponibilidades superiores a 5 minutos registradas pela falta de comunicação do serviço. Houveram interrupções programadas para manutenção no firewall ou migração para os novos servidores Dell R740 adquiridos.</p>	<p>98,89%</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>A equipe de Governança somente obteve acesso aos dados apenas no primeiro ciclo de monitoramento em 2021. Naquele período, o percentual de disponibilidade do link de internet da Reitoria e dos Campi foi de <b>98,89%</b>. Entretanto, no decorrer do triênio não deu-se continuidade ao monitoramento devido a morosidade do levantamento das informações e da necessidade de aquisição de uma ferramenta adequada para tal.</p>

### 3.3.3 Resultados do OE3 - Prover a Infraestrutura de TIC, a Conectividade e a Segurança da Informação e Comunicação

O Objetivo Estratégico (OE3) foi criado para possibilitar o aprimoramento da Infraestrutura, conectividade e a segurança da informação, com foco principal **na aquisição e implantação de soluções de TIC**, dentre equipamentos/bens, serviços e softwares. Este OE3 é composto pelo programa: Aprimorar a Prestação de Serviços e Ampliar o Parque Tecnológico de TIC.

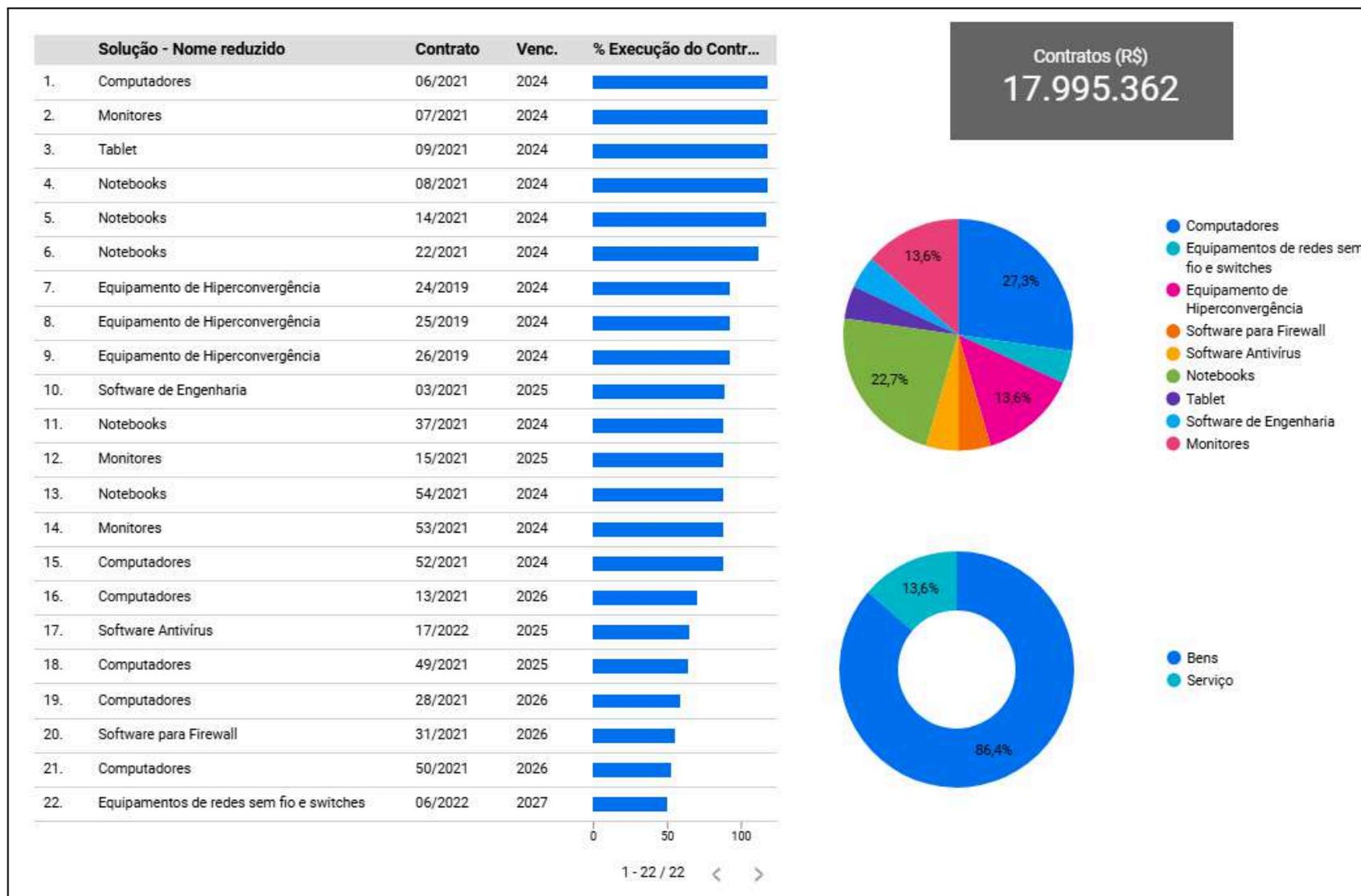
**Programa - Aprimorar a Prestação de Serviços e Ampliar o Parque Tecnológico de TIC:** Durante a vigência do PDTIC, houve um elevado número de aquisições, cerca de 30 processos de aquisição foram instruídos e contratados em grande maioria. Cabe ressaltar que algumas aquisições que estavam previstas no Plano Diretor foram instruídas por outras áreas, o que reforça ainda mais o caráter abrangente e institucional do PDTIC. No Gráfico 5 é possível observar o progresso das instruções dos processos ao longo dos anos.

Gráfico 5 - Execução do programa: Aprimorar prestação de serviços e ampliar o parque tecnológico



Na Figura 2, observa-se que, de acordo com o levantamento interno, quase 18 milhões de reais foram investidos em tecnologia durante os três anos de vigência do PDTIC. Cerca de 86% do investimento foi efetivado em equipamentos de TIC e 13% em serviços.

Figura 2: Números das contratações de TIC até dezembro de 2023



No Quadro 10, está descrita a análise dos resultados do programa, as respectivas observações e proposta de ações de controle para viabilizar o alcance da meta.

*Quadro 10 - Análise dos resultados do programa: Aprimorar a Prestação de Serviços e Ampliar o Parque Tecnológico de TIC*

Considerações:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Programa: Aprimorar a Prestação de Serviços e Ampliar o Parque Tecnológico de TIC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Meta: Instruir 100% de processos de aquisição/contratação de soluções de TIC aprovadas no PDTIC 2021-2023.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ O total de 26 necessidade de aquisições foi retirado das listas de necessidades priorizadas pelo CGD (Bens/Serviços e Softwares) no PDTIC 2021/2023</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
Observações:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Alguns processos foram instruídos mais de uma vez (4 deles) devido às necessidades, totalizando 30 processos de aquisições. O cálculo foi realizado com base no que foi executado em cada ano, conforme as demandas previstas. Em 2023, tivemos 5 processos de planejamento de aquisição finalizados (Rede e switch, Computadores, Certificado digital, Voip e Outsourcing de impressão). Somando-se os percentuais anuais, 77% das contratações planejadas foram executadas. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No caso do projeto de aquisição de estações de trabalho (computadores, monitores e notebooks) foi realizada uma solicitação junto às equipes de fiscalização dos contratos, cujo levantamento resultou na aquisição de (entre os anos de 2021 e 2023): <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2.111 desktop;</li> <li>■ 2177 monitores;</li> <li>■ 120 notebooks; e,</li> <li>■ 364 tablets.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
Ações de Controle:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● No PDTIC 2024/2030, o levantamento e o planejamento será anual, bem como o cálculo de sua execução. Utilizar os dados do levantamento de necessidades de TIC (consolidado), que será aplicado no próximo ciclo do PDTIC para possibilitar um novo acompanhamento anual.</li> </ul>

O Quadro 11 abaixo, apresenta o progresso das aquisições de TIC referente ao Objetivo Estratégico 3, visando aprimorar a prestação de serviços e ampliar o parque tecnológico da instituição. Nela são apresentados os projetos para compra e sua referida situação. Destacam-se que dos 30 processos, 18 foram finalizados, 01 foi parcialmente finalizado, 03 iniciado, 02 estão em andamento e 06 não foram iniciados.

Quadro 11 - Relação de Projetos PDTIC 2021/2023 relacionados ao Programa - Aprimorar a prestação de serviços e ampliar o parque tecnológico de TIC - Objetivo Estratégico 3

<b>MONITORAMENTO E CONTROLE</b> <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 - PROVER A INFRAESTRUTURA DE TIC, A CONECTIVIDADE E A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b> <b>PROGRAMA: APRIMORAR A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E AMPLIAR O PARQUE TECNOLÓGICO DE TIC</b>							
Programa	Projeto	Observação	Inst. proc.	Licit.	Contrat.	Implant.	Situação
Adquirir e contratar equipamentos, serviços e softwares	Solução de backup	A licitação foi concluída. A Equipe de Fiscalização já foi designada em outubro de 2023. A nota fiscal já foi paga. Não há registro de ações de implantação da solução de backup.	100%	100%	100%	100%	Finalizado
	Solução de firewall	A solução foi implantada na Reitoria e nos Campi, 01 Servidor de gerência 01 Appliance físico e 11 Appliances virtuais	100%	100%	100%	90%	Parcialmente Finalizado
	Consultoria em TIC	Considerando a capacidade de execução da equipe e a urgência/importância de outras demandas, o planejamento da contratação não foi priorizado pelo Gestor de TIC.	0%	0%	0%	0%	Não Iniciado
Meta: Instruir 100% de processos de aquisição/contratação de soluções de TIC aprovadas no PDTIC 2021-2023.	Solução em redes	A aquisição foi concluída e o contrato foi totalmente executado, não havendo pendências. Equipamentos e serviços: 42 licenças para controladora, 4110 licenças de sw de controle de acesso, serviço de transferência de tecnologia, treinamento da solução controle de acesso para 3 servidores, controladora wireless virtual, 162 licenças de sw para controladora, 125 ponto de acesso tipo I, 37 pontos de acesso tipo II, 104 injetor para ponto de acesso tipo I, 33 injetor para ponto de acesso tipo II, serviço de transferência de tecnologia da solução wireless, treinamento da solução wireless para 3 servidores, solução de gerenciamento do switch, 174 licenças de sw de gerenciamento do switch, 14 switch core 24 portas, 32 switch L3 24 portas, 85 switch L3 48 portas, 43 switch L3 24 portas POE, 84 GBIC 10 GB, 40 GBIC 1 GB, 154 cabo DAC, serviço	100%	100%	100%	100%	Finalizado

		de transferência de tecnologia da solução para switches de rede, treinamento da administração de switches para 3 servidores.						
	<b>Solução de telefonia (VoIP)</b>	A solução de telefonia VoIP foi licitada, porém ainda não foi realizado contrato em razão da falta de recursos financeiros.	100%	100%	0%	0%	Em andamento	
	<b>Solução de rede sem fio</b>	A internet sem fio contratada foi implantada, encontra-se funcionando na Reitoria e nos campi, porém está em fase de instrução processual a expansão da solução.	100%	100%	100%	100%	Finalizado	
	<b>Solução de rede sem fio (expansão)</b>	O processo de contratação da expansão da rede sem fio está em fase de finalização de instrução processual.	90%	0%	0%	0%	Iniciado	
	<b>Contratação de treinamento em TIC</b>	Solução contratada pela PRGP (Plataforma de Cursos Alura), que resultou na capacitação dos servidores de TIC e realização de pelo menos 359 cursos entre 2021 e 2023. Considerando a contratação da Plataforma de cursos de capacitação on-line, inclusive para a área de tecnologia da informação e comunicação, realizado pela DRDP/PRGP, o Projeto foi concluído.	100%	100%	100%	100%	Finalizado	

	<b>Aquisição de estações de trabalho</b>	<p>Os contratos firmados no triênio 2021/2023 resultam dos planejamentos da contratação realizados a partir de 2020.</p> <p><b>Ano 2021</b></p> <p>Contrato 06/2021 - 12 desktops Intermediários e 25 Avançados          Contrato 07/2021 - 13 monitores          Contrato 08/2021 - 4 notebooks          Contrato 09/2021 - 364 Tablets          Contrato 13/2021 - 298 Desktops          Contrato 14/2021 - 17 Notebooks.          Contrato 15/2021- 47 Monitores 23”          Contrato 22/2021 - 33 Notebooks.          Contrato 28/2021 - 1.133 Desktops.          Contrato 37/2021 - 1 Notebook - Alta Mobilidade          Contrato 50/2021- 52 Desktops          Contrato 52/2021 - 27 Desktops.          Contrato 53/2021 - 2 Monitores          Contrato 54/2021 - 21 Notebook          Contrato 54/2021 - 22 Desktop</p> <p><b>Ano 2023</b></p> <p>Contrato 07/2023 - 77 Desktop Ultracompacto Tipo II - Padrão          Contrato 08/2023 - 23 Notebook Tipo II - Padrão          Contrato 27/2023 - 329 Desktops          Contrato 28/2023 - 1 Notebook          Contrato 29/2023 - 4 Monitores          Contrato 16/2023 - 20 Notebook e 136 Desktop de alto desempenho</p>	100%	100%	100%	100%	Finalizado
	<b>Contratação de Certificado Digital (token)</b>	<p>Contrato 17/2023 - 82 licenças para os campi Brasília, Riacho Fundo, Taguatinga, Gama e Recanto das Emas.          Contrato 20/2023 - 13 certificados digitais A3 com token pessoa jurídica.</p>	100%	100%	100%	100%	Finalizado
	<b>Solução de Link de</b>	Serviço de internet renovado através do quarto termo aditivo do contrato 10/2019 com a Associação GIGACANDANGA por	100%	100%	100%	100%	Finalizado

<b>Internet</b>	mais 12 meses, a contar de 02/11/2023 até 01/11/2024						
<b>Solução de Cabeamento Estruturado</b>	O serviço de cabeamento estruturado dos andares (5º e 6º) prédio sede Reitoria (Edifício Siderbrás) foi realizado conforme o objeto do contrato 04/2021.	100%	100%	100%	100%	Finalizado	
<b>Solução de Outsourcing de Impressão</b>	O contrato 22/2019, findou em janeiro de 2024, sendo prorrogado excepcionalmente até abril. Uma nova licitação para o serviço de outsourcing já encontra-se concluída.	100%	100%	100%	100%	Finalizado	
<b>Solução de nuvem</b>	Essa solução não foi priorizada pelo Comitê de Governança Digital em razão de questões orçamentárias.	0%	0%	0%	0%	Não Iniciado	
<b>Solução de processamento e armazenamento</b>	Contrato 24/2019: Equipamentos instalados no Data Center do IFB responsáveis pelo processamento e armazenamento de dados dos sistemas e serviços de TI. Atualmente, os equipamentos encontram-se em produção, instalados fisicamente no Data Center do IFB. Contrato 25/2019: Equipamentos instalados nos 10 Campi do IFB, um para cada, responsáveis pelos serviços de TI, tais como: funcionamento da rede, acesso à internet, entre outros. Atualmente, os equipamentos encontram-se em produção instalados fisicamente nas salas técnicas dos 10 Campi. Contrato 26/2019: Equipamento acoplado ao cluster presente no Data Center do IFB, responsável pelo processamento e armazenamento de dados dos sistemas e serviços de TI. Atualmente o equipamento encontra-se em produção instalado fisicamente no Data Center do IFB.	100%	100%	100%	100%	Finalizado	
<b>Solução de Telefonia Fixa</b>	Contrato 18/2021: O serviço de telefonia fixa foi prorrogado com a CLARO por mais 30 meses, de 06/11/2023 até 06/05/2026.	100%	100%	100%	100%	Finalizado	

<b>Material de Consumo de TI - GBIC</b>	A aquisição de Conversor Gbic (como acessório na aquisição de redes, switches e wifi).	10%	0%	0%	0%	Iniciado
<b>Material de Consumo de TI - Discos SSD</b>	3 Discos SSD com gaveta recebidos e instalados conforme licitação realizada por Dispensa.	100%	100%	100%	100%	Finalizado
<b>Softwares de design gráfico</b>	Contrato 22/2023 - 11 licenças com cessão temporária de direitos sobre programas de computador - locação de software para uso da Engenharia por 36 meses.	100%	100%	100%	100%	Finalizado
<b>Softwares de escritório</b>	As necessidades de softwares priorizados pelo CGD foram apresentadas ao Diretor de TIC que, considerando a capacidade de execução da equipe e a urgência/importância de outras demandas, o planejamento da contratação não foi priorizado para o ano de 2023. A contratação de Windows Server e Microsoft Office, dada a elaboração do PDTIC 2024-2030, passará por nova priorização.	10%	0%	0%	0%	Iniciado
<b>Software de Engenharia</b>	Conforme despacho da Engenharia, o contrato não foi renovado pois não está atendendo as necessidades da área. Contrato 03/2021 finalizado em 13/01/2024	100%	100%	100%	100%	Finalizado
<b>Software para automação de biblioteca</b>	Verificou-se que a PREN está trabalhando na aquisição do Software Pergamum, com a elaboração do Estudo Técnico Preliminar da solução. Em 07/11 a DTIC se manifestou quanto a compatibilidade do ambiente computacional e encaminhou para a PREN. Processo em fase de licitação.	100%	30%	0%	0%	Em andamento
<b>Solução antivírus</b>	Atualmente das 3500 licenças adquiridas, apenas 1.808 estão em uso conforme relação que segue: CTAG 107; CSSB 202; CSAM 196; CRFI 151; REIT 167; CREM 134; CPLA 155;	100%	100%	100%	100%	Finalizado

		CGAM 139; CEST 146; CCEI 241; CBRA 123; SERVIDORES VIRTUAIS 47.						
	<b>Sistema Operacional - Estação de Trabalho e Servidores</b>	Essa solução não foi priorizada pelo Comitê de Governança Digital.	0%	0%	0%	0%		Não iniciado
	<b>Software de acessibilidade</b>	Essa solução não foi priorizada pelo Comitê de Governança Digital.	0%	0%	0%	0%		Não iniciado
	<b>Software de análises estatísticas</b>	Essa solução não foi priorizada pelo Comitê de Governança Digital.	0%	0%	0%	0%		Não iniciado
	<b>Software de planejamento de aulas</b>	Essa solução não foi priorizada pelo Comitê de Governança Digital.	0%	0%	0%	0%		Não iniciado

### 3.3.4 Resultados do OE4 - Prover Melhoria dos Serviços, a Manutenção e a Segurança dos Sistemas de Informação

**O Objetivo Estratégico (OE4)** foi criado para que a área pudesse monitorar e aprimorar a manutenção e por sua vez, aumentar a segurança dos sistemas. Este Objetivo Estratégico é composto por dois programas: Prover a manutenção e atualização dos sistemas; e, Aperfeiçoar a implantação de sistemas e o desenvolvimento de novas funcionalidades.

**Programa - Prover a manutenção e atualização dos sistemas:** Durante os anos de 2021 a 2023 houve atendimento de demandas de manutenção e atualização em diversos sistemas institucionais. O cálculo utilizado para apresentação dos resultados anuais refere-se a soma do percentual de execução dos sistemas dividido pelo número de sistemas cujas manutenções foram demandadas pelas áreas requisitantes ou houve necessidade de atualizações de versão. Conforme o Gráfico 7, o percentual de execução de atualização dos sistemas alcançou 93% ao final de 2023.

Gráfico 6 - Análise dos resultados do Programa: Prover a manutenção e a atualização dos sistemas



No Quadro 12, está descrita a análise dos resultados do programa, as respectivas observações e proposta de ações de controle para viabilizar o alcance da meta.

Quadro 12 - Análise dos resultados do programa: Prover Melhoria dos Serviços, a Manutenção e a Segurança dos Sistemas de Informação

Considerações:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Programa: Prover a manutenção e a atualização dos sistemas;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Meta: Atender 90% das manutenções solicitadas por ano</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Foi utilizada como referência, o somatório de todas manutenções realizadas por ano dos projetos que houve demandas de atualização e manutenção;</li> <li>■ Embora não se tenha alcançado a meta em 2021 e 2022, ao final de 2023, dos 9 projetos elencados, 6 tiveram seus ambientes e/ou todas as solicitações de manutenção atendidas, com alcance da meta em 93%</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
Ações de controle:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trabalhar junto com a CSTIC para elaborar um instrumento de planejamento, formalização e controle de projetos, preferencialmente no GTI.</li> <li>● Buscar a aplicação de metodologias de dimensionamento da força de trabalho como forma de apoio para a Coordenação de Sistemas, para auxiliar a equipe no alcance de melhores resultados.</li> <li>● Atentar-se aos projetos que são absorvidos pela DTIC sem a devida previsão no PDTIC. O que pode desencadear em concentração de esforços em projetos que não foram priorizados pelo CGD.</li> </ul>

O monitoramento e controle dos projetos relacionados ao OE4 (Programa - Prover a manutenção e a atualização dos sistemas), estão relacionados no Quadro 13, que apresenta o percentual de execução das demandas que foram recebidas pela área de desenvolvimento de sistemas. Nota-se que nem todos os sistemas receberam demandas de manutenção/atualização, portanto não estão contabilizados.

Quadro 13 - Relação de Projetos PDTIC 2021/2023 relacionados ao Programa - Prover a manutenção e atualização dos sistemas - Objetivo Estratégico 4

<b>MONITORAMENTO E CONTROLE</b> <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 - PROVER MELHORIA DOS SERVIÇOS, A MANUTENÇÃO E A SEGURANÇA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b> <b>PROGRAMA: PROVER A MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS SISTEMAS</b>							
Programa	Projeto	Observação	% Execução 2021	% Execução 2022	% Execução 2023	Situação	Resultado
<b>Prover a manutenção e atualização dos sistemas</b>  <b>Meta: Atender 90% das manutenções solicitadas por ano</b>	<b>Refatoração do código do Portal do Estudante</b>	Trata-se de manutenção /atualização tecnológica na plataforma de acesso do estudante à situação acadêmica.	0%	0%	0%	Não iniciado	Não houve ações no projeto pois a área estava atendendo outras demandas prioritizadas pelo CGD.
	<b>Manutenção do SGA</b>	Trata-se de manutenção /atualização tecnológica no sistema acadêmico.	100%	100%	100%	Finalizado	Houve atualizações em 2023, como manutenção corretiva no cadastro do ENADE, perfis, histórico escolar. Das ações demandadas, todas foram concluídas.
	<b>Atualização, testes e manutenção do código SUAP</b>	Trata-se de manutenção /atualização tecnológica no sistema administrativo.	100%	100%	100%	Finalizado	Manutenção/atualização do versionamento do código-fonte.
	<b>Atualização e manutenção do sistema de Processo Seletivo / SGPS</b>	Trata-se de manutenção /atualização tecnológica no sistema de processo seletivo.	0%	100%	100%	Finalizado	Houve algumas demandas de manutenção / atualização.

	<b>Atendimento às solicitações de manutenção de Portais e de sistemas de terceiros mantidos pela DTIC</b>	Dos sistemas de terceiros, houve manutenção e atualização tecnológica apenas do Sistema OJS.	0%	0%	50%	Em andamento	Houve manutenções corretivas no OJS e atualmente está em homologação.
	<b>Atualização do Redmine</b>	Trata-se de manutenção /atualização tecnológica no sistema de gerenciamento de projetos.	50%	50%	100%	Finalizado	Não houve ações no projeto pois a área estava atendendo outras demandas prioritizadas pelo CGD.
	<b>Atualização do GITLAB</b>	Foi totalmente migrado para uma nova versão	50%	50%	100%	Finalizado	Foi totalmente migrado para uma nova versão
	<b>Reformulação do sistema de Eventos</b>	Trata-se de uma manutenção /atualização tecnológica no sistema de eventos.	0%	0%	100%	Finalizado	Foram realizadas manutenções/atualizações e atualização tecnológica em todo o sistema.

No Quadro 14, está descrita a análise dos resultados do programa, as respectivas observações e proposta de ações de controle para viabilizar o alcance da meta.

<p>Considerações:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Programa: Aperfeiçoar a implantação de Sistemas e o Desenvolvimento Novas Funcionalidades;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Meta: Atender 100% das novas funcionalidades implementadas por ano</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Foram utilizadas para o cálculo de alcance da meta as novas funcionalidades implementadas ou novos sistemas.</li> <li>■ Cabe frisar que parte dos dados considerados para o resultado não estavam previstos no PDTIC.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistema Helios Voting - <b>Não estava previsto no PDTIC</b> e não estava priorizado. (Finalizado)</li> <li>● Sistema SISSA - Projeto SETEC/UFG de coleta de dados para aprendizado de plataforma de inteligência artificial. <b>Não estava previsto no PDTIC</b> e também não estava priorizado. (Finalizado)</li> <li>● Sistema Monitor - Projeto SETEC/IFRN determinado pelo TCU. <b>Não estava previsto no PDTIC</b> e também não estava priorizado (Finalizado). Outros projetos foram suspensos para que as demandas não-previstas entrassem em execução. O percentual de execução contou com 8 projetos que estão em execução durante o ano de 2023. Os que foram concluídos em 2022 não entraram no cálculo de 2023.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>Para atendimento do Projeto do Suap Edu, exclusivamente, foi elaborado um edital para contratação de bolsistas desenvolvedores, requisitos, processos e negócios para atender ao projeto.</p>
<p>Ações de controle:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trabalhar junto com a CSTIC para elaborar um instrumento de planejamento, formalização e controle de projetos, preferencialmente no GTI.</li> <li>● Buscar a aplicação de metodologias de dimensionamento da força de trabalho como forma de apoio para a Coordenação de Sistemas, para auxiliar a equipe no alcance de melhores resultados.</li> <li>● Atentar-se aos projetos que são absorvidos pela DTIC sem a devida previsão no PDTIC. O que pode desencadear em concentração de esforços em projetos que não foram priorizados pelo CGD.</li> </ul>

O monitoramento e controle dos projetos relacionados ao OE4, estão elencados no Quadro 15, que apresenta cada um dos projetos que compõem o Programa. De maneira geral, cada projeto passa por pelo menos 4 (quatro) etapas [Concepção; Desenvolvimento; Homologação e ajustes; e, Implantação], cada uma delas com um percentual de execução de 25%, até a entrega e disponibilização do sistema.

Observa-se que na quadro o símbolo , significa que a etapa foi concluída e o símbolo , que a atividade está em andamento.

O Quadro 15 apresenta esse formato após sugestão da equipe de Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas - CSTIC que concordou que era necessário apresentar as etapas pelas quais os programas se encontravam em relação ao seu desenvolvimento como forma de mensurar o andamento dos projetos

Quadro 15 - Relação de Projetos PDTIC 2021/2023 relacionados ao Programa - Aperfeiçoar a implantação de sistemas e o desenvolvimento de novas funcionalidades - Objetivo Estratégico 4

MONITORAMENTO E CONTROLE									
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 - PROVER MELHORIA DOS SERVIÇOS, A MANUTENÇÃO E A SEGURANÇA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO									
PROGRAMA: APERFEIÇOAR A IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS E O DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FUNCIONALIDADES									
Programa	Projeto	Observação	% Execução do projeto	Concep.	Desenv.	Hom. e Ajustes	Implant.	Situação	Resultado
Aperfeiçoar a implantação de Sistemas e o Desenvolvimento Novas Funcionalidades	Sistema de Votação - Helios Voting	Implantação de sistema de votação eletrônica.	100%	✓	✓	✓	✓	Finalizado	A CSTIC realizou a implantação do sistema dada a urgência da demanda em decorrência da demanda em decorrência da eleição ocorrida em Maio/2023. Porém o projeto não estava previsto no PDTIC.
	SISSA - Sistema Integrado de Suporte ao Sucesso Acadêmico.	Sistema de previsão de evasão escolar, com utilização de Inteligência Artificial - Projeto do SETEC/UFG.	100%	✓	✓	✓	✓	Finalizado	A CSTIC solucionou as pendências previstas. Porém, o projeto não estava previsto no PDTIC.
	Sistema Monitor	Sistema de Acompanhamento do Plano de Desenvolvimento	100%	✓	✓	✓	✓	Finalizado	Sistema implantado, porém não estava previsto no PDTIC.
Meta: Atender 100% das novas funcionalidades implementadas por ano									

		Institucional - Projeto da SETEC junto ao IFRN							
	<b>IVS - Índice de Vulnerabilidade Social</b>	Funcionalidade para seleção de estudantes para assistência estudantil.	0%	-	-	-	-	Não iniciado	Não houve ações no projeto pois a área estava atendendo outras demandas prioritizadas pelo CGD.
	<b>Sistema de Gerenciamento de Demandas</b>	<b>Sistema de Gerenciamento de Planos de Trabalho Remoto - PGD</b>	100%	✓	✓	✓	✓	<b>Finalizado</b>	Projeto implantado em 2022.
	<b>Estudo de viabilidade do SUAP Estágio</b>	Módulo de gerenciamento de Estágio.	0%	-	-	-	-	Não iniciado	Não houve ações no projeto pois a área estava atendendo outras demandas prioritizadas pelo CGD.
	<b>Estudo de viabilidade do EncCeja do IFG-SUAP</b>	Trata-se de um módulo do SUAP que emite declaração de proficiência de jovens e adultos.	100%	✓	✓	✓	✓	Finalizado	Finalizado. Está em funcionamento.
	<b>SIADS</b>	Sistema Integrado de Administração de Serviços	100%	✓	✓	✓	✓	Finalizado	Finalizado. Está em funcionamento.
	<b>Metabase</b>	Ferramenta de relatórios e dashboards para tomadas de decisão - PowerBI.	0%	-	-	-	-	Não iniciado	Não houve ações no projeto pois a área estava atendendo outras demandas prioritizadas pelo CGD.

	<b>Portal IFB</b>	A partir da homologação foram demandados ajustes nas funcionalidades do portal, especificamente em relação à acessibilidade.	50%				-	Em Andamento	Está em fase de homologação. Projeto em fase de ajustes de layout e de responsividade (redimensionamento para dispositivos móveis)
	<b>Barramento PEN</b>	Plataforma que permite a comunicação com outras instituições públicas para envio e recebimento de processos.	75%					Parcialmente finalizado	Implantado, porém apresenta problema que está sendo investigado.
	<b>Repositório Acadêmico Institucional</b>	Plataforma que permite o gerenciamento dos trabalhos acadêmicos.	25%			-	-	Em andamento	Contratação realizada. Em desenvolvimento por empresa terceirizada..
	<b>Novo sistema acadêmico - SUAP-Edu</b>	Implantação do Sistema Acadêmico - SUAP-Edu.	25%			-	-	Em andamento	Foi elaborado um edital para contratação de bolsistas para o desenvolvimento de funcionalidades para viabilizar a implantação do sistema.
	<b>Novo sistema de assistência estudantil</b>	Implantação do módulo de Assistência Estudantil - SUAP.	0%	-	-	-	-	Não iniciado	Não houve ações no projeto pois a área estava atendendo outras demandas

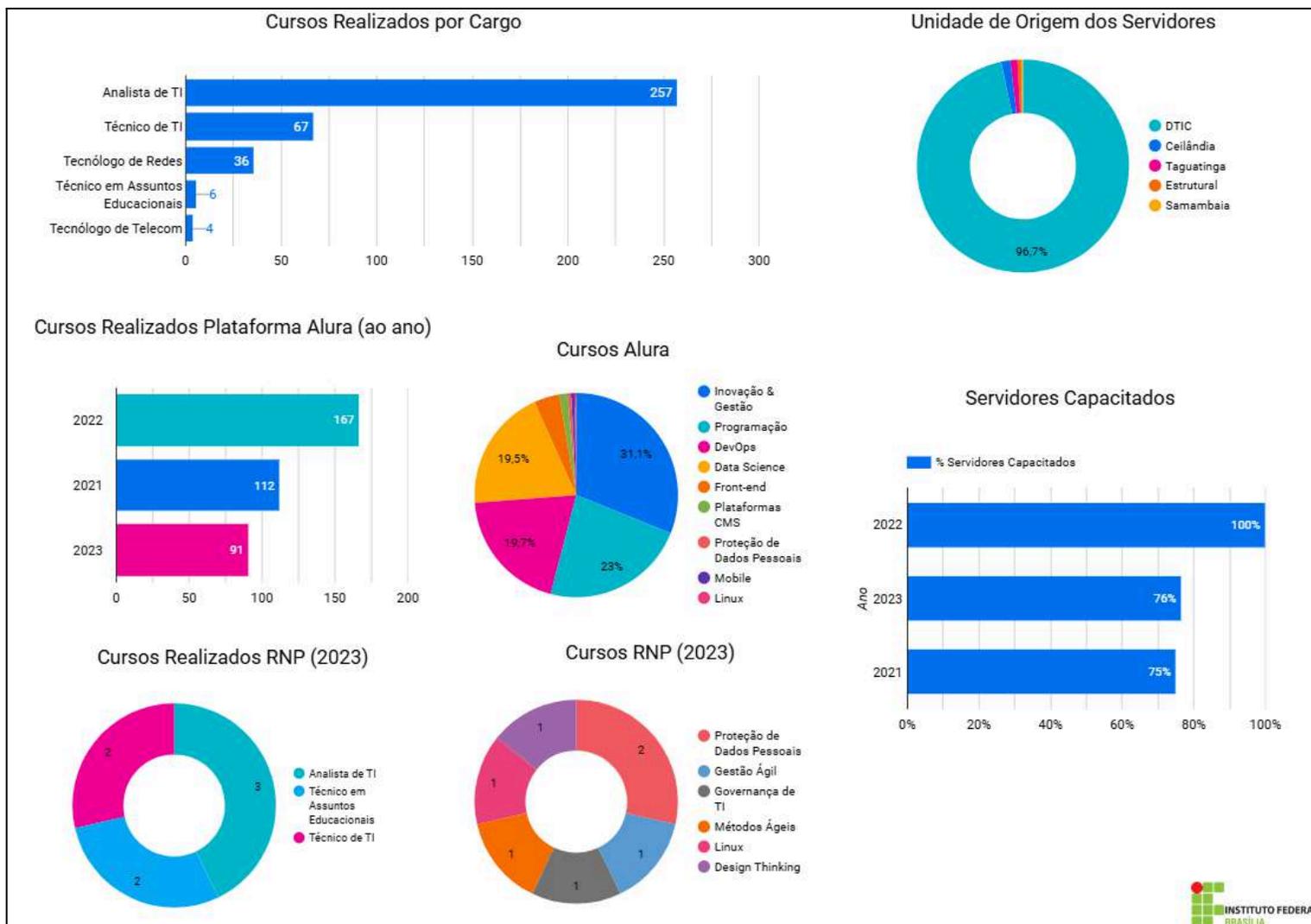
									priorizadas pelo CGD.
	<b>Nova inscrição do Processo Seletivo</b>	O SGC foi entregue para homologação da área. Todavia, a sinalização é de que a área não homologou o sistema.	100%	✓	✓	✓	✗	Finalizado	O SGC foi entregue para homologação da área. Porém a área finalística optou por não utilizá-lo.
	<b>Implantar diploma digital no SGA</b>	Implantação da funcionalidade de emissão de diploma digital.	25%	✓	🕒	-	-	Em andamento	Projeto atualmente em desenvolvimento.
	<b>Organização das ações de pesquisa</b>	Módulo de Gerenciamento de Projetos de Pesquisa.	0%	-	-	-	-	Não iniciado	Não houve ações no projeto pois a área estava atendendo outras demandas priorizadas pelo CGD.

### 3.3.5 Resultados do OE5 - Fortalecer a Gestão de Pessoas de TIC e Incentivar a Difusão do Conhecimento

**O Objetivo Estratégico (OE5)** foi pensado para que, a partir do Plano Diretor, pudessem ser criadas iniciativas para fortalecer a integração da equipe e por meio da capacitação, fomentar a difusão do conhecimento adquirido. Este Objetivo Estratégico é composto pelo programa: Fomentar a integração e a capacitação da equipe.

**Programa - Fomentar a integração e a capacitação da equipe:** Durante os últimos três anos, as oportunidades de capacitação se expandiram significativamente por meio da contratação da Plataforma Alura, feita por iniciativa da PRGP, o que possibilitou a realização de mais de 200 (duzentos) cursos pela equipe em diversas áreas técnicas, como pode ser observado na Figura 3. No levantamento observa-se que os técnicos de TI em alguns campi (Ceilândia, Taguatinga, Estrutural e Samambaia) também realizaram capacitações no período.

Figura 3: Progresso de capacitação de servidores por cargo, unidade de origem e instituição qualificadora entre 2021 e 2023.



No Quadro 16 está descrita a análise dos resultados do programa, as respectivas observações e proposta de ações de controle para viabilizar o alcance da meta.

*Quadro 16 - Análise dos resultados do programa: Fomentar a integração e a Capacitação da Equipe*

Considerações:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Programa: Fomentar a integração e a Capacitação da Equipe;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Meta: Realizar 6 ações de integração de equipe até 2023.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilizou-se de vários momentos para integração da equipe, aniversários, chás e reuniões gerais com café. Apesar do cenário pandêmico, a meta foi atingida.</li> </ul> </li> <li>○ <b>Meta: Utilizar 100% das vagas planejadas pelo FORTI ofertadas pela ESR/RNP no período de 2021-2023</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ O projeto utilizou-se das vagas disponibilizadas pela ESR e do PAC para o cômputo das ações realizadas.</li> </ul> </li> <li>○ <b>Meta: Capacitar 100% da equipe de TIC anualmente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para a meta, foram utilizadas a plataforma ALURA disponibilizada pela PRGP e também ofertas de capacitação da ENAP;</li> <li>■ Cabe frisar que a contratação da plataforma ALURA foi realizada pela PRGP.</li> </ul> </li> <li>○ <b>Meta: Realizar mapeamento de expertises da equipe de TIC até 2023</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diante das diversas ações realizadas ao longo do PDTIC, esta ação não foi priorizada. Há uma grande necessidade de realizar o mapeamento de expertises/habilidades da equipe para possibilitar a aplicação de metodologias de dimensionamento da força de trabalho disponível.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
Observações::	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacitação: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4 das 06 vagas da ESR/RNP foram utilizadas em 2021 e todas as 9 vagas disponibilizadas em 2022 foram utilizadas. Em 2023, a Direção nos informou o quantitativo de 9 vagas, contudo 2 turmas foram canceladas. Do total de 24 vagas, 20 foram utilizadas.</li> <li>○ Em 2021, 15 servidores dos 20 servidores realizaram cursos na plataforma ALURA, em 2022, 14 dos 19. Em 2023, 14 servidores realizaram pelo menos 1 (um) curso de capacitação, enquanto havia 18 servidores em exercício na DTIC.</li> </ul> </li> </ul>
Ações de controle:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar eventos mensais, com celebração de aniversariantes do mês, junto a propostas de orientações e reciclagens com temas relevantes para o desenvolvimento da TIC, em formato de 30 minutos e uso de dinâmicas inovadoras..</li> <li>● Resgatar o plano de capacitação de TIC, atualizá-lo e utilizá-lo como referência para os cursos a serem realizados anualmente.</li> <li>● Realizar estudo para viabilizar a execução do projeto de Dimensionamento de pessoal ao longo do próximo PDTIC.</li> </ul>

O monitoramento e controle dos projetos relacionados ao OE5, estão elencados no Quadro 17 que apresenta cada um dos projetos que compõem o Programa. Os resultados do programa foram satisfatórios, na medida em que toda a equipe passou por pelo menos um curso de capacitação no período, seja pela Plataforma Alura, seja pelos cursos ofertados pela Escola Superior de Redes da Rede Nacional de Pesquisa (ESR/RNP). Durante a vigência do PDTIC, houve momentos de integração entre a equipe, com o alcance da meta definida no planejamento. Já o projeto de Mapeamento de Expertises não teve início devido a necessidade de atendimento de outros projetos da fila de prioridades, e que entrará no rol de necessidades do próximo Plano Diretor.

<p style="text-align: center;"><b>MONITORAMENTO E CONTROLE</b>  <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 - FORTALECER A GESTÃO DE PESSOAS DE TIC E INCENTIVAR A DIFUSÃO DO CONHECIMENTO</b>  <b>PROGRAMA: FOMENTAR A INTEGRAÇÃO E A CAPACITAÇÃO DA EQUIPE</b></p>					
Programa	Projeto	Observação	% Execução do projeto	Situação	Resultado
<p><b>Fomentar a integração e a Capacitação da Equipe</b>  <b>Meta: Realizar 6 ações de integração de equipe até 2023</b>  <b>Meta: Utilizar 100% das vagas planejadas pelo FORTI ofertadas pela ESR/RNP no período de 2021-2023</b>  <b>Meta: Capacitar 100% da equipe anualmente.</b>  <b>Meta: Realizar o mapeamento em 100% da equipe até 2023</b></p>	<p><b>Fomentar a integração de equipe até 2023</b></p>	<p>A DTIC utilizou-se de vários momentos para integração da equipe, aniversários, chás e reuniões gerais com café.                      A meta desconsiderou o ano de 2021 em razão da pandemia.</p>	100%	Finalizado	Projeto realizado.
	<p><b>Fomentar a Capacitação da Equipe - RNP/ESR</b></p>	<p>Segue o uso distribuição de uso das vagas disponíveis no triênio:                      a) Em 2021, das 06 vagas da ESR, apenas 04 foram utilizadas.                      b) Em 2022, foram oferecidas 15 vagas, utilizadas 6 da ESR e 9 do PAC.                      c) Em 2023, das 9 vagas, foram utilizadas 7 efetivamente e outras 2 vagas tiveram os cursos cancelados por não fechamento de turma.</p>	82%	Finalizado	O projeto atingiu 82% considerando que do total de 30 vagas disponibilizadas pela RNP entre 2012 a 2023 , 22 foram utilizadas.

	<p><b>Capacitação da Equipe - Geral</b></p>	<p>Os dados apresentados abaixo foram disponibilizados pela PRGP e refletem capacitações de servidores da DTIC via plataforma ALURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Em 2021, 15 dos 20 servidores realizaram cursos na plataforma.</li> <li>b) Em 2022, 14 dos 19 servidores se capacitaram.</li> <li>c) Em 2023, 14 servidores realizaram pelo menos 1 (um) curso de capacitação na plataforma, enquanto havia 18 servidores em exercício.</li> </ul> <p>Em dezembro de 2023 a equipe estava com 15 servidores no quadro da DTIC.</p>	76%	Finalizado	<p>O projeto atingiu 83,6% considerando que, entre 2021 à 2023, do total de 21 servidores pelo menos 17 realizaram cursos na plataforma Alura.</p> <p>Para o próximo PDTIC esse projeto poderá ser aperfeiçoado, por exemplo a criação do Plano de capacitação de TIC.</p>
	<p><b>Realizar mapeamento de expertises da equipe de TIC até 2023</b></p>	<p>Diante das demandas atribuídas à equipe, não foi possível iniciar o projeto. Este projeto deverá ser avaliado para implantação no próximo PDTIC.</p>	0%	Não iniciado	<p>Projeto não priorizado pelo Diretor, considerando a disponibilidade de recursos para desenvolvimento das ações e as prioridades definidas pelo CGD.</p> <p>Avaliar a pertinência do projeto, considerando o Dimensionamento de pessoal de TIC.</p>

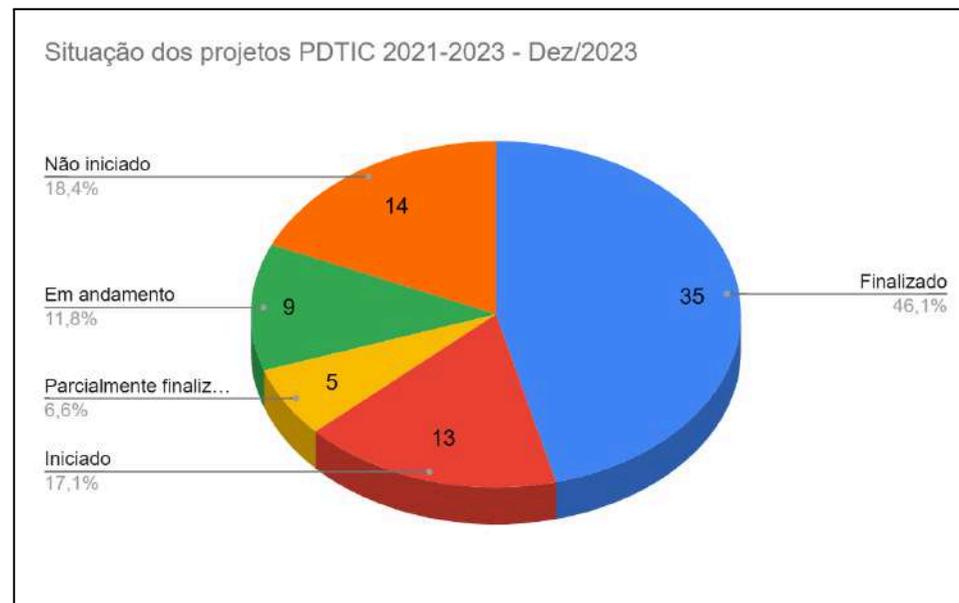
### 3.4. Análise dos Resultados

O Gráfico 7 mostra o cenário da situação de todos os projetos de responsabilidade da DTIC. Lembrando que (Tabela 1):

Quadro 1 - Legenda da situação dos projetos

SITUAÇÃO	DESCRIÇÃO
Não Iniciado	projeto ainda não atendido
Iniciado	corresponde até 25% de execução do projeto
Em Andamento	corresponde a > 25% e < 75% de execução do projeto
Parcialmente Finalizado	corresponde a > ou = 75% de execução do projeto
Finalizado	projeto 100% concluído

Gráfico 7: Situação dos projetos PDTIC 2021-2023



Na análise quantitativa apresentada, tem-se que dos 76 projetos, **46,1% das ações estabelecidas foram efetivamente concluídas**, ou seja 35 projetos finalizados. Observa-se que do total, apenas 14 projetos, que remetem a **18,4%**, não foram iniciados.

Verifica-se que **35,5%** dos projetos estão em execução na DTIC, somando 27 projetos, destes **17,1%** em fase inicial (13 projetos), **11,8%** em andamento (9 projetos) e **6,6%** parcialmente finalizados (5 projetos).

A partir desses resultados, realizou-se um levantamento para entender o porquê do índice de projetos não iniciados. Cabe frisar que houve alterações nas prioridades definidas pelo CGD durante os anos de 2021 e 2023.

Observa-se que dentre os motivos de **18,4%** dos projetos não terem sido iniciados, 7 projetos por falta de pessoal, 3 projetos não foram priorizados pela gestão de TIC e 3 não foi priorizado pelo CGD, conforme apresentado no Quadro 17.

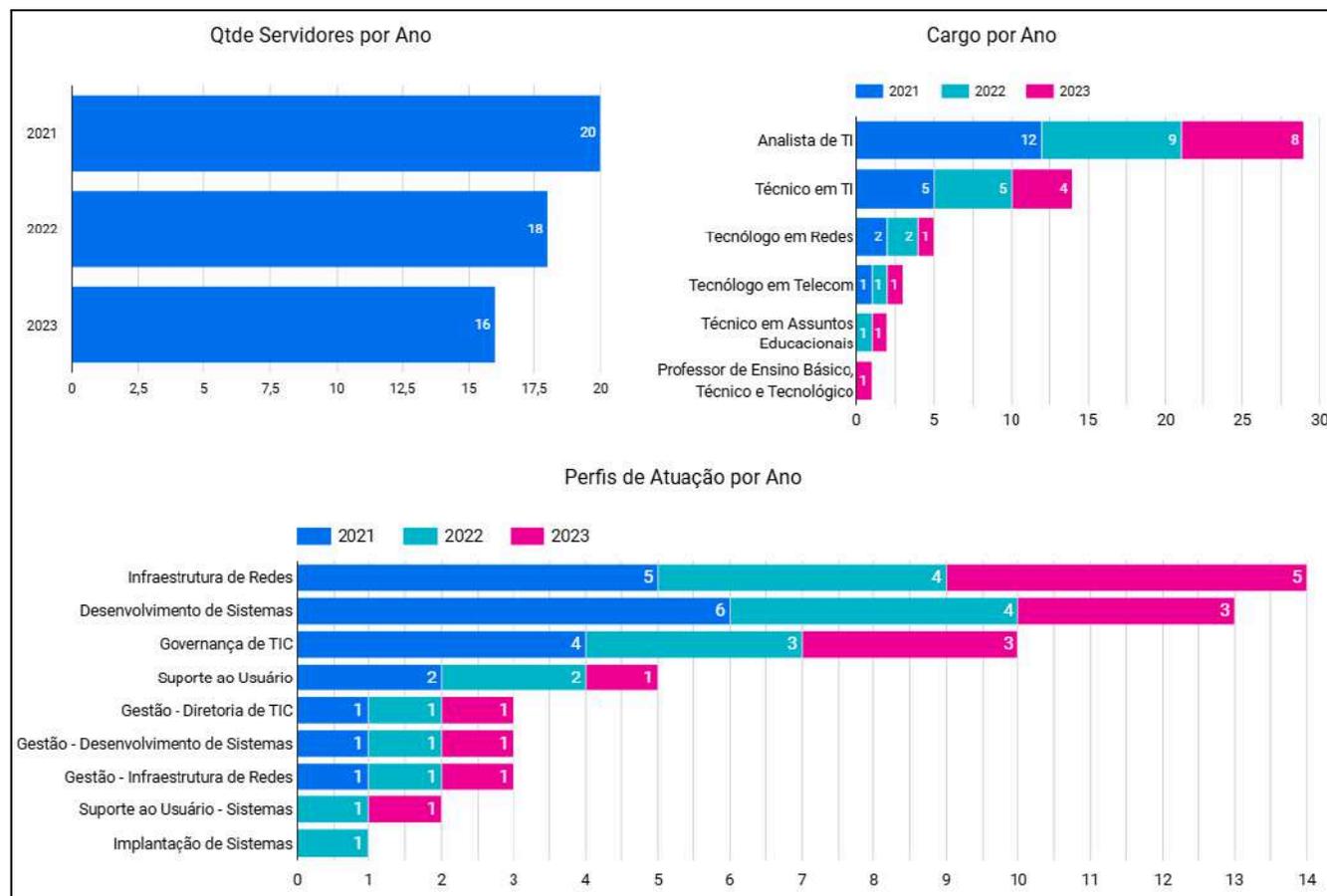
*Quadro 18 - Projetos não iniciados e suas respectivas justificativas para o não atendimento*

PROJETOS NÃO INICIADOS	JUSTIFICATIVAS
Implantar mecanismos para avaliar o uso de TIC.	Não priorizado pela gestão de TIC
Consultoria em TIC	Não priorizado pela gestão de TIC
Solução de nuvem	Não priorizado pelo CGD - Questões orçamentárias
Sistema Operacional - Estação de Trabalho e Servidores	Falta de pessoal / atendimento a outras prioridades do CGD
Software de acessibilidade	Falta de pessoal / atendimento a outras prioridades do CGD
Software de análises estatísticas	Falta de pessoal / atendimento a outras prioridades do CGD
Software de planejamento de aulas	Falta de pessoal / atendimento a outras prioridades do CGD
Refatoração do código do Portal do Estudante	Falta de pessoal / atendimento a outras prioridades do CGD
IVS - Índice de Vulnerabilidade Social	Não priorizado pelo CGD
Estudo de viabilidade do SUAP Estágio	Falta de pessoal / atendimento a outras prioridades do CGD
Metabase	Não priorizado pelo CGD
Novo sistema de assistência estudantil	Falta de pessoal / atendimento a outras prioridades do CGD
Organização das ações de pesquisa	Não priorizado pelo CGD
Realizar mapeamento de expertises da equipe de TIC até 2023	Não priorizado pela gestão de TIC

Essas questões permeiam tanto fatores orçamentários quanto à diminuição<sup>3</sup> da força de trabalho diante do quantitativo de projetos da área de TIC, além da baixa expertise da equipe técnica em assuntos considerados necessários para alguns projetos.

A figura 4 demonstra o quantitativo de servidores no triênio e a rotatividade de pessoal de TIC durante o período que deixou a DTIC por razões diversas, seja por posse em outro cargo público, cessão ou exercício em outra área de interesse da instituição.

Figura 4: Números e detalhes do quantitativo de pessoal entre 2021 e 2023

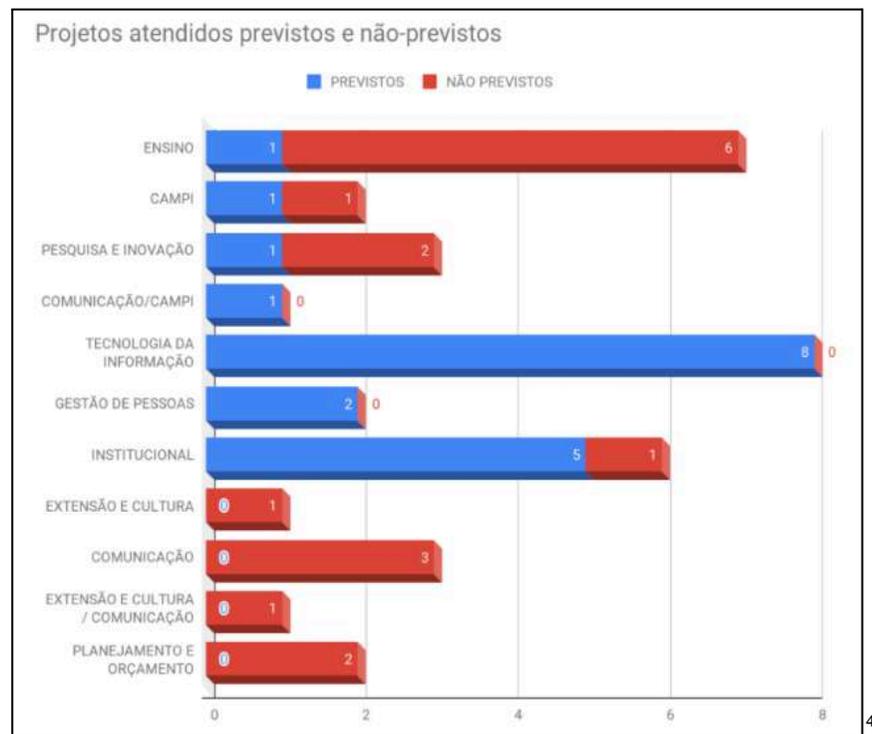


<sup>3</sup> Quantidade de cargos que deixaram de compor o quadro de servidores. Ao todo são 10 (dez): cessão/requisição, 4 (quatro); exercício em outras áreas, 2 (dois); licença sem vencimento, 1 (um); vacâncias, 2 (dois); perda de código de vaga por meio de redistribuição por permuta, 1 (um).

O Gráfico 9 demonstra a previsão das ações que foram desenvolvidas a partir do PDTIC, vale destacar que das ações finalizadas, **4(quatro)** não estavam previstas no plano diretor, a saber: aquisição de material de consumo de TI (Discos SSD), sistema monitor, sistema de votação - Helios Voting, e o Sistema Integrado de Suporte ao Sucesso Acadêmico - SISSA.

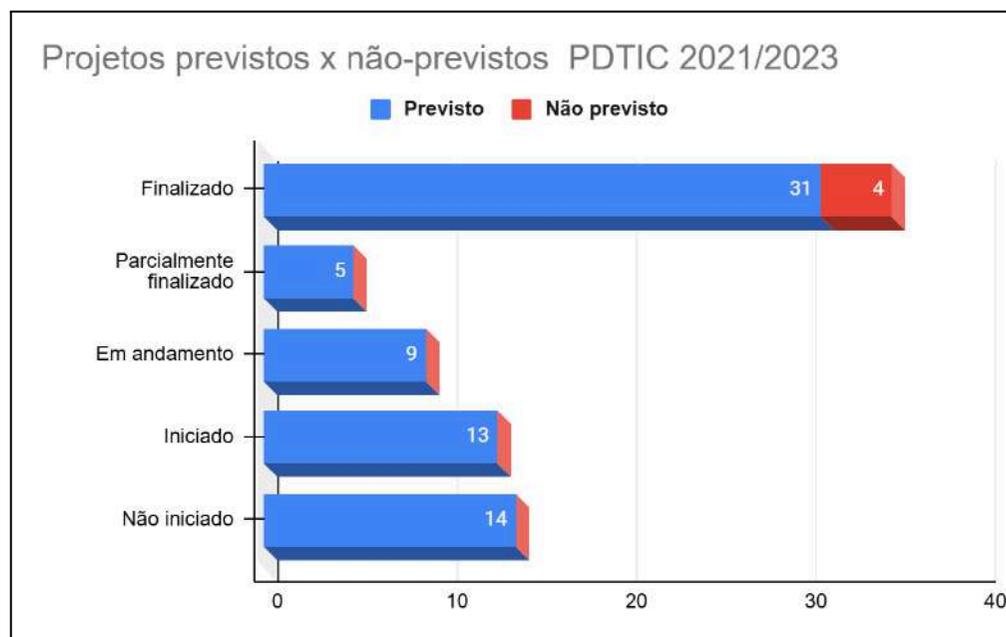
Conforme o Gráfico 7, no PDTIC 2019-2020 o número de projetos não-previstos era de 17 e no entanto, no PDTIC 2021-2023 (Gráfico 9) houve um decréscimo de 76%, ou seja, apenas 4 projetos não-previstos o que pode significar que a absorção de projetos não previstos pela equipe tende a diminuir nos próximos anos devido à atenção ao planejamento que está cada vez mais presente na cultura organizacional.

Gráfico 8 - Projetos atendidos previstos e não-previstos - PDTIC 2019-2020



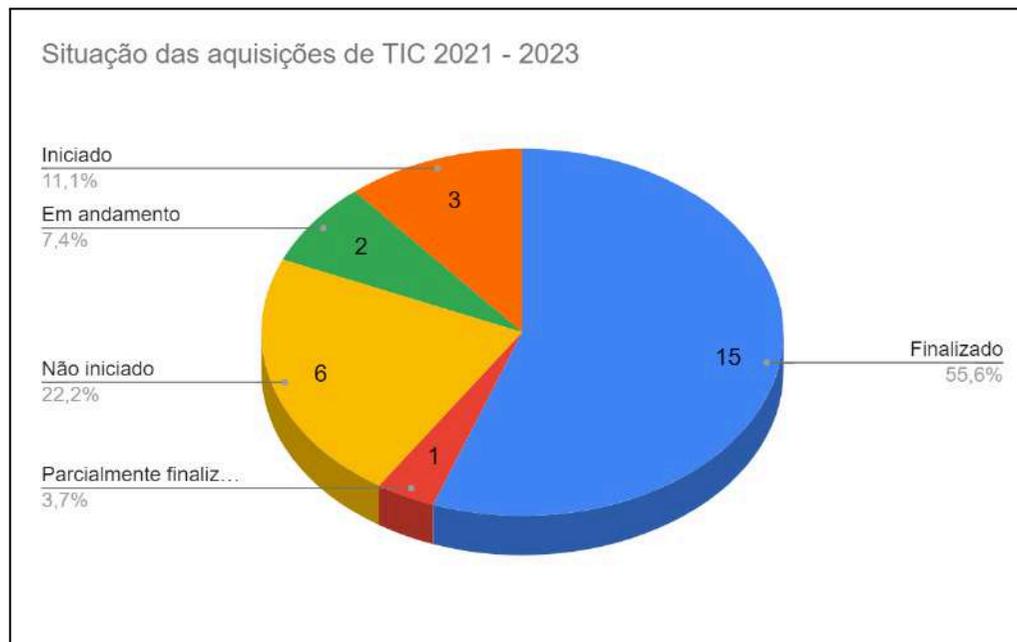
<sup>4</sup> Fonte: PDTIC 2019/2020

Gráfico 9 - Projetos previstos e não-previstos PPDTIC 2021/2023



Observa-se que o Gráfico 10, no contexto dos recursos orçamentários necessários à realização dos projetos previstos no PDTIC, 6 (seis) processos de planejamento de aquisição não foram iniciados, tal fato motivou-se em sua maioria, pela escassez de pessoal especializado diante das necessidades e demandas previstas no Plano Diretor, além das repriorizações definidas pela gestão da TIC e pelo CGD. Dos processos de aquisições finalizados, **4 (quatro) foram realizados mais de uma vez no período**, sendo eles: rede sem fio, estações de trabalho, certificado digital e material de consumo.

Gráfico 10 - Situação das aquisições de TIC 2021-2023



## 5. Acompanhamento do PDTIC

O **Acompanhamento do PDTIC**<sup>5</sup> foi realizado mensalmente visando avaliar o percentual de execução das metas previstas e, a partir disso, realizar a análise da situação dos Programas estabelecidos para o alcance aos Objetivos Estratégicos do Plano Diretor. Paralelamente, procedeu-se ao Monitoramento e Controle de cada Projeto previsto no PDTIC, que compõem estes mesmos Programas.

Os processos de Acompanhamento, **Monitoramento e Controle do PDTIC**<sup>6</sup>, fazem parte do projeto Aprimorar a Governança de TIC pertencente ao OE 2: APERFEIÇOAR A GOVERNANÇA E AUMENTAR A EFETIVIDADE NA GESTÃO DE TIC, no contexto em que se busca elevar o nível de maturidade da Governança de TIC e conseqüentemente da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

<sup>5</sup> Projeto que visa acompanhar o desempenho dos programas e metas previstas.

<sup>6</sup> Projeto que visa monitorar, identificar gargalos e propor ações de controle aos demais projetos do Plano Diretor.

Dessa forma, os quadros 19 a 27 apresentam o **Painel de Acompanhamento do PDTIC**<sup>7</sup> do período 2021-2023, trazem os resultados consolidados por Programa, calculados a partir do cômputo da execução dos projetos e considerando os indicadores estabelecidos para cada uma das metas, além de apresentarem análises com justificativa dos números alcançados.

O Quadro 19 apresenta o alcance da meta referente ao Plano de Transformação Digital, durante o período de vigência do PDTIC 2021-2023.

Quadro 19 - Painel de Acompanhamento de execução do PDTIC - Programa: Transformação Digital dos Serviços

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO DO PDTIC - 2021/2023											
% EXECUÇÃO DO PROGRAMA										% EXECUÇÃO DA META	
Programa	Meta	Indicador	2021		2022		2023		% 2021 2022 2023	2021-2022-2023	
			Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado
Transformação Digital dos Serviços	Executar o Plano de Transformação Digital pactuado com a SGD até 2022.	Percentual de serviços transformados por ano. 40% em 2021; 60% em 2022.	40,0%	25,0%	60,0%	30%	60,0%	32%	32%	100,0%	32%

**Análise:**

- Dos 11 serviços pactuados apenas 1 está disponível no Portal Gov.br, o que resulta em apenas 32% do alcance da meta prevista. O prazo foi repactuado para dezembro de 2025 com o Ministério da Gestão e Inovação para atender ao que está definido em Lei. Processo: 23098.002123.2020-09.

<sup>7</sup> Projeto que visa acompanhar o andamento das metas previstas no PDTIC.

O Quadro 20 apresenta o alcance da meta referente à Implantação do Modelo de Governança do SISP, durante o período de vigência do PDTIC 2021-2023.

Quadro 20 - Painel de Acompanhamento de execução do PDTIC - Programa: Aprimorar Governança de TIC

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO DO PDTIC - 2021/2023											
% EXECUÇÃO DO PROGRAMA										% EXECUÇÃO DA META 2021-2022-2023	
Programa	Meta	Indicador	2021		2022		2023		% 2021 2022 2023 <sup>8</sup>	Previsto	Realizado
			Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado			
Aprimorar a Governança de TIC	Implantar 7 etapas do Modelo de governança do SISP até 2023.	Percentual de etapas implantadas por ano. 40% em 2021; 30% em 2022 e 30% em 2023.	40,0%	31%	30,0%	43%	30,0%	65,00%	65,0%	100,0%	65,0%

**Análise:**

- Foi utilizada como referência, o Guia de Governança 2.0 do SISP que orienta a execução de 7 etapas de implementação das práticas de Governança de TIC , que se transformaram em ações do Programa.
- Os projetos relativos à implementação de melhoria da comunicação, mecanismos de avaliação e gerenciamento de riscos foram pouco explorados, devido à priorização de outros projetos e atendimento de demandas urgentes, o que causou impacto no resultado do programa, que alcançou 65% de execução.

<sup>8</sup> Resultado acumulado durante os três anos.

O Quadro 21 apresenta o alcance da meta referente à Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados, durante o período de vigência do PDTIC 2021-2023.

Quadro 21- Painel de Acompanhamento de execução do PDTIC - Programa: Prover Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO DO PDTIC -											
% EXECUÇÃO DO PROGRAMA										% EXECUÇÃO DA META 2021-2022-2023	
Programa	Meta	Indicador	2021		2022		2023		% 2021 2022 2023 <sup>9</sup>	Previsto	Alcançado
			Previsto	Alcançado	Previsto	Alcançado	Previsto	Alcançado			
Prover Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados	CSTIC – Grau de satisfação do atendimento de chamados por área por ano >= 80% (ou acima da nota 4)	Grau de satisfação de atendimento de chamados sobre sistemas.	>=80%	96%	>=80%	95,3%	>=80%	93,0%	95%	>=80%	95%
	<b>Análise:</b> Até dezembro de 2023, dos chamados que foram avaliados, os usuários consideraram o atendimento “bom” ou “excelente” com avaliação igual ou maior que 4, portanto, meta alcançada.										
	CITIC - Grau de satisfação do atendimento de chamados por área por ano >= 80% (ou acima da nota 4)	Grau de satisfação de atendimento de chamados sobre infraestrutura.	>=80%	100,0%	>=80%	98,8%	>=80%	98,8%	99%	>=80%	99%
	<b>Análise:</b> Até dezembro de 2023, dos chamados que foram avaliados, os usuários consideraram o atendimento “bom” ou “excelente” com avaliação igual ou maior que 4, portanto, meta alcançada.										

<sup>9</sup> Média simples da avaliação durante os três anos.

O Quadro 22 apresenta o alcance da meta referente à Disponibilidade dos Serviços de TIC, durante o período de vigência do PDTIC 2021-2023.  
 Quadro 22- Painel de Acompanhamento de execução do PDTIC - Programa: Prover disponibilidade dos serviços de TIC

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO DO PDTIC - 2021/2023											
% EXECUÇÃO DO PROGRAMA										% EXECUÇÃO DA META 2021-2022-2023	
Programa	Meta	Indicador	2021		2022		2023		% 2021 2022 2023 <sup>10</sup>		
			Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado			
Prover disponibilidade dos serviços de TIC	Prover 99% de disponibilidade dos serviços e sistemas anualmente	Percentual de disponibilidade dos sistemas e serviços	99,0%	98,89%	99,0%	-	99,0%	-	98,89%	99% por ano	98,89%

**Análise:**

Em 2021 foi avaliado que o percentual de disponibilidade dos serviços era quase 100%, alcançando a meta estabelecida para o período. Conforme esclarecido anteriormente, devido a dificuldades encontradas para realização do levantamento e por falta de ferramentas adequadas para apresentação dos resultados, os anos de 2022 e 2023 não entraram no cálculo. É importante destacar que durante os últimos anos não foram identificadas indisponibilidade de serviços relevantes que pudessem ser destacados neste relatório.

<sup>10</sup> Dado contabilizado apenas para o ano de 2021.

O Quadro 23 apresenta o alcance da meta referente à Contratação de Serviços, Softwares e Equipamentos de TIC, durante o período de vigência do PDTIC 2021-2023.

Quadro 23 - Painel de Acompanhamento de execução do PDTIC - Programa: Contratação e Aquisição de Serviços, Softwares e Equipamentos

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO DO PDTIC - 2021/2023											
% EXECUÇÃO DO PROGRAMA										% EXECUÇÃO DA META 2021-2022-2023	
Programa	Meta	Indicador	2021		2022		2023		% 2021 2022 2023 <sup>11</sup>	Previsto	Realizado
			Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado			
Contratação e Aquisição de Serviços, Softwares e Equipamentos de TIC	Instruir 100% de processos de aquisição/ contratação de soluções de TIC aprovadas no PDTIC 2021-2023.	Percentual de processos de contratação elaborados: 30% 2021; 30% 2022 e 40% 2023	30%	23%	30%	57%	40%	77%	77%	100%	77%

<sup>11</sup> Resultado acumulado durante os três anos.

**PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO DO PDTIC - 2021/2023**

% EXECUÇÃO DO PROGRAMA										% EXECUÇÃO DA META 2021-2022-2023	
Programa	Meta	Indicador	2021		2022		2023		% 2021 2022 2023 <sup>11</sup>	Previsão	Realizado
			Previsão	Realizado	Previsão	Realizado	Previsão	Realizado			

**Análise:**

De acordo com a priorização realizada pelo CGD, 26 processos de aquisição foram previstos para serem instruídos no período de 2021 a 2023, mas 4 processos foram instruídos 2 vezes, totalizando 30 processos ao todo.

- A previsão para 2021 era realizar 30% da meta, ou seja, instruir 9 processos. Foram instruídos 7 processos.
- A previsão para 2022 era instruir 9 processos de contratação e todos eles foram executados.
- Ao final de 2023, foram instruídos 23 processos de aquisição de bens e serviços de TIC, com alcance de 77% da meta prevista.
- Para 2024 estão previstas as seguintes contratações: Voip, Microsoft Server, Microsoft Office, Computadores e Material de Consumo (Gbic, etc).
- Em 2023, são 5 processos de planejamento de aquisição finalizados (Rede e switch, Computadores, Certificado digital, Voip e Outsourcing de impressão ).
- Vale lembrar que 4 (quatro) processos foram instruídos 2 vezes no período (instruídos, contratados e adquiridos novamente por necessidade da Administração).

Obs: Foram levadas em consideração, o processo de Contratação da Plataforma Alura, realizada pela PRGP, para treinamento de TIC e o processo de Contratação do Sistema de Biblioteca, conduzido pela PREN.

O Quadro 24 apresenta o alcance da meta referente à Manutenção e Atualização dos Sistemas, durante o período de vigência do PDTIC 2021-2023.

Quadro 24 - Painel de Acompanhamento de execução do PDTIC - Programa: Prover a manutenção e atualização dos sistemas

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO DO PDTIC - 2021/2023											
% EXECUÇÃO DO PROGRAMA										% EXECUÇÃO DA META 2021-2022-2023	
Programa	Meta	Indicador	2021		2022		2023		% 2021 2022 2023	Previsão	Realizado
			Previsão	Realizado	Previsão	Realizado	Previsão	Realizado			
Prover a manutenção e atualização dos sistemas	Atender 90% das manutenções solicitadas por ano	Percentual de manutenções realizadas por ano por sistema	90,0%	82,0%	90,0%	98,6%	90,0%	53,3%	82,0%	90% por ano	82,0
	<p><b>Análise:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A meta anual foi cumprida tanto em 2021 e 2022</li> <li>• Dos 9 projetos elencados, 4 deles não tiveram solicitação de manutenções/atualizações; 1 deles não está sob a responsabilidade da área de TIC. Portanto, 53,3% realizado de 2023 foi calculado com base em 4 destes projetos. Devido a falta de pessoal, não houve ações de manutenção de sistemas no último mês.</li> </ul>										

O Quadro 25 apresenta o alcance da meta referente à Implantação de Sistemas e Desenvolvimento de Novas Funcionalidades, durante o período de vigência do PDTIC 2021-2023.

Quadro 25 - Painel de Acompanhamento de execução do PDTIC - Programa: Aperfeiçoar a implantação de sistemas e o desenvolvimento de novas funcionalidades

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO DO PDTIC - 2021/2023											
% EXECUÇÃO DO PROGRAMA											
Programa	Meta	Indicador	2021		2022		2023		% 2021 2022 2023	% Execução da Meta 2021-2022-2023	
			Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado		Previsto	realizado
Aperfeiçoar a implantação de Sistemas e o Desenvolvimento Novas Funcionalidades	Atender 100% das novas funcionalidades implementadas por ano	Quantidade de novas funcionalidades implementadas por ano	100,0%	71,3%	100,0%	79,4%	100,0%	78,1%	78,1%	100% por ano	78,1%
	<p><b>Análise:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Em 2023, outros projetos foram suspensos para que as demandas não-previstas entrassem em execução. O percentual de execução conta com 8 projetos que estão em andamento, não seguindo os projetos previstos e prioritários do PDTIC.</li> <li>Sistema Helios Voting - Estava previsto no PDTIC, porém não estava priorizado.</li> <li>Sistema SISSA - Projeto SETEC/UFG de coleta de dados para aprendizado de plataforma de inteligência artificial. Não estava previsto no PDTIC e também não estava priorizado.</li> <li>Sistema Monitor - Projeto SETEC/IFRN determinado pelo TCU. Não estava previsto no PDTIC e também não estava priorizado.</li> <li>Observação: Considerando as informações relativas até dezembro de 2023, 78,1% da meta estabelecida foi atendida. Os que foram concluídos em 2022 não entraram no cálculo de 2023. Houve finalização do Sistema Helios Voting, e na implementação do projeto SISSA e Sistema Monitor.</li> </ul>										

O Quadro 26 apresenta o alcance da meta referente ao Fomento da Integração e Capacitação da Equipe de TIC (Ações de Integração da equipe e utilização de vagas de cursos da Escola Superior de Redes), durante o período de vigência do PDTIC 2021-2023.

Quadro 26 - Painel de Acompanhamento de execução do PDTIC - Programa: Fomentar a integração e a capacitação da equipe - parte 1

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO DO PDTIC - 2021/2023											
% EXECUÇÃO DO PROGRAMA											
Programa	Meta	Indicador	2021		2022		2023		% 2021 2022 2023	% Execução da Meta 2021-2022-2023	
			Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado		Previsto	realizado
Fomentar a integração e a Capacitação da Equipe	Realizar 6 ações de integração de equipe até 2023	Percentual de ações de integração anuais	2	0	2	4	2	3	116,67%	100% por ano	100,0%
	<p><b>Análise:</b> - A meta prevista para o período 2021-2023 foi 100% atendida. <b>Obs.:</b> Avaliar se a meta deve ser revista no futuro.</p>										
	Utilizar 100% das vagas planejadas pelo FORTI ofertadas pela ESR/RNP no período de 2021-2023	Percentual de vagas preenchidas por ano	6	4	15	15	9	7	86,67%	100% por ano	83,67%
<p><b>Análise:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerando que todo ano eram oferecidas 6 vagas, em 2021, das 6 ofertadas para os cursos da ESR/RNP, apenas 4 foram utilizadas e 2 vagas não foram utilizadas.</li> <li>• Em 2022, todas as 15 vagas disponibilizadas foram utilizadas.</li> <li>• Em 2023, 9 vagas foram disponibilizadas para 2023, sendo 2 para a CITIC, 4 para a CSTIC e 3 para a GovTIC. Dois cursos não foram realizados contabilizando a utilização de 7 vagas apenas.</li> </ul>											

O Quadro 27 apresenta o alcance da meta referente ao Fomento da Integração e Capacitação da Equipe de TIC (Acompanhamento da capacitação da equipe e Ações de Mapeamento de Expertises)), durante o período de vigência do PDTIC 2021-2023.

Quadro 27 - Painel de Acompanhamento de execução do PDTIC - Programa: Fomentar a integração e a capacitação da equipe - parte 2

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO DO PDTIC - 2021/2023											
% EXECUÇÃO DO PROGRAMA											
Programa	Meta	Indicador	2021		2022		2023		% 2021 2022 2023	% Execução da Meta 2021-2022-2023	
			Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado		Previsto	realizado
Fomentar a integração e a Capacitação da Equipe	Capacitar 100% da equipe de TIC anualmente	Quantitativo de capacitações realizadas por ano	20	15	19	14	18	14	75,44%	100% por ano	75,44%
	<b>Análise:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>No ano de 2021, dos 20 servidores da equipe, 15 servidores fizeram pelo menos 1 curso para capacitação.</li> <li>Em 2022, 14 servidores da equipe fizeram pelo menos 1 curso de capacitação.</li> <li>Em 2023, dos 18 servidores, 14 realizaram capacitação.</li> <li>Ressalta-se que em dezembro de 2023 a DTIC contava com 15 servidores em exercício,</li> </ul>										
	Realizar mapeamento de expertises da equipe de TIC até 2023	Realizar o mapeamento em 100% da equipe até 2023	33,0%	0,0%	33,0%	0,0%	33,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	<b>Análise:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Projeto não priorizado pelo Diretor de TIC.</li> </ul>										

## 6. Lições aprendidas

- Aperfeiçoar a definição de metas e indicadores
  - Aprimorar a elaboração de metas de modo que se tornem melhor mensuráveis, alcançáveis e que não sejam demasiadamente complexas de levantar os dados para mensurá-las.
- Mensurar satisfação do atendimento ao usuário
  - Viabilizar a elaboração de um instrumento ou verificar se há outra forma de calcular a satisfação do usuário, visto que parte dos usuários não respondem a pesquisa de opinião;
  - Adotar ferramentas/tecnologias facilitadoras.
- Implementar plano de comunicação
  - Divulgar informativos, periódicos, relatórios, dashboards amplamente em reuniões de alinhamento de gestão e momentos oportunos com a comunidade interna.
- Implementar plano de capacitação
  - Resgatar o plano iniciado, alinhar ao Plano de Desenvolvimento de Pessoas e implementá-lo.
- Aprimorar o processo de acompanhamento, monitoramento e controle do PDTIC
  - Utilizar-se de práticas inovadoras que possam auxiliar e aprimorar o processo de trabalho de maneira a viabilizar a criação ou aquisição de uma solução que sirva de ferramenta de apoio no acompanhamento do PDTIC.
  - Aperfeiçoar o processo de monitoramento e controle do PDTIC, de forma a possibilitar a sistematização da operacionalização do processo com atualização dos procedimentos em um espaço de tempo menor, que proporcione o registro das informações em plataforma, tão logo sua execução seja efetuada.
  - Aprimorar o método de implementação e apresentação do acompanhamento e monitoramento do PDTIC, para tornar mais eficiente a visualização das demandas priorizadas pela alta gestão, bem como a execução das respectivas ações.
- Adquirir bens e serviços de forma eficiente
  - Alterações nos projetos devem ser minimizadas a fim de reduzir o retrabalho, bem como a sustentação das prioridades pela gestão para evitar investimento de tempo e trabalho em ações que não se pretenda realizar aquisições.
- Implementar o dimensionamento de pessoal de TIC
  - Definir uma metodologia de priorização e estimativa de esforço, bem como de dimensionamento de quadro de pessoal, de modo a obter tanto o valor do esforço para o cumprimento de cada meta quanto a força de trabalho da equipe dentro do resultado esperado.
  - Definir plataformas de dimensionamento de pessoal já existentes que podem ser utilizadas, sendo uma pública com menos recursos e outra privada, com mais recursos, funcional e versátil.
- Viabilizar o cumprimento da agenda de reuniões conforme estabelecido no Regimento Interno do CGD
  - Fomentar o funcionamento ordinário do Comitê de Governança Digital (CGD), com agenda anual pré-definida, de forma independente nas

instâncias superiores para assuntos pertinentes à tecnologia da informação.

## 7. Considerações Finais

O relatório final do PDTIC 2021-2023 trouxe um panorama do alcance das metas e da execução de ações do Plano Diretor de TIC para a área de Tecnologia da Informação, possibilitando a visualização dos resultados do triênio a partir da análise dos Portifólio de Programas e Projetos que foram distribuídos em 10(dez) programas dentro dos 05 (cinco) Objetivos Estratégicos.

Este documento apontou também as prioridades realizadas pelo CGD e como o impacto das decisões desencadeou na execução das ações, projetos e aquisições de TI. Ressalta-se que em meio as prioridades, houve execução de projetos que não estavam previstos resultaram em sobrecarga da equipe e impacto nas entregas que estavam previstas no planejamento.

A Análise dos Resultados quantificou os projetos em: a) não iniciados: 14 (equivalente a 18,4%) , b) iniciados: 13 (equivalente a 17,1%), c) em andamento: 9 (equivale a 11,8%), d) parcialmente finalizado: 5 (equivalente a 6,6%) e e) finalizado: 35 (equivalente a 46,1%).

É notório para a Comissão permanente de Governança que o processo de acompanhamento teve evolução significativa quanto ao controle de execução dos projetos previstos em relação aos planos anteriores. Contudo, a equipe reconhece a necessidade de adotar uma estrutura automatizada para o monitoramento dos projetos, para permitir o uso da estrutura como ferramenta de apoio à alta gestão nas tomadas de decisões (ex.: dashboard, painel gerencial, business intelligence).

Assim, o próximo ciclo do PDTIC terá que adotar estratégias para melhoria de processos de trabalho de modo a otimizar a identificação de problemas que impactem na execução das demandas; buscar maior assertividade na elaboração dos objetivos, metas e indicadores; implementar um planejamento que seja de fato, institucionalmente integrado, a fim de tornar mais eficaz a comunicação, o alinhamento aos níveis estratégico, tático e operacional; bem como, buscar a melhor utilização dos recursos disponíveis de maneira mais eficiente para o alcance dos objetivos institucionais.

# Apêndice: Atualização dos projetos - Agosto de 2024

Quadro 28 - Atualizações dos projetos : Dados de Agosto de 2024

Projeto	Observação
Projeto do Plano de Transformação Digital	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prazo repactuado para dez/2025 com o Ministério da Gestão e Inovação para atender ao que está definido em Lei. Processo: <b>23098.002123.2020-09</b>.</li></ul>
Aquisição de Solução de Telefonia VoIP	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solução contratada em julho de 2024 com previsão de implantação no segundo semestre de 2024.</li></ul>
Contratação de Certificação Digital	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nova instrução processual para contratação do SERPRO em andamento.</li></ul>
Contratação de Solução de Link de Internet	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nova instrução processual em andamento. O atual contrato encerra-se em novembro de 2024.</li></ul>
Contrato de Outsourcing de Impressão	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contrato assinado e vigente a partir de maio de 2024 por 48 meses.</li></ul>
Aquisição de Sistema Operacional para Estações de Trabalho e Datacenter	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nova instrução processual em andamento.</li></ul>
Portal Institucional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Em desenvolvimento, após solicitação de novos ajustes por parte da DICOM. Previsão de entrega em setembro de 2024.</li></ul>
Implantação SUAP-Edu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Foram contratados bolsistas para implementação de funcionalidades em abril de 2024. Após a fase de levantamento de requisitos, o desenvolvimento da primeira de três entregas terá início na segunda quinzena de agosto de 2024.</li></ul>
Diploma Digital	<ul style="list-style-type: none"><li>• Em fase de finalização do desenvolvimento. Previsão de entrega para homologação em outubro de 2024.</li></ul>